



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

**„DOMOVNÍK - PREVENTISTA“,
účinný nástroj sociálního začleňování a podpory
sociálně situační prevence v obci,
reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723**

**MENTOR – garant, gestor,
koordinátor a mediátor
Domovníka-preventisty**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Název: „DOMOVNÍK - PREVENTISTA“, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723

Mentor – garant, gestor, koordinátor, mediátor

Vydal: CIRCLE Education s.r.o.

Odborný konzultant: Bc. Jaromír Kolářík

Vydání: první, 2020

Počet stran: 104

Náklad:

Grafická úprava a tisk: Circle education s.r.o.

Materiál neprošel jazykovou úpravou.

Zpracováno pro MV ČR, odbor prevence kriminality.



ABSTRAKT

Cílem této příručky domovníka-preventisty s názvem Mentor – garant, gestor, koordinátor, mediátor Domovníka-preventisty je nově specifikovat kompetence mentora domovníka-preventista v oblasti vedení a podpory domovníka-preventisty; nově definovat základní priority v oblasti situační, komunikační a vztahové prevence; poskytnout praktickou metodiku zvládání hrozeb a rizik, obtížně zvladatelných jedinců a skupin osob včetně agresivního syndromu a poruch chování dětí a mladistvých; minimalizovat případná profesní, osobní a lidská selhání.



OBSAH

1	ÚVOD	7
2	POZICE ODBORNÉHO MENTORA	8
	DOMOVNÍKA-PREVENTISTY	8
2.1	Výběrové řízení na mentora domovníka-preventisty	9
2.2	Osobnostní předpoklady mentora domovníka-preventisty	10
2.3	Role mentora domovníka-preventisty	12
2.4	Mentor jako garant, gestor, koordinátor a mediátor domovníka-preventisty	13
2.5	Základní činnosti mentora domovníka-preventisty	14
2.6	Pracovní vztah mentora a domovníka-preventisty	15
2.7	Náplň práce mentora domovníka-preventisty	16
2.8	Obecné povinnosti mentora domovníka-preventisty	17
2.9	Specifické povinnosti mentora domovníka-preventisty	19
2.10	Administrativní schopnosti mentora domovníka-preventisty	21
2.11	Vzdělávání mentora domovníka-preventisty	21
2.12	Odměna mentora domovníka-preventisty za vykonanou práci	22
2.13	Možná selhání mentora domovníka-preventisty	23
3	DOPORUČENÍ K VÝBĚRU PRACOVNÍ POZICE	24
	DOMOVNÍKA-PREVENTISTY	24
3.1	Nastavení podmínek přijetí na pozici domovník-preventista	26
3.2	Nastavení vlastních klíčových pracovních aktivit domovníka-preventisty	30
3.3	Nastavení počtu domovníků-preventistů pro práci v bytových domech, nebo ubytovnách	32
3.4	Nastavení pracovní doby domovníka-preventisty	34
3.5	Vytipování vhodných uchazečů na pozici domovník-preventista a jejich oslovení	35



3.6	Pozice náhradníka domovníka-preventisty	36
3.7	Způsob výběru domovníka-preventisty	36
4	NASTAVENÍ OBSAHU PRÁCE	
	DOMOVNÍKA-PREVENTISTY	41
4.1	Počáteční nastavení obsahu práce domovníka-preventisty, jeho úloha a povinnosti	41
4.2	Praktický obsah práce domovníka-preventisty	49
4.3	Nastavení administrativní činnosti domovníka-preventisty	53
5	PROFESNÍ PŘÍPRAVA DOMOVNÍKA-PREVENTISTY	55
5.1	Obecný obsah profesní přípravy domovníka-preventisty	58
5.2	Obsah vstupního vzdělávání domovníka-preventisty	60
5.3	Obsah průběžného vzdělávání domovníka-preventisty	64
5.4	Obsah opakovacího vzdělávání domovníka-preventisty	68
5.5	Závěrečné vzdělávání domovníka-preventisty	69
5.6	Požadované výsledky vzdělávání domovníka-preventisty	70
5.7	Supervize domovníka-preventisty	71
5.8	Výměna dobré praxe domovníka-preventisty	74
6	PRAKTICKÁ ČINNOST MENTORA	
	DOMOVNÍKA-PREVENTISTY	76
6.1	Nastavení místa výkonu práce domovníka-preventisty	76
6.2	Nastavení způsobu práce domovníka-preventisty	78
6.3	Vybavení a vyzbrojení domovníka-preventisty	78
6.1	Vytvoření pracovního zázemí domovníka-preventisty	80
6.2	Eliminace nebezpečí a hrozeb	81
6.3	Uvedení domovníka-preventisty do jeho zaměstnání	87
6.4	Praktický zácvik domovníka-preventisty	88
6.5	Konečné nastavení pracovní náplně domovníka-preventisty na jeho pracovišti	89



6.6	Nastavení priorit práce domovníka-preventisty	90
6.7	Nastavení práce domovníka-preventisty v oblasti primární a situační prevence	91
6.8	Získávání, shromažďování a předávání informací získaných prací domovníka-preventisty	95
6.9	Motivace domovníka-preventisty	96
6.10	Hodnocení práce domovníka-preventisty	97
7	ZÁVĚR	99



1 ÚVOD

Vážené kolegyně, vážení kolegové,
dostala se Vám do rukou příručka s názvem „Mentor – garant, gestor, koordinátor, mediátor“. Příručka je publikací určenou konkrétně mentorům nebo garantům domovníků-preventistů a jejím cílem je ukázat nejen obsah práce domovníka-preventisty ve vztahu zejména k situační prevenci kriminality, ale ukázat důležitost komunikační a vztahové prevence, umění psychického zvolňování a práce s domovníkem-preventistou nejen v rovině pracovní, ale i osobní a práce s celou rodinou domovníka-preventisty. Podstatou této příručky je taktéž popis práce a potřebné osobnosti a odbornosti mentora nebo garanta domovníka-preventistu a jeho umění v oblasti práce mentora, garanta, gestora, koordinátora a mediátora.

I tato příručka vychází ze základní metodiky „Domovník - preventista, metodika výběru, činnosti a přípravy“, kterou rozvíjí a doplňuje. Příručka „Mentor – garant, gestor, koordinátor, mediátor Domovníka-preventisty“ obsahuje základní informace potřebné k bezchybné práci každého mentora, nebo garanta domovníka-preventisty a společně se základní metodikou „Domovník - preventista, metodika výběru, činnosti a přípravy“, taktéž vydanou v rámci projektu „Domovník - preventista“ tvoří kompletní informace týkající se úspěšného výběru, přípravy a vedení domovníka-preventisty.



2 POZICE ODBORNÉHO MENTORA DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

K úspěšnému plnění pracovních úkolů každého domovníka-preventisty je potřeba kvalitního vedení, prováděné odborně i lidsky zdatným nadřízeným pracovníkem. V projektu domovník-preventista to byl, po velmi dobrých zkušenostech z projektu „Asistent prevence kriminality“, vybrán odborný mentor nebo také někdy odborný garant (dále již jen mentor) domovníka-preventisty.

Mentorem domovníka-preventisty je určený odpovědný zaměstnanec, který bude mít v rámci svého pracovního zařazení vztah k bytovému fondu obce/města, bude mít profesní kvality, dobré osobnostní vlastnosti a bude schopen spolupráce s domovníkem-preventistou ve všech rovinách jeho zaměstnání.

Pozici mentora domovníka-preventisty, která je tak jako pracovní pozice domovníka-preventisty v našich obcích/městech pozicí zcela novou, může vykonávat zejména¹:

- zaměstnanec konkrétní obce/města např. manažer prevence kriminality;
- bytový technik městského bytového podniku nebo hospodářské správy obce/města, které projekt realizuje;
- zaměstnanec realitní kanceláře, které je svěřen bytový fond obce/města;
- strážník příslušné obecní/městské policie, spolupracující v projektu např. s bytovým technikem, nebo technikem hospodářské správy.

¹ <https://www.mvcr.cz>

2.1 Výběrové řízení na mentora domovníka-preventisty

Základními požadavky na mentora domovníka-preventisty² jsou:

- zkušený zaměstnanec obce, nejlépe zařazený v rámci organizační struktury na bytovém odboru, odboru majetku, strážníka obecní/městské policie apod.;
- profesně a odborně kompetentní;
- člověk schopný pracovat s lidmi;
- lídr schopný vést tým;
- osobnost s neformální autoritou;
- schopný pracovat ve vyloučené lokalitě a s nepříznivými osobami;
- motivátor a kouč.



Obrázek č. 1: Mentor domovníka-preventisty se svým domovníkem-preventistou, město Vysoké Mýto

Samozřejmě, že do výběrového řízení by se měl přihlásit takový člověk, který chápe, co mentorství obnáší, který chce sám mentora domovníka-preventisty skutečně dělat a také si uvědomuje, že pozice mentora mu bude přinášet nejen určité uspokojení z této práce, ale i

řadu různých, možná pro něj doposud i neznámých obtíží. Závěrem této kapitoly je třeba říci, že před výběrem mentora je třeba uvážit, zda je

² <https://www.mvcr.cz>

schopen profesně, lidsky a efektivně vést svého domovníka-preventistu, nebo skupinu domovníků-preventistů. Taktéž je potřeba se ujistit, zda je mentor schopen, zejména k časové náročnosti svého hlavního zaměstnání, se každý pracovní den poctivě věnovat práci a obtížím domovníka-preventisty, evidovat, vyhodnocovat a kontrolovat práci svého podřízeného.

2.2 Osobnostní předpoklady mentora domovníka-preventisty

Vedení domovníka-preventisty vyžaduje, aby jej prováděl zkušený odborník s dostatečnou praxí a zkušeností ve vztahu k úkolům, povinnostem, obsahu práce domovníka-preventisty, který má zkušenosti s vedením osob, má přirozenou autoritu, je dostatečně empatický a dokáže pomoci každému domovníkovi-preventistovi získat nejen nové



Obrázek č. 2: Mentor domovníka-preventisty se svým domovníkem-preventistou a asistenty prevence kriminality, město Vysoké Mýto

informace, ale i předat tolik žádané zkušenosti. Osobnostní předpoklady správného mentora znamenají, že je:

- odborně zdatný v příslušných právních předpisech, jejichž obsah se dotýká práce domovníka-preventisty, zajišťování místních záležitostí veřejného pořádku a zákoníku práce;
- je schopný a ochotný dalšího vzdělávání;

- má zkušenosti s vedením osob a práce s kolektivem osob;
- má všeobecný přehled;
- je vstřícný a trpělivý;
- je schopen improvizovat;
- je schopen pracovat se sociálně vyloučenými osobami, osobami se základním vzděláním a v sociálně vyloučených (rizikových) lokalitách;
- má výborné pracovní výsledky ve svém hlavním pracovním poměru;
- je přirozenou autoritou;
- umí být lidský.

Mentorem, v projektu domovník-preventista, by měl být zkušenější pracovník, který se stará o méně zkušeného podřízeného pracovníka, je mu oporou i rádcem, pomáhá mu lépe poznat sebe sama, svůj pracovní potenciál a své pracovní schopnosti.

Mentor by dále měl svým chováním dávat dobrý příklad nejen v pracovním, ale i v osobním životě.

Mentorem by měl respektovat názory svých podřízených, umět aktivně naslouchat, držet své slovo, být důsledný a chápavý ke steskům svých podřízených, být profesionální, ale zároveň i lidský.

Mentor by měl poskytovat podporu svému podřízenému, vést jej, vytvářet u



Obrázek č. 3: Mentor domovníka-preventisty se svým domovníkem-preventistou, město Vysoké Mýto



podřízeného objektivní pohled na to, jak a kam se může pracovně vyvíjet a čeho všeho může dosáhnout ve svém pracovním prostředí.

2.3 Role mentora domovníka-preventisty

Mentor domovníka-preventisty je ve své práci:

- vedoucím – zajišťuje kompletní servis svému podřízenému, aby ten mohl vykonávat svou práci;
- autoritou – má přirozený respekt svého podřízeného;
- poradcem – dokáže poradit podřízenému s profesním problémem;
- pozorovatelem – sleduje práci podřízeného;
- příkladem – sám je dobrým příkladem výkonu profese;
- pomocníkem – poskytuje maximální pomoc svému podřízenému;
- poskytovatelem zpětné vazby z práce podřízeného;
- partnerem – doplňuje svého podřízeného, tvoří s ním tým;
- přítelem – poskytuje konstruktivní kritiku;
- kontrolorem práce – zajišťuje, ať je práce podřízeného vykonávána patřičným způsobem;
- hodnotitelem – zodpovídá za hodnocení podřízeného v jeho práci;
- preventistou – člověkem, který je ztotožněn s cíli preventivních aktivit.

Mentor domovníka-preventisty pak dále plní, ve vztahu ke svému domovníkovi-preventistovi, funkci garanta, gestora, koordinátora a mediátora domovníka-preventisty.



2.4 Mentor jako garant, gestor, koordinátor a mediátor domovníka-preventisty

Jak již bylo na konci předchozí kapitoly uvedeno, kromě svých standardních rolí, může mentor domovníka-preventisty plnit ještě řadu funkcí. Hovoříme zde o funkci garanta, gestora, koordinátora a mediátora. Pro potřeby projektu „Domovník - preventista“ pak rozumíme:

Garantem – obecním nebo městským úřadem konkrétního města ustanovený odpovědný zástupce, který odpovídá za správný výkon práce svého podřízeného domovníka-preventisty.

Gstorem – obecním nebo městským úřadem konkrétního města ustanovená osoba, která za svého podřízeného vykonává různé funkce v jeho zájmu, a to v přesně vymezeném rozsahu, a dále předkládá požadavky na řešení různých úloh, týkající se práce svého podřízeného domovníka-preventisty.

Koordinátorem – obecním nebo městským úřadem konkrétního města ustanovená osoba, která spolupracuje na vzniku projektu „Domovník - preventista“, a to zejména v oblasti výběrového řízení a výběru domovníka-preventisty, vzniku pracovní náplně domovníka-preventisty, jeho vzdělávání, supervizí, dobrých praxí a spolupráce s ostatními subjekty.

Mediátorem – obecním nebo městským úřadem konkrétního města ustanovená osoba, která hledá a realizuje způsob pokojného řešení různých sporů a konfliktů a jehož cílem je dohoda znesvářených stran. Jedná se o problémy v kolektivu domovníků-preventistů, nebo problémy domovníků-preventistů směrem navenek – s asistenty prevence kriminality, strážníky obecní/městské policie, zaměstnanci úřadu apod.



Zpravidla všechny tyto funkce se „slévají“ do jedné pozice a tou je pozice odborně zdatného a schopného mentora.

2.5 Základní činnosti mentora domovníka-preventisty

Mentor nabízí svému podřízenému svou spolupráci tak, aby domovník-preventista cítil, že má o něj mentor skutečně zájem, že mu chce pomoci a že jej umí vést. Domovník-preventista musí vědět:

- že mentor má na něj čas;
- že jej dokáže trpělivě vyslechnout;
- že mu umí poradit;
- že s ním může konzultovat svoje pracovní i osobní problémy;
- že je dokáže profesionálně řídit.

Mentor tak domovníkovi-preventistovi, na základě své pozice:

- dává pokyny k jeho práci;
- radí v jeho pracovním životě;
- pomáhá řešit problémy v jeho práci;
- pomáhá zpracovat plán jeho rozvoje (osobního, pracovního);
- pomáhá řešit obtíže v kolektivu;
- pomáhá zpracovávat informace;
- radí v administrativních záležitostech;
- v případě mezních životních situací se pokouší nabídnout pomocnou ruku a sehnat odborné řešení (drogově závislí, problémy v rodinách).

Mentor se dále u svého domovníka-preventisty snaží upevňovat a rozvíjet:

- proaktivní postoj k bezpečnosti a veřejnému pořádku;
- kladný vztah k bezpečnostním složkám;

- autoritu;
- zvládání emocí;
- umění komunikace (mluvit, naslouchat, mlčet);
- kladný vztah k lidem, lidský přístup;
- umění předcházet konfliktům;
- smysl pro zodpovědnost a týmovost;
- čestnost, pravdomluvnost, zachovávání důstojnosti;
- ztotožnění se s cíli prevence a preventivních aktivit;
- ztotožnění se s rolí preventisty;
- psychickou i fyzickou odolnost.



Obrázek č. 4: Domovníci-preventisté města Ralsko s lektorem

2.6 Pracovní vztah

mentora a domovníka-preventisty

Mentor, v rámci svých rolí a funkcí, pak vytváří s domovníkem-preventistou určitý pracovní vztah. Tento vztah je založen na demokratickém vedení domovníka-preventisty, kde je ovšem respektována přirozená autorita mentora a jasná hierarchie nadřízený – podřízený. V rámci tohoto pracovního vztahu mentor zaučuje domovníka-preventistu v jeho pracovní pozici, pomáhá mu se orientovat v množství nových informací, právních předpisech, vědomostech a dovednostech a ve



světě sociálních vztahů. Mentorský vztah je založen na vzájemné spolupráci dvou rovnocenných partnerů, důvěře a vzájemném respektu.

Je třeba si uvědomit, že mentorský vztah je:

- jedinečným vztahem mezi dvěma osobami;
- specifickým vztahem s kolektivem osob;
- vztahem partnerství, v němž probíhá proces získávání vědomostí, dovedností a osobního rozvoje;
- vztahem vzájemné podpory.

Pracovní vztah mentor a domovník-preventista pak prochází určitým vývojem, který lze charakterizovat ve třech fázích:

1. Počátečním budování důvěry: vzniká ihned po nastoupením domovníka-preventisty a jeho mentora do práce, kdy je třeba jasně stanovit kompetence – kdo, co, jak, kdy, kde, s kým, proč a s jakým výsledkem.
2. Osvojováním si nových vědomostí a dovedností a dosahování žádoucí úrovně profesní kompetence: lze charakterizovat jako období poznávání, učení, ale i prvních profesních zaváhání a pochybení, které je třeba chápat, řešit a poučit se z nich.
3. Období kolegiality: mentor a jeho podřízený se stávají přáteli a kolegy a sdílejí společně zájem o co nejkvalitnější výkon profese. Toto třetí období je vyvrcholením celého vztahu mentor – domovník-preventista a celá práce mentora by měla vést k tomuto poslednímu období.

2.7 Náplň práce mentora domovníka-preventisty

Náplň práce mentora domovníka-preventisty je velmi rozmanitá.

Mentor je zejména pak:



- nadřazeným svého domovníka-preventisty;
 - vytváří obsah práce svému domovníkovi-preventistovi;
 - vede po pracovní stránce svého domovníka-preventistu;
 - stanoví cíle práce domovníka-preventisty;
 - stanoví priority práce svému domovníkovi-preventistovi;
 - vytváří svému domovníkovi-preventistovi příznivé pracovní podmínky;
 - minimalizuje pracovní nebezpečí, hrozby a rizika v práci domovníka-preventisty;
 - řeší se svým domovníkem-preventistou pracovní obtíže;
 - přijímá od svého domovníka-preventisty informace, pracovní podněty a stížnosti;
 - shromažďuje všechny informace od svého domovníka-preventisty, hodnotí je a předává dalším orgánům
 - hodnotí celkovou práci domovníka-preventisty;
 - prezentuje navenek práci svého domovníka-preventisty atd.
- Některým těmto povinnostem se v příručce ještě budeme věnovat.

2.8 Obecné povinnosti mentora domovníka-preventisty

Tak jako každý zaměstnanec, tak i mentor domovníka-preventisty musí plnit základní povinnosti vyplývající ze zákoníku práce, tedy zejména:

- pracovat řádně podle svých sil, znalostí a schopností, plnit pokyny nadřízených vydané v souladu s právními předpisy a spolupracovat s ostatními zaměstnanci;



- využívat pracovní dobu a výrobní prostředky k vykonávání svěřených prací, plnit kvalitně a včas pracovní úkoly;
- dodržovat právní předpisy vztahující se k práci jimi vykonávané; dodržovat ostatní předpisy vztahující se k práci jimi vykonávané, pokud s nimi byli řádně seznámeni;
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými jim zaměstnavatelem a střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele.

A dále jako zaměstnanec, který vede svého domovníka-preventistu je povinen:

- řídit a kontrolovat práci podřízených zaměstnanců a hodnotit jejich pracovní výkonnost a pracovní výsledky;
- co nejlépe organizovat práci;
- vytvářet příznivé pracovní podmínky a zajišťovat bezpečnost a ochranu zdraví při práci;
- zabezpečovat odměňování zaměstnanců podle tohoto zákona;
- vytvářet podmínky pro zvyšování odborné úrovně zaměstnanců;
- zabezpečovat dodržování právních a vnitřních předpisů;
- zabezpečovat přijetí opatření k ochraně majetku zaměstnavatele.

A dále je také povinen, zpravidla jako zaměstnanec územního samosprávného celku zařazený do obecního úřadu, nebo městského úřadu, nebo magistrátu statutárního města, nebo magistrátu územně členěného statutárního města, úřadu městského obvodu nebo úřadu městské části územně členěného statutárního města:

- jednat a rozhodovat nestranně a zdržet se při výkonu práce všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování;



- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu zaměstnání a které v zájmu zaměstnavatele nelze sdělovat jiným osobám; to neplatí, pokud byl této povinnosti zproštěn statutárním orgánem nebo jím pověřeným vedoucím zaměstnancem, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak;
- v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímat dary nebo jiné výhody, s výjimkou darů nebo výhod poskytovaných zaměstnavatelem, u něhož je zaměstnán, nebo na základě právních předpisů;
- zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními, zejména nezneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem zaměstnání ve prospěch vlastní nebo někoho jiného.

2.9 Specifické povinnosti mentora domovníka-preventisty³

Mezi další povinnosti odborného garanta domovníka-preventisty ve vztahu k osobě domovníka-preventisty a k řádnému výkonu jeho práce řadíme:

- vedení a komplexní zabezpečení činnosti domovníka-preventisty, včetně jeho motivace a vyhodnocování plnění pracovních povinností;
- garance podmínek pro profesionální výkon služby a součinnost při naplňování denních, týdenních a měsíčních cílů a z nich vyplývajících úkolů;
- vytváření podmínek pro osobní, profesní růst a minimalizaci profesních selhání domovníka-preventisty;

³ <https://www.mvcr.cz>

Mentor je dále povinen kontrolovat a chránit:

- zda domovník-preventista nezpracovává osobní údaje, se kterými by se domovník-preventista mohl eventuálně setkat, nebo s nimi pracovat;
- dobře zabezpečenu domovní knihu, nebo jinou knihu, potřebnou k práci domovníka-preventisty;
- zabezpečení PC před odcizením nebo zneužitím, nebo jakékoliv nosiče informací do tohoto PC před ztrátou, odcizením a zneužitím.



Obrázek č. 5: Domovník-preventista (vpravo)
s asistenty prevence kriminality
města Žďár nad Sázavou

Mentor by také měl pochopit způsob uvažování domovníka-preventisty a pokusit se vycházet vstříc jeho oprávněným podnětům. Tím ovšem není rozuměno to, že bude plnit rozmary domovníka-preventisty, ale že se pokusí mu vycházet vstříc při řešení různých pracovních

problémů a obtíží, které mohou vzniknout v komunitě, kde domovník-preventista bydlí a žije a také obtíží v jeho rodině, nebo v širším příbuzenstvu v souvislosti s jeho prací.

Mentor domovníka-preventisty by měl také dokonale znát obsah práce svého podřízeného. Proto je vhodné, aby se mentor v míře nezbytně nutné zúčastnil vstupního vzdělávání domovníků-preventistů a také aby měl přehled o obsahu dalšího vzdělávání domovníků-preventistů a o samozřejmě o výsledku jejich supervizí a o průběhu případné evaluace.



2.10 Administrativní schopnosti mentora domovníka-preventisty

Při své práci musí být mentor domovníka-preventisty také schopen:

- plánovat směny svých domovníků-preventistů;
- provádět patřičné změny ve směnách, reagující na aktuální situaci;
- schopnost zadávat písemné úkoly;
- umět provádět doplňkové vzdělávání svého domovníka-preventisty;
- umět správně vyhodnocovat domovníkem-preventistou zjištěná protiprávní jednání a závady;
- vyhodnocovat pracovní výsledky domovníka-preventisty.

2.11 Vzdělávání mentora domovníka-preventisty

V rámci vzdělávání domovníka-preventisty by mělo být taktéž provedeno vzdělávání mentora domovníka-preventisty, které by se mělo zaměřit zejména na oblasti:

- mentor a jeho předpoklady, schopnosti a povinnosti;
- správný výběr osob na pozici domovník-preventista – soubor znalostí a předpokladů pro zvládnutí pracovní pozice domovník-preventista;
- vedení a práce se svým domovníkem-preventistou – aplikace pracovní náplně domovníka-preventisty v návaznosti na rozdílné problémy v obcích;
- administrativní činnost mentora a financování domovníka-preventisty.

Dále by to mělo být s mentorem provedeno vzdělávání v oblasti:

- informací týkajících se obsahu, zaměření práce domovníka-preventisty a vedení jeho agendy (administrace);



- informací o vedení dokumentace odborného garanta domovníka-preventisty;
- okruhu informací předávaných domovníkovi-preventistovi v rámci jednotlivých vzdělávání a supervizí.

Ani tuto profesní přípravu bychom neměli podcenit. Vždyť dobrá práce domovníka-preventisty záleží především na dobrém metodickém vedení jeho mentora.

Příprava mentorů v mentorských programech se také zaměřuje na témata:

- budování a rozvoj vztahu, reflexe potřeb učitele, naslouchání;
- teorie vzdělávání dospělých, principy učení dospělých;
- komunikace, vedení rozhovoru v podobě supervize a koučování;
- začínající učitele a jejich tradiční problémy;
- plánování profesionálního rozvoje, tvorba plánu mentoringu, fáze mentoringu;
- řešení konfliktů, sebereflexe v roli mentora;
- dovednosti domovníka-preventisty a jeho náplň práce, funkce, pracovní cíle atd.

2.12 Odměna mentora domovníka-preventisty za vykonanou práci

Odborný garant domovníka-preventisty vykonává svou práci směrem k osobě domovníka-preventisty zpravidla nad rámec svých pracovních povinností. Proto by měla být tato činnost odpovídajícím způsobem ohodnocena, a to formou odměn nebo dohodou o provedení práce nad rámec hlavní pracovní činnosti. Pokud není odborný garant přiměřeně za



svou práci ohodnocen, může dojít k jeho odchodu z této pozice, případně nastává situace, kdy není ke své požadované nadstandardní práci nijak motivován.

2.13 Možná selhání mentora domovníka-preventisty

Bohužel se může stát, že mentor domovníka-preventisty odstoupí ze své funkce a pak je nutno urychleně hledat mentora nového. Abychom předešli těmto obtížím, je dobré znát důvody, pro které může mentor opustit svou pozici.

Z dosavadní praxe vidíme jako důvod odchodu:

- mentor dělá svou práci, aniž by byl za tuto práci odměněn;
- mentor, při svém hlavním pracovním nasazení, nezvládá vést svého domovníka-preventistu;
- mentor nezvládá vést větší počet domovníků-preventistů;
- mentor se dostává do pracovního konfliktu s domovníkem-preventistou;
- došlo k chybnému výběru mentora a ten svou práci zjevně nezvládá.

Je samozřejmé, že aby nedošlo k této situaci, mentor musí mít vytvořeny příznivé pracovní podmínky a musí být pro svou práci motivovaný. Netřeba připomínat, že hlavní motivací je finanční odměna za vykonanou práci.



3 DOPORUČENÍ K VÝBĚRU PRACOVNÍ POZICE DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

Mentor je jednou z osob, která by měla být ve výběrové komisi na pozici domovníka-preventisty. Vždyť kdo jiný by měl spolurozhodovat o tomto výběrovém řízení, když ne člověk, který pak bude s příslušnou osobou pracovat a tvořit tým mentor – domovník-preventista.

Před vlastním výběrem domovníka-preventisty je třeba si s rozmyslem rozvrhnout vlastní výběrové řízení, tedy vytvořit základní body výběrového řízení domovníka-preventisty:

- oznámení o vyhlášení výběrového řízení;
- oslovení a zapojení všech subjektů, které se mohou podílet na budoucím projektu;
- nastavení podmínek přijetí na pozici domovník-preventista;
- nastavení vlastních klíčových pracovních aktivit domovníka-preventisty;
- nastavení pracovní doby domovníka-preventisty a jeho odměny za práci;
- vytipování vhodných jedinců a jejich oslovení;
- výběr, oslovení a příprava členů výběrové komise;
- provedení samotného výběru pozice domovník-preventista;
- vyhodnocení všech informací výběrového řízení;
- oznámení o výsledcích výběrového řízení všem zúčastněným;
- zveřejnění výsledků výběrového řízení a oznámení termínu nástupu domovníka-preventisty ke vstupní profesní přípravě a termínu zahájení práce domovníka-preventisty.

Vždy je však třeba mít na paměti základní cíl výběrového řízení:



- odhalit především osobnostní kvality, silné a slabé stránky uchazeče včetně možných závislostí;
- rozpoznat, který z uchazečů nejlépe vyhovuje stanoveným požadavkům;
- vnímat rozpor mezi slovními proklamacemi a realitou;
- vybrat jedince, který chce a může vykonávat činnost domovníka-preventisty;
- vytvořit podmínky pro minimalizaci případných selhání.

Tohoto cíle, tedy výběru správné osoby na pracovní pozici domovníka-preventisty, dosáhneme pouze tehdy, jestliže:

- jasně stanovíme konkrétní požadavky a pravidla výběrového řízení;
- otevřeně seznámíme uchazeče s finančními podmínkami a s obsahem pracovní pozice domovník-preventista;
- věnujeme dostatečný časový prostor pro úvodní osobní pohovor s uchazečem výběrového řízení; jeho vzhledu a způsobům chování;
- a před samotným výběrem budeme respektovat stanovisko Policie ČR a obecní/městské policie k jednotlivým uchazečům.

Pro pozdější práci mentora domovníka-preventisty je důležité věnovat se zejména:

- nastavení podmínek přijetí na pozici domovník-preventista;
- nastavení vlastních klíčových pracovních aktivit domovníka-preventisty;
- nastavení pracovní doby domovníka-preventisty a jeho odměny za práci;
- vytipování vhodných jedinců a jejich oslovení;
- provedení samotného výběru pozice domovník-preventista;



- oznámení termínu nástupu domovníka-preventisty ke vstupní profesní přípravě a termínu zahájení práce domovníka-preventisty.

3.1 Nastavení podmínek přijetí na pozici domovník-preventista

Při výběrovém řízení na pozici domovníka-preventisty je třeba vždy vybrat osobnostně a profesně způsobilého jedince s dobrou místní a osobní znalostí sociálně vyloučené lokality a bytového domu/ubytovny v nichž bude pracovat, který je neformální autoritou se skutečným zájmem o práci domovníka-preventisty a s předpokladem úspěšného, dlouhodobého působení v této pracovní pozici.

Kandidát na pozici domovníka-preventisty by měl splňovat tyto požadavky⁴:

- být státním občanem ČR;
- min. věk 18 let;
- plná svéprávnost;
- doložit oficiální dokument potvrzený formální vzdělávací institucí, že dokončil minimálně základní školu (tj. předložení vysvědčení z osmého resp. devátého ročníku ZŠ, výučního listu, absolvování střední školy, nebo vysoké školy);
- být k výkonu práce domovníka-preventisty způsobilý, tj. na základě lékařské prohlídky způsobilý k výkonu práce v noci, výkonu práce ve směnném provozu, být schopen občůzkové činnosti v objektu i mimo něj a práce na PC;

⁴ Vycházíme z úspěšných výběrových řízení asistentů prevence kriminality



- doložit výpisem z rejstříku trestů, který není starší 3 měsíců, že nebyl v posledních třech letech odsouzen pro úmyslný trestný čin nebo v posledním roce pro trestný čin spáchaný z nedbalosti;
- doložit formou předložení čestného prohlášení, které nesmí být starší 3 měsíců, že proti němu není vedeno trestní stíhání;
- doložit formou předložení čestného prohlášení, které nesmí být starší 3 měsíců, že nebyl v posledním roce opakovaně (dvakrát a vícekrát), uznán vinným z přestupku na úseku ochrany před alkoholismem a jinými toxikomaniemi, proti veřejnému pořádku, proti občanskému soužití a proti majetku;
- doložit formou čestného prohlášení, že nepobírá starobní důchod;
- doložit, že v sociálně vyloučené lokalitě (nejlépe v bytovém domě nebo ubytovně) kde bude vykonávat práci domovníka-preventisty, má min. 1 rok bydliště anebo lokalitu (bytový dům, nebo ubytovnu) dokonale zná;
- absolvovat vstupní vzdělávání domovníka-preventisty a úspěšně splnit příslušný písemný test a ústní pohovor.

Dále by u kandidáta měla být přítomny osobnostní a profesní kvality domovníka-preventisty

Mezi osobnostní kvality řadíme:

- beztrestnost, čestnost, vstřícnost a pravdomluvnost;
- respektování základního etického kodexu a společenských norem chování;
- proaktivní postoj k bezpečnosti a veřejnému pořádku;
- kladný vztah k bezpečnostním složkám;
- ztotožnění se s rolí preventisty;
- základní komunikační dovednosti;



- schopnost dodržovat etická pravidla a základní pravidla etikety;
- zvládání emocí;
- aktivní vyjednávání a předcházení konfliktních situací;
- sebevědomí a sebekázeň;
- schopnost sebevzdělávání, ochota osobnostního a profesního růstu;
- loajalita, mlčenlivost a ochota týmové spolupráce.

Mezi profesní kvality patří:

- ochota a schopnost se vzdělávat se;
- získávat nové kompetence;
- dobrý zdravotní stav; fyzická kondice a psychická kondice (klíčem k úspěchu je duševní vytrvalost; schopnost pokračovat; uchovat si klidný přístup navzdory všemu, co se děje kolem; účinně a úspěšně pracovat i tehdy, když se podmínky zhorší).

Místní a osobní znalost domovníka-preventisty

Jak již bylo výše uvedeno, při výběru domovníků-preventistů by měl **uchazeč doložit splnění některého ze dvou níže uvedených bodů:**

- v sociálně vyloučené lokalitě (kde stojí bytové domy/ubytovna, ve kterých bude domovník-preventista vykonávat své zaměstnání), má min. 1 rok bydliště;
- nebo sociálně vyloučenou lokalitu, bytové domy/ubytovnu dokonale a komplexně zná (bydlel tam již dříve, má tam svou rodinu, zajímá se o problematiku života a bydlení v této lokalitě, bytových domech/ubytovnách, jeho dřívější zaměstnání se týkalo této lokality, bytových domů/ubytoven apod.);
- nebo v příslušném bytovém domě/ubytovně, kde bude domovník-preventista přímo vykonávat své zaměstnání, má min. 1 rok



bydliště a dokonale a komplexně zná problematiku těchto objektů a občanů tam bydlících.

Důvodem splnění místní a osobní znalosti je to, že domovník-preventista musí již při nástupu do svého zaměstnání dokonale znát:

- lokalitu, kde stojí bytovým dům/ubytovnu – jakými okolnostmi, typy lidí a možným protiprávním jednáním může být ovlivňován život v bytovém domě/ubytovně a jejich blízkém okolí;
- stav bytového domu/ubytovny, ve které bude pracovat – akutní i dlouhodobé závady a problémy v domě, popř. závady v jednotlivých bytech, obecnou historii oprav a revizí v bytovém domě/ubytovně;
- typy lidí bydlících v bytovém domě/ubytovně a vztahy mezi těmito lidmi (sousedy);
- vztah obyvatel bytového domu/ubytovny k autoritám a jejich celkové vnímání práva;
- úroveň ochoty obyvatel, bydlících v bytovém domě/ubytovně, plnit příslušné povinnosti vyplývající z vlastního bydlení a zaměstnání domovníka-preventisty;
- problémové občany bydlící v bytovém domě/ubytovně – rizika problémového bydlení;
- místa v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí, kde nejčastěji dochází k protiprávnímu jednání (druhy protiprávního jednání), nebo kde hrozí ohrožení života, zdraví nebo majetku;

Není čas, aby se této místní a osobní znalosti učil domovník-preventista až po nástupu do své profese, je třeba ji mít hned a časem ji jen zdokonalovat.

Je ovšem třeba si připustit, že vhodných kandidátů na pozici domovník-preventista při výběrovém řízení nemusí být mnoho. Přesto je třeba trvat na dodržování všech podmínek přijetí a v případě nedostatku



kandidátů na pozici domovníka-preventisty radši výběrové řízení uzavřít bez vybrání kandidáta (musí být uvedeno v nabídce výběrového řízení) a následně vyhlásit další kolo výběrového řízení.

Při výběru domovníka-preventisty je také třeba přihlédnout:

- k rodině možného domovníka-preventisty, zda rodina podporuje jeho zájem o pozici domovníka-preventisty a zda nehrozí do budoucna ze strany rodiny tlak na odchod z této pozice;
- k prostředí ve kterém bydlí a žije, jakou má pověst ve svém bydlišti, nebo v místě kde by měl pracovat a z toho vyplývající možnost stát se autoritou.

Pozor! Má-li domovník-preventista výbornou místní a osobní znalost, tj. žije či bydlí v příslušné lokalitě, bytovém domě/ubytovně již delší dobu, může to také znamenat, že si s sebou do nového zaměstnání přináší i větší množství problémů a konfliktů, které mu pak mohou činit problémy v jeho práci domovníka-preventisty.

Proto je nutno se i na tento možný problém důsledně zaměřit a výběrovému řízení věnovat náležitou pozornost!

3.2 Nastavení vlastních klíčových pracovních aktivit domovníka-preventisty

Před zahájením vlastního výběrového řízení je třeba jasně nastavit obsah práce domovníka-preventisty. Tato práce záleží na mentorovi, který po dotazu u příslušných spolupracujících subjektů (Policie ČR, obecní/městská policie, odbory obce/města atd.) tyto aktivity vytváří.

Při vytváření této pracovní náplně budeme vycházet:



- z teoretické náplně práce domovníka-preventisty dané Ministerstvem vnitra;
- z analýz, které byly vytvořeny před vznikem projektu (zejména z bezpečnostní analýzy);
- z potřeb obce/města;
- z potřeb jednotlivých subjektů zapojených do vzniku a průběhu projektu „Domovník - preventista“.

Při vytváření pozice domovníka-preventisty si je třeba připomenout, s jakými pozicemi v oblasti domovníctví se dnes setkáváme na pracovním trhu:

1. **Domovník-vrátný:** obsahem této pracovní pozice je mimo základních povinností domovníka dbát na kontrolovaný vstup do objektu.
2. **Domovník-uklízeč:** obsahem této pracovní pozice je mimo jiné hlavně udržování pořádku a čistoty v příslušném objektu, tedy zajištění uklízení v objektu a v jeho blízkém okolí. V případě pozice domovník-preventista se tímto uklízením ale rozumí jednorázový úklid při mimořádných situacích (prasklá voda v domě, akutní znečištění společných prostor bytového domu, kdy nelze čekat na úklidovou čet, nebo to nájemník není schopen zvládnout sám), úklid v rámci motivace obyvatel bytových domů a ubytoven (při hromadném úklidu).
3. **Domovník-opravář:** obsahem této pracovní pozice je mimo základní povinnosti zejména odstraňování drobných závad vzniklých v příslušném objektu.
4. **Domovník-preventista:** předcházení páchání protiprávního jednání, pořádek a čistota v příslušném objektu a jeho okolí, komunikace s obyvateli, odstraňování drobných závad atd.



Při tvorbě projektu „Domovník - preventista“ je pak možné přihlédnout ke zkušenostem vyplývajícím z těchto výše uvedených pozic domovníků vyskytujících se na pracovním trhu v ČR.

3.3 Nastavení počtu domovníků-preventistů pro práci v bytových domech, nebo ubytovnách

Další aktivitou mentora je odhadnout potřebný počet domovníků-preventistů na počet bytových domů/ubytoven.

Při nastavování počtů domovníků-preventistů je třeba vycházet:

- z teoretické náplně práce domovníka-preventisty dané Ministerstvem vnitra;
- z analýz, které byly vytvořeny před vznikem projektu (zejména z bezpečnostní analýzy);
- z potřeb obce/města;
- z potřeb jednotlivých subjektů zapojených do vzniku a průběhu projektu „Domovník - preventista“;
- z množství protiprávních jednání v daných objektech;
- z kategorie osoby bydlících v těchto objektech;
- z fyzických a mentálních možností zaměstnance zařazeného na pozici domovník-preventista;

Je třeba si také uvědomit, že domovník-preventista, aby řádně plnil své úkoly a vydržel v pozici domovníka-preventisty pracovat po celou dobu projektu, musí mít vytvořeny podmínky pro výkon svého zaměstnání a tak musí pracovat:

- v přiměřeném počtu bytových domů/ubytoven;
- v přiměřeném počet vchodů v bytových domech/ubytovnách;



- s přiměřeným počtem obyvatel těchto bytových domů/ubytoven;
- za podmínek minimálního ohrožení domovníka-preventisty ze strany problémových obyvatel.

a) Přiměřený počet bytových domů/ubytoven

Přiměřený počet bytových domů nebo ubytoven, ve kterých by měl pracovat domovník-preventista, není dán žádným předpisem nebo metodikou. Na základě zkušeností ale víme, že bytové domy nebo ubytovny, ve kterých bude domovník-preventista pracovat, musí být v jeho dosahu, tj. že by neměl část své pracovní směny strávit přesunem od jednoho bytového domu/ubytovny ke druhé. Tedy pracoviště domovníka-preventisty by mělo být situováno pokud možno do jedné lokality – platí zde zásada přiměřenosti.

b) Přiměřený počet vchodů v bytových domech/ubytovnách a přiměřený počet jejich obyvatel

V potaz je také třeba vzít velikost domů, počet jeho vchodů a pater, respektive počet obyvatel v těchto bytových domech nebo ubytovnách, ve kterých pak bude domovník-preventista pracovat. Setkáváme se s pracovištěm domovníka-preventisty, které sice tvoří jeden bytový dům, ale tento



Obrázek č. 6: Bytový dům Varnsdorf

má 10 vchodů a 7 pater a žije v něm až **1000 obyvatel!** Je logické, že takový domovník preventista nemůže efektivně vykonávat své zaměstnání. Na základě zkušeností s projektem „Domovník - preventista“ se přikláníme k názoru, že 1 domovník-preventista by se měl „starat“ o



maximálně 200 obyvatel bytových domů nebo ubytoven. Samozřejmě je tolerovatelné, pokud je obyvatel více, ovšem za předpokladu, že se jedná jen o jeden dům s jedním vchodem.

c) Podmínky minimálního ohrožení domovníka-preventisty ze strany problémových obyvatel

Je jasné, že nástupem domovníka-preventisty do svého zaměstnání a plněním jeho úkolů, může dojít k jistému „napětí“ mezi domovníkem-preventistou a některými obyvateli bytového domu, nebo ubytovny. Proto je vhodné, u zřizování pozice domovníka-preventisty uvažovat, zda není třeba i v menších bytových domech, nebo ubytovnách, zřídit dvě pozice domovníka-preventisty, a tak minimalizovat nebezpečí ohrožení domovníka-preventisty ze strany problémových obyvatel bytového domu nebo ubytovny.

d) Na předcházející body pak ještě navazuje množství a rozmanitost problémů, které by měl domovník-preventista při své práci řešit, tj. zda na tyto stačí jeden domovník-preventista na ranní směně, nebo bude muset být dozor v tomto bytovém domě/ubytovně na směně odpolední, nebo po celý den.

Tato problematika je natolik závažná a zároveň opomíjená, proto je jí třeba věnovat také náležitou pozornost.

3.4 Nastavení pracovní doby domovníka-preventisty

Následným úkolem mentora je nastavení pracovní doby na pozici domovníka-preventista. Je třeba přihlídnout k problémům bytového domu/ubytovny, popř. celé sociálně vyloučené lokality, a také k počtu



domovníků-preventistů pracujících v obci/měště, nebo v konkrétním bytovém domě nebo ubytovně.

Pracovní dobu lze nastavit např.:

- ranní směna 7:00 – 15:30 hod.;
- odpolední směna 14:00 – 22:30 hod.;

Dělení na ranní a odpolední směnu je vhodné, pokud v konkrétním bytovém domě nebo ubytovně pracují dva domovníci-preventisté.

- dělená pracovní doba 07:00 – 11:00 hod. a 13:00 – 17:00 hod.

Tato dělená pracovní doba je vhodná v případě, kdy v bytovém domě nebo ubytovně pracuje jen jeden domovník-preventista.

Je dále zřejmé, že nastavení celé pracovní doby vychází ze zákoníku práce a je třeba se tímto řídit.

3.5 Vytipování vhodných uchazečů na pozici domovník-preventista a jejich oslovení

Po přesném nastavení všech podmínek výběrového řízení lze provést oficiální nábor uchazečů na pozici domovník-preventista. Nábor uchazečů na pozici domovníka-preventisty lze provést:

- osobně prostřednictvím asistentů prevence kriminality, strážníků obecní/městské policie, nebo pracovníků terénní sociální práce;
- umístěním tohoto vyhlášení na úřední desce úřadu města;
- pomocí webové stránky města nebo obecní/městské policie;
- s využitím sociálních sítí;
- kombinací výše uvedeného.



3.6 Pozice náhradníka domovníka-preventisty

Při vytipovávání uchazečů na pozici domovník-preventista je vždy třeba přemýšlet nad možnou fluktuací domovníků-preventistů. Aby nenastaly obtíže s náhlým výpadkem zaměstnance a tím pádem k ohrožení průběhu vlastního projektu a ke ztrátě obtížně nabitě pozitivní změny v oblasti pořádku a bezpečnosti na pracovišti chybějícího domovníka-preventisty, tedy v bytovém domě/ubytovně, je vhodné mít dopředu připravené náhradníky domovníka-preventisty. Tito náhradníci již prošli příslušným výběrovým řízením a také se zúčastnili vstupního školení domovníků-preventistů. Jedná se tedy o osoby, které mohou v podstatě ihned nahradit chybějícího domovníka-preventistu.

3.7 Způsob výběru domovníka-preventisty

Jak již bylo řečeno, měl by se mentor domovníka-preventisty podílet na výběru svého domovníka-preventisty. A to řádným zkoumáním:

a) strukturovaného profesního životopisu a motivačního listu

Životopis uchazeče o pozici domovníka-preventisty by měl obsahovat tyto základní údaje:

- jméno a příjmení, popř. titul;
- datum a místo narození;
- adresa trvalého pobytu;
- státní příslušnost;
- rodinný stav;
- telefonický kontakt a kontaktní e-mail;
- časový přehled navštěvovaných škol;



- nejvyšší dosažené vzdělání;
- přehled předcházejících zaměstnavatelů a kontakt na ně;
- pracovní zkušenosti z předchozích zaměstnání;
- znalost cizího jazyka;
- přehled celoživotního vzdělávání a kurzů;
- řidičský průkaz, zbrojní průkaz, nebo jiné průkazy odborné způsobilosti;
- úroveň flexibility;
- zájmy a záliby.

Získat takovéto informace od uchazeče o pozici domovník-preventista dopředu je značně výhodné, neboť již dopředu získáváme důležitý náhled na uchazeče o pozici domovník-preventista a zároveň tím, že se již na některé věci nebudeme muset ptát, šetříme vlastní čas výběrového řízení. Je třeba dopředu každého uchazeče o pozici domovník-preventista upozornit, aby si k výběrovému řízení donesl všechny potřebné dokumenty, o kterých píše ve svém životopise a svůj občanský průkaz, aby si tak výběrová komise mohla ověřit, zda všechny skutečnosti uváděné v životopise jsou pravdivé.

b) úvodní pohovor

Dále se mentor účastní úvodního pohovoru. Úvodního pohovoru se účastní ti uchazeči, kteří splňují základní požadavky na pozici domovníka-preventisty. V tomto pohovoru před výběrovou komisí se tedy potvrdí nebo vyvrátí informace uvedené v životopise. Členové výběrové komise mohou dále u úvodního pohovoru zkontrolovat údaje z příloženého životopisu, zejména:

- jméno a příjmení, popř. titul;
- datum narození – podmínku minimálního věku 18 let;



- adresa trvalého pobytu;
- státní občanství;
- plnou svéprávnost;
- beztrestnost a bezúhonnost uchazeče;
- zdravotní způsobilost, popř. další údaje.

Předem připravenými otázkami pak lze zjistit u každého uchazeče:

- důvody zájmu o tuto pozici (co Vás vedlo k tomu, že chcete pracovat jako domovník-preventista?);
- motivaci k práci domovníka-preventisty (čeho byste chtěl jako domovník-preventista dosáhnout?);
- úroveň komunikačních dovedností (verbální a neverbální projev);
- úroveň povědomí o práci policie a asistentů prevence kriminality;
- představu o práci domovníka-preventisty (nevadilo by Vám, kdybyste dělal tu anebo tu práci?);
- místní a osobní znalost;
- stupeň povědomí o problémech vyloučené, nebo rizikové lokality, nebo příslušných bytových domů/ubytoven a možné návrhy na jejich řešení.

c) pozorování při úvodním rozhovoru

Mentor také provádí řádné pozorování uchazeče o pozici domovník-preventista. Může tak posoudit fyzický vzhled uchazeče, vystupování a chování, hygienické návyky, způsob oblékání a oděvní doplňky, čistotu oděvu a tím tak posoudit celkový dojem, který uchazeč na pozici domovník-preventista na výběrové komisi zanechal.

Při úvodním rozhovoru je třeba aby mentor měl:

- dopředu jasně stanovené konkrétní požadavky;



- věnovat dostatečný časový prostor pro úvodní osobní pohovor, jako přípravu uchazeče na výběrové řízení;
- seznámit uchazeče s jasným obsahem práce a místem výkonu práce domovníka-preventisty;
- upozornit uchazeče na pozici náhradníka domovníka-preventisty;
- otevřeně seznámit uchazeče s finančními podmínkami;
- zvláštní pozornost věnovat podpoře rodinného zázemí;
- věnovat zvýšenou pozornost finanční situaci uchazeče;
- zajímat se o motivaci uchazeče;
- obezřetně se rozhodovat již při prvním kontaktu s jedinci upoutávajícími pozornost výrazně odlišným oblečením, množstvím okázalých doplňků či podceněním základních hygienických návyků.

d) vyhodnocení výběru uchazečů na pozici domovník-preventista

Na základě hlasování každého člena výběrové komise lze pak, za podmínek splnění základních požadavků, vybrat příslušného uchazeče na pozici domovník-preventista.

Hlasování se zpravidla provádí v oblasti:

- splnění podmínek výběrového řízení;
- přijatelnosti celkového vzhledu;
- vystupování a chování;
- komunikačních dovedností;
- povědomí a představy o práci domovníka-preventisty;
- místní a osobní znalosti.

Je nutno připomenout, že před samotným výběrem je třeba také respektovat stanovisko Policie ČR, obecní/městské policie, asistentů prevence kriminality a zástupce správce domovního fondu obce/města k jednotlivým uchazečům.

e) ohlášení výsledku výběrového řízení

Toto ohlášení se zpravidla provádí písemně. Jedná se o oznámení:

- přijetí úspěšného uchazeče na pozici domovník-preventista;
- zařazení uchazeče o práci domovníka-preventisty na pozici náhradníka domovníka-preventisty;
- rozhodnutí o nepřijetí na pozici domovník-preventista.

Úspěšný uchazeč je tímto zároveň pozván na příslušné pracoviště k uzavření pracovní smlouvy.



Obrázek č. 7: Domovníci-preventisté se supervizorem a manažerkou prevence kriminality Valašské Meziříčí



4 NASTAVENÍ OBSAHU PRÁCE DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

Jedním z úkolů mentora domovníka-preventisty je nastavení obsahu práce domovníka-preventisty. Toto nastavení vychází jednak z cílů projektu a dále zejména z potřeb obce/města a jeho občanů a také z již nastavených priorit práce. Obsah práce je obvykle nastaven před vlastním vyhlášením výběrového řízení a po nastoupení domovníka-preventisty do jeho práce se tzv. „doladuje“.

4.1 Počáteční nastavení obsahu práce domovníka-preventisty, jeho úloha a povinnosti

Mentor domovníka-preventisty, zpravidla před vlastní realizací projektu „Domovník - preventista“, by měl nastavit úkoly a povinnosti svého domovníka-preventisty, které bude v obci/měste a jeho bytových domech/ubytovnách ve své práci plnit. Konkrétní obsah práce a povinnosti domovníka-preventisty bude tedy vyplývat jednak z obecných zásad náplně práce domovníka-preventisty, z potřeb jednotlivých obcí/měst a jejich občanů, z návrhů příslušných bytových podniků (hospodářských správ, realitních agentur apod.), které spravují bytové domy nebo ubytovny a v nichž budou domovníci-preventisté pracovat a také dle návrhů obecních/městských policí, které dbají na zajišťování místních záležitostí veřejného pořádku ve vyloučených lokalitách v okolí problémových bytových domů a ubytoven. Je třeba si uvědomit, že domovníci-preventisté nemohou v žádném případě nahradit strážníky obecní/městské policie nebo policisty Policie ČR při výkonu jejich povolání.



Obecně lze říci, že obsahem práce domovníka-preventisty v předem stanoveném místě práce (bytový dům/ubytovna a jejich okolí) je:

- dohled nad stanoveným místem práce;
- zodpovědnost za pořádek a bezpečnost v místě práce;
- předcházení společensky nebezpečných jevů⁵;
- řešení společensky nebezpečných jevů;
- oznamování společensky nebezpečných jevů příslušným orgánům;
- oznamování závad⁶ příslušným orgánům;
- upozorňování na vzniklé závady a na vzniklá nebezpečí – osoby/instituce;
- odstraňování drobných závad;
- oslovování osob vytvářejících závady a nebezpečí, nebo vytvářejících hrozby a rizika;
- oznamování vzniklých nebo hrozících hrozeb a nebezpečí;
- poskytování základních informací občanům k odstranění závad a nebezpečí;
- poskytování informací občanům o kontaktech na příslušné instituce;
- poskytování ucelených informací občanům o publikacích zabývajících se problematikou prevence kriminality, finanční gramotnosti, činnosti odborů obce/města, rizik závislostí apod.;
- poskytování základních informací občanům o možnostech vzdělávání (kurzy, školení, přednášky) týkajících se zejména prevence kriminality, správných způsobů bydlení, finanční gramotnosti, vzdělávání dětí a mládeže, rizik závislostí apod.;

⁵ Mezi společensky nebezpečné jevy řadíme např. poruchy chování, násilí, vandalismus, šikanu, kriminalitu, rasismus, drogové závislosti, alkoholismus, prostituci, pornografii, gamblerství.

⁶ Závadu lze chápat jako nedostatek, chybu, vadu něčeho, překážku, obtíž, nesnáz apod.



- zvládání osob, které vytvářejí závady a nebezpečí, hrozby a rizika;
- spolupráce a součinnost se všemi subjekty podílejícími se na práci domovníka-preventisty, na bezpečnosti v obci/měště a na zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku (Policie ČR, obecní/městská policie, Hasičský záchranný sbor, Zdravotní záchranná služba (ZZS), jednotlivé odbory obce/města atd.);
- spolupráce se svým garantem;
- ovládání základních teoretických vědomostí a praktických dovedností domovníka-preventisty (etika, komunikace, právní povědomí, první pomoc atd.);
- umění práce s dětmi a mládeží v rovině prevence kriminality a volnočasových aktivit;
- schopnost působit na děti a mládež při zjištění společensky nebezpečných jevů;
- schopnost se dále vzdělávat, orientovat se v příslušných předpisech, být odborníkem ve své práci;
- být neúplatným, přísným, nekompromisním zaměstnancem, který ovšem je také empatickým člověkem.

Toto obecné nastavení obsahu práce domovníka-preventisty také ukazuje na konkrétního zaměstnance, kterého je třeba v rámci výběrového řízení hledat.

Úloha a povinnosti domovníka-preventisty v sociálně vyloučené lokalitě: činnost domovníka-preventisty není v sociálně vyloučené (rizikové) lokalitě jeho prioritní aktivitou. Přesto je třeba vědět, že domovník-preventista nemůže zavírat oči k problémům vyloučených lokalit města, ve kterém pracuje, neboť problémy sociálně vyloučených lokalit mohou přímo ovlivňovat dění v bytových domech a ubytovnách, ve kterých domovník-preventista vykonává svou funkci. Proto je třeba domovníka-preventistu připravit i na to, že bude část své pracovní aktivity (pozorování, zjišťování poznatků a informací od osob) věnovat dění a situaci v širokém okolí bytového domu nebo ubytovny ve kterém pracuje a bude mít tak přehled o konkrétních problémech a rizicích sociálně vyloučené (rizikové) lokality. V rámci celé sociálně vyloučené lokality



Obrázek č. 8: Domovník-preventista
města Žďár nad Sázavou

tedy domovník-preventista plní tyto povinnosti:

- získává ze sociálně vyloučené lokality, prostřednictvím svého pozorování nebo od druhých osob, poznatky a informace;
 - získané poznatky a informace zpracovává a dále relevantní informace předává
- Policii ČR, obecní/městské policii, asistentům prevence kriminality, odborům města, HZS, Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) atd. a to zpravidla prostřednictvím svého garanta;
- spolupracuje se všemi subjekty (např. s Policií ČR, obecní/městskou policií, asistenty prevence kriminality, odbory města, HZS, OSPOD, neziskovými organizacemi apod.) pracujícími v sociálně vyloučené



lokalitě, nebo spolupracujícími na řešení obtíží a problémů v sociálně vyloučené lokalitě.

Úloha a povinnosti domovníka-preventisty v bytovém domě nebo ubytovně a v jejich okolí:

- **preventista:** je povinen činit všechna opatření k předcházení narušování veřejného pořádku, bezpečnosti a čistoty v bytovém domě/ubytovně a před bytovým domem/ubytovnou, poškozování bytového domu/ubytovny, předcházet závadám v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- **garant:** je povinen zodpovídat za pořádek v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- **mediátor a vyjednávač:** je povinen se podílet se na řešení konfliktů mezi obyvateli bytového domu/ubytovny, nebo mezi těmito obyvateli a jinými osobami;
- **propagátor:** je povinen provádět preventivní a osvětovou činnost s obyvateli bytového domu/ubytovny a jejich dětmi v oblasti správného způsobu bydlení, dodržování zákonů, požárních předpisů, zdraví, hygieny atd.;
- **kontrolní orgán:** je povinen kontrolovat stav pořádku a čistoty v bytovém domě/ubytovně a jeho okolí;
- **oznamovatel:** je povinen oznamovat závady, poruchy, poškozování bytového domu a okolí, narušování veřejného pořádku a bezpečnosti, dlouhodobé spory mezi obyvateli a to např. bytovému odboru, obecní/městské policii, Policii ČR (zpravidla prostřednictvím svého garanta);
- **ohlašovatel:** je povinen ohlásit příslušným orgánům, jako je Policie ČR, obecní/městská policie, Cizinecká policie, HZS atd., porušování zákona a podezřelé osoby;



- **odborný pomocník:** je povinen provádět na vyžádání asistence příslušným orgánům při jejich práci v bytovém domě /ubytovně a jeho okolí a být jim nápomocen při jejich činnosti;
- **pomocník občana:** je povinen být maximálně nápomocen všem obyvatelům bytového domu/ubytovny v jejich bydlení a problémech z toho vyplývajících, popř. i v náročných životních situacích;
- **opravář:** je povinen svépomocí provádět drobné opravy v bytovém domě/ubytovně.

Úloha a povinnosti domovníka-preventisty na ostatních místech a v prostorách, souvisejících s výkonem jeho práce:

Ostatními místy souvisejícími s výkonem práce domovníka-preventisty rozumíme ta místa nebo prostory veřejnosti přístupné, které spadají pod správu obce, přímo souvisí s prací domovníka-preventisty a domovník-preventista má tuto činnost uvedenu ve své pracovní smlouvě.

Jedná se zejména o tyto venkovní a vnitřní prostory:

- dětská hřiště, sportoviště a pískoviště;
- kulturní místnosti sloužící ke kulturní, vzdělávací a komunitní činnosti;
- posilovny a herny.

Domovník-preventista je zde povinen provádět:

- kontrolu pořádku a čistoty;
- kontrolu veřejného pořádku a bezpečnosti;
- kontrolu bezpečnosti vybavení;
- provádět drobnou údržbu vybavení;
- hlásit závady na vybavení;
- spolupracovat při odstraňování závad na vybavení;
- dbát na dodržování provozního řádu;



- dbát na dodržování provozní doby;
- otevírat a uzavírat prostory v závislosti na provozní době.

Domovník-preventista zde nemá nadstandardní povinnosti (ale i práva) než běžný občan.

Při výkonu své práce je povinen domovník-preventista zejména:

- jednat v souladu s metodickými a odbornými pokyny pověřeného pracovníka obce, který komplexně garantuje jeho aktivity a jedná v souladu s oprávněnými zájmy města;
- být klíčovou kontaktní osobou mezi nájemníky, asistenty prevence kriminality, strážníky s územní odpovědností (tzv. územářem, nebo tzv. okrskářem), případně s Policií ČR a správou bytového fondu při řešení základních otázek bezpečnosti, pořádku v domě, v jeho bezprostředním okolí a naplňování požadavků domovního řádu;
- denně osobně reagovat na aktuální situaci, tj. informovat kompetentního pracovníka na případné závady či nedostatky, porušování domovního řádu, pravidel občanského soužití, požárních předpisů a být v pravidelném kontaktu s pověřenou osobou bytového fondu města;
- nastolit systém garantující dodržování základních bezpečnostních standardů v bytovém domě/ubytovně obce všemi nájemníky;
- snižovat stávající rizika vandalizmu, pohybu a pobytu nepovolaných osob a rušení nočního klidu;
- vytvářet podmínky pro dlouhodobé udržení pořádku, společensky žádoucích vztahů a jednání;
- posilovat odpovědnost nájemníků za péči, údržbu a užívání svěřeného majetku.



Domovník-preventista dále v rámci svého zaměstnání (jak je již obdobně uvedeno v jeho povinnostech)⁷ povinen:

- provádět drobné opravy ve společných prostorách domu a v nebytových prostorech (např. opravy zámků, dveří, PVC na schodištích a ostatních společných prostorech), na které byl profesně připraven;
- provádět dohled nad technickým stavem instalačních rozvodů vody, ústředního topení včetně oznamování funkčnosti hlavních uzávěrů a přístupu k nim; a nad stavem ostatních zařízení domu (domovního telefonu, zámků, osvětlení, výtahů, domovních schránek apod.);
- provádět odečet stavu elektroměrů a hlavních měřičů v přívodovém uzlu, nebo při nich asistovat, kontrolovat prostředky požární ochrany a hlásit bez odkladu opravy většího charakteru technikovi;
- dohlížet nad úklidovými činnostmi spojenými s udržováním čistoty a pořádku ve svěřeném objektu (objektech) a jejím bezprostředním okolí;
- zprostředkovávat komunikaci mezi zástupci města a nájemníky, podílet se na kontrole dodržování domovního řádu (zvláště pravidel užívání bytů a společných prostor domu, zajištění odemykání a zamykání budovy a v poslední řadě i efektivní údržbu domu);
- provádět dohled nad bezpečností a veřejným pořádkem; v součinnosti s asistenty a strážníky předcházet protiprávnímu jednání a řešit vzniklé spory související s narušováním zásad občanského soužití;
- upozorňovat nájemníky na dodržování zákonů, obecně závazných vyhlášek a nařízení dotýkající se jejich bezpečnosti a mít ohlašovací povinnost, zjistí-li nesrovnalosti v počtu osob bydlících v bytě;

⁷ <https://www.mvcr.cz>



- oslovovat osoby, jejichž jednání je v rozporu s domovním řádem;
- vést domovní knihu se záznamy o zjištěných závadách, porušování domovního řádu apod. a o dalších skutečnostech, týkajících se provozu domu včetně další požadované evidence;
- uplatňovat základní principy součinnosti se složkami IZS, odborem sociálních věcí a případně i s terénními sociálními pracovníky;
- upozorňovat přestupce na případné důsledky jejich činnosti; informovat pověřeného pracovníka obce o skutečnostech majících vliv na bezpečnost a veřejný pořádek v domě;
- uplatňovat základní standardy situační prevence.

4.2 Praktický obsah práce domovníka-preventisty

Prakticky pak může mentor domovník-preventisty nastavit práci svého domovníka-preventisty v těchto oblastech:

a) Dohlížet na dodržování pořádku v bytovém domě nebo ubytovně (popř. i jeho úklid v tzv. krizových nebo mimořádných situacích, nebo jako motivace obyvatel):

- kontrola čistoty ve společných chodbách a schodištích (sklepy a půda);
- kontrola čistoty společných sociálních zařízení a společné kuchyně v ubytovnách;
- zajištění spolupráce nájemníků nebo ubytovaných na úklidu v domě, ubytovně.

b) Dohlížet na dodržování pořádku v okolí domu (popř. i jeho úklid v tzv. krizových nebo mimořádných situacích, nebo jako motivace obyvatel):

- kontrola čistoty v okolí domu, zejména u vchodu do domu a pod okny nájemníků nebo ubytovaných, kontrola čistoty chodníků a dvorů;



- kontrola pořádku kolem kontejnerů na odpad, kontrola uzavření kontejnerů;
- dohled nad odstraněním skládek a vraků vozidel z okolí domu;
- v zimním období kontrola úklidu sněhu z chodníků a dvorů a posypu proti náledí;
- zajištění spolupráce nájemníků nebo ubytovaných na úklidu v okolí domu, ubytovny.

c) Prevenci trestné činnosti, přestupkového jednání a sociálně patologických jevů:

- předcházení hádkám a sporům mezi nájemníky nebo ubytovanými;
- dohlížení nad veřejným pořádkem v okolí domu ve spolupráci s asistenty prevence kriminality, nebo místně příslušným okrskářem obecní/městské policie;
- předcházení obtěžujícímu chování občanů (např. hluk z provozu motorových vozidel před domem a z chovu zvířat, křik atd.);
- kontrola při dodržování protipožárních předpisů;
- kontrola dodržování zákazu kouření a pití alkoholu ve společných prostorách objektů;
- přehled o pohybu a pobytu cizích osob v domě, součinnost s policií při řešení obtíží s bezdomovci;
- kontrola dodržování vyhlášky města o chovu zvířat;
- kontrola dodržování nočního klidu.

d) Spolupracovat s příslušným bytovým podnikem:

- efektivní předávání informací nájemníkům/ubytovaným domu;
- poskytování informací a rad při řešení pojistných událostí;
- odečty energií, nebo asistence při odečtech;
- zpřístupnění společných prostor domu;



- při drobných opravách např. ve formě výměny žárovek, které domovníkovi-preventistovi poskytne správce domu;
- spolupráce s externími firmami, které provádí na objednávku správce domu, u oprav a revizí;
- při větších opravách dozor nad pracovníky provádějícími opravu;
- v období topné sezóny kontrola odvodušňování radiátorů ústředního topení ve všech bytech a ubytovacích místnostech;
- odhalování a nahlásování poruch, závad a vážného porušování domovního řádu nájemníky nebo ubytovanými;
- účast na kontrolách prováděných správcem domu;
- zajištění komunikace s nájemníky a ubytovanými;
- hlášení, v předem stanovené lhůtě, správci domu změny v počtu osob v jednotlivých bytových jednotkách a ubytovacích místnostech;
- provádění vizuální kontroly instalovaného protipožárního zařízení;
- předcházení nedovolených záborů veřejného prostranství nájemníky nebo ubytovanými před domem neb ubytovnou.

e) Ochrana majetku města:

- kontrola jednotlivých částí domů (chodby, schodiště, sklepy, půda);
- kontrola vstupních dveří a samo-zavíračů;
- zejména v zimním období zavření všech oken ve společných chodbách a schodištích (sklepích a půdách), zavření všech vchodových dveří;
- kontrola funkčnosti a kompletnosti osvětlení ve všech prostorách domu, ve společné kuchyni a ve všech společných sociálních zařízeních v ubytovně;
- přehled o nájemnících/ubytovaných a návštěvách v domě;
- zamykání vchodových dveří do domu nebo ubytovny.



f) Spolupráce s obecní/městskou policií, asistenty prevence kriminality, Policií ČR, Hasičským záchranným sborem, jednotlivými odbory města, manažerem prevence kriminality, nestátními neziskovými organizacemi, sociální správou, úřadem práce, členy Poradního sboru pro situační prevenci kriminality atd.

- informace o počtu nájemníků v bytovém domě/ubytovně;
- poskytování informací o protiprávním jednání nájemníků a ubytovaných;
- součinnost se složkami IZS;
- asistence při doručování písemností do vlastních rukou, nebo finančních prostředků.

g) Komunikace s nájemníky a ubytovanými:

- upozorňování na porušování domovního řádu, nebo jejich protiprávního jednání;
- vytváření lepších osobních a sousedských vztahů;
- práce na změně sociálních návyků nájemníků a ubytovaných a jejich vztahu ke společnému majetku;
- spolupráce s nájemníky nebo ubytovanými při úklidu nebo na opravách v domě/ubytovně a okolí;
- předávání informací a provádění základního poradenství.

h) Spolupráce s mentorem domovníka-preventisty:

- čistota v domě, veřejný pořádek, soužití nájemníků a ubytovaných, ochrana majetku, závady a poruchy, opravy v domě atd.;
- vedením domovní knihy se záznamy o své vykonané práci, zjištěných závadách a poruchách, porušování domovního řádu a o dalších



skutečnostech, týkajících se provozu domu/ubytovny včetně další požadované evidence.

i) Dohled na dodržování domovního řádu

- podílí se na jeho úpravě;
- dbá na jeho umístění v domě a chrání jej;
- kontroluje dodržování povinností při užívání společných částí a jejich úklid; dodržování nočního klidu a „denního“ klidu v domě; chovu a venčení zvířat; oblasti požární ochrany; uzamykání dveří; větrání bytů; vyhazování věcí z oken; pěstování květin na parapetech oken; používání koláren, prádelen, sušáren, sklepů a půd; počet návštěv; oprav v bytě; odečítání měřidel; úklidu sněhu z balkonů a teras; pořádek před domem, ukládání odpadů do kontejnerů apod.

4.3 Nastavení administrativní činnosti domovníka-preventisty

Společně s domovní knihou je spojena i administrativní činnost domovníka-preventisty. Do administrativní činnosti domovníka-preventisty řadíme:

- počet domovních knih, které bude domovník-preventista spravovat;
- co vše bude a jak do těchto knih, budoucí domovník-preventista, zapisovat.

Prakticky se administrativa nastavuje až po nástupu domovníka-preventisty do své pozice, a to podle úrovně jeho praktických schopností, stavu pořádku, bezpečnosti a závad v bytovém domě/ubytovně a po domluvě mezi domovníkem-preventistou a garantem.

Předem je však třeba mít vyřešeno:



- jakým způsobem bude domovník-preventista podávat hlášení např. o závadách na bytový podnik/realitní agenturu;
- jakým způsobem a jak často bude domovník-preventista předávat informace o své práci garantovi.

Tato činnost bude záležet nejen na schopnostech domovníka-preventisty, ale i na úrovni spolupráce a důvěry mezi domovníkem-preventistou a ostatními zaměstnanci spolupracujících subjektů, a na vybavení místnosti domovníka-preventisty.



Obrázek č. 9: Bytový dům města Nový Bydžov



5 PROFESNÍ PŘÍPRAVA DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

Vzděláváním domovníků-preventistů obecně rozumíme předávání všech dostupných teoretických informací a potřebných praktických dovedností a zkušeností potřebných pro jejich práci a jejich ověřování. Profesní příprava domovníků-preventistů by měla být vždy samozřejmostí. Nejedná se ovšem jen o přímé předávání teoretických informací, ale i o vytváření dovedností a formování očekávaných způsobů chování a jednání důležitých pro profesi domovníka-preventisty. Mentor se účastní této přípravy.

Při profesní přípravě domovníků-preventistů by mělo docházet:

- k přenosu informací v rovině etické, komunikační a právní;
- k výuce důležitých pojmů, které se ať už přímo či nepřímo dotýkají práce domovníka-preventisty, a které může při své práci využít;
- k zprostředkování výuky manuálních zručností;
- k pozitivnímu a nenásilnému působení na celou osobnost domovníka-preventisty;
- k podpoře všech jeho pozitivních aktivit.

Při vzdělávání domovníků-preventistů je důležitá podpora jejich motivace s cílem:

- podchytit důvody jejich zájmu o práci domovníka-preventisty;
- rozvíjet vhodným způsobem tuto motivaci;
- ukázat příklady dobré praxe;
- ujistit se, že tato motivace je správná;
- eliminovat případnou negativní motivaci;



- spojovat jednotlivé dílky pozitivní motivace v jeden mohutný motivační komplet.

Správné profesní školení tak v několika rovinách jednoznačně a nezpochybnitelně pozitivně ovlivňuje a ověřuje:

- osobnost domovníka-preventisty a tím pádem i jeho pracovní nasazení;
- jeho schopnost pracovat v pozici domovníka-preventisty;
- připravenost domovníka-preventisty na svou profesi v rovině teoretické;
- schopnost prakticky reagovat na nestandardní situace;
- umění komunikovat a přesvědčovat;
- schopnost se učit;
- schopnost přijímat nové informace a pracovat s nimi;
- umění získávat nové dovednosti a uplatňovat je v praxi;
- schopnost ztotožnit se s rolí domovníka-preventisty;
- sebevědomí domovníků-preventistů.

Vyhodnocení profesní přípravy pak zřetelně ukáže:

- co vše se nám podařilo domovníky-preventisty v průběhu vzdělávacího cyklu naučit;
- co je třeba s domovníky-preventisty dodatečně probrat;
- kde je třeba vzdělávání pro příště upravit či doplnit;
- zda jsou domovníci-preventisté schopni se samostatně připravovat a samostatně pracovat;
- zda jsou domovníci-preventisté schopni samostudia.

Vzdělávání domovníků-preventistů by měl vždy provádět tým zkušených odborníků s dostatečnou praxí v příslušném oboru, jako je např. ochrana veřejného pořádku a bezpečnosti, práce asistenta prevence kriminality a domovníka-preventisty.



Mentor by měl vždy u svého domovníka-preventisty podporovat příslušná vzdělávání a domovníka-preventistu k tomuto vzdělávání motivovat.

Je třeba si uvědomit, že vzdělávacích aktivit se mohou účastnit různí domovníci-preventisté s různou úrovní:

- připraveností a ochotou se vzdělávat;
- předchozího způsobu života domovníků-preventistů;
- motivace;
- věku;
- stupně ukončeného vzdělání;
- minulých zaměstnání.

A na těchto jednotlivých bodech pozitivní motivaci ke vzdělávání podporovat.

Mentor by pak mimo své povinnosti měl v rámci vzdělávání:

- být v kontaktu s lektorem vzdělávání;
- být v kontaktu se supervizorem;
- být účasten vzdělávání a supervize svého domovníka-preventisty;
- mít přehled o tom, co obsahuje vzdělávání;

a to proto, aby mohl:

- pokračovat v dalším vzdělávání v rámci běžného zaměstnání;
- přezkušovat domovníky-preventisty z probrané látky

a tím komplexně a nepřetržitě připravovat domovníka-preventistu na jeho profesi.



5.1 Obecný obsah profesní přípravy domovníka-preventisty

Konkrétní zaměření profesní přípravy domovníka-preventisty by mělo být **individuálně přizpůsobeno** každému domovníkovi-preventistovi, daným specifikám sociálně vyloučené lokality, resp. problémům obytných domů/ubytoven, konkrétního města/obce. **Převážná část této přípravy je vždy věnována těmto okruhům:**

- informace o projektu „Domovník - preventista“;
- obsah a zaměření práce domovníka-preventisty;
- úloha domovníka-preventisty v sociálně vyloučené (rizikové) lokalitě, bytovém domě/ubytovně a dalších místech souvisejících s jeho prací.
- povinnosti domovníka-preventisty vyplývající z jeho práce;
- bezpečnost práce a bezpečnostní standardy;
- manuální zručnost a dovednosti domovníka-preventisty;
- informace o správném etickém chování domovníka-preventisty;
- způsoby komunikace zejména s nepřizpůsobivými občany;
- způsoby chování v mimořádných událostech vzniklých v bytovém domě nebo v obci/městu;
- důležité informace vybrané z příslušných právních předpisů, majících vztah k práci domovníka-preventisty.

Cílem tohoto školení je tedy naučit domovníky-preventisty teoretickým vědomostem a praktickým dovednostem v oblasti:

- znalosti, respektování a vyžadování základních zásad v oblasti prevence kriminality se zvláštním zaměřením na oblast situační prevence;



- psychické odolnosti a zvládání psychické zátěže při řešení nestandardních situací s obyvateli sociálně a prostorově vyloučených lokalit;
- základnímu právnímu minimu s důrazem na dodržování základních legislativních norem, bezpečnosti a dodržování veřejného pořádku;
- předcházení a zvládání konfliktů s důrazem na vyjednávání;
- motivaci a upevňování vztahů, součinnosti s ostatními subjekty prevence kriminality;
- získání základních manuálních dovedností při základní údržbě domovního fondu a provádění drobných oprav v bytovém domě/ubytovně a v nebytových prostorech; kontrola technického zařízení, prostředků požární ochrany a zabezpečení odstranění případných závad;
- koordinace a vyžadování dodržování bezpečnostních opatření v bytovém domě/ubytovně a jeho nejbližším okolí;
- kontroly dodržování domovního řádu a dalších předpisů;
- podmínek majitele, správce či provozovatele budovy, včetně zajištění odemykání a zamykání budovy v souladu s domovním řádem a stanovenými pravidly;
- součinnosti objednávání revizí, údržbových prací u odborných firem, přebírání hotového díla;
- vyžadování dodržování zásad používání společných prostor budov;
- součinnosti s dalšími subjekty prevence kriminality (s obcí/městem, s manažerem prevence kriminality, obecní/městskou policií, Asistenty prevence kriminality, Policií ČR, sociální správou, Úřadem práce, nestátními neziskovými organizacemi, členy Poradního sboru pro situační prevenci kriminality apod.).

V neposlední řadě je velkým přínosem každého školení diskuze, kdy by mělo být možno:

- diskutovat na dané téma se všemi účastníky školení najednou;
- doplňovat probíranou látku o praktické příklady;
- vyvracet zažitá mýty;
- vzájemně a nenásilně přezkušovat a doplňovat probíranou látku;
- ihned při školení zjistit, zda je probíraná látka správně pochopena.

5.2 Obsah vstupního vzdělávání domovníka-preventisty

Cílem úvodního vzdělávání domovníků-preventistů musí být předání



základních teoretických vědomostí a praktických dovedností pro zahájení práce každého domovníka-preventisty, tedy uvést domovníky-preventisty do celé problematiky jejich práce.

Obrázek č. 10: Domovník-preventista města Kladno

Úvod do problematiky:

- obsah a význam práce domovníka-preventisty;
- úloha domovníka-preventisty a jeho povinnosti;
- hlavní priority a činnosti domovníka-preventisty;
- ochrana veřejného pořádku;



- napojení domovníků-preventistů do systému ochrany veřejného pořádku;
- spolupráce s Policií ČR, obecní/městskou policií a asistenty prevence kriminality;
- obecní/městská policie – úkoly, povinnosti;
- Policie ČR – úkoly, povinnosti;
- IZS – jeho členění, úkoly, povinnosti;
- struktura prevence kriminality;
- úrovně preventivních aktivit;
- programy prevence kriminality;
- základy komunikačních dovedností;
- základy pracovního práva.

Prakticky se pak jeví jako nejvhodnější zaměřit hlavní část vstupního školení na tyto oblasti:

- motivační část zdůrazňující důležitost vzdělávání pro úspěšný vstup a zvládnutí pozice domovník-preventista;
- seznámení uchazečů na pozici domovník-preventista s obsahem a cíli projektu;
- seznámení účastníků s obsahem pracovní pozice domovník-preventista – práva a povinnosti;
- úloha domovníka-preventisty v rámci sociálně vyloučené lokality s důrazem na: formy a osvědčené metody prevence kriminality, specifikaci základních pojmů, možnosti primární a situační prevence v dané lokalitě s využitím poznatků hodnocení bezpečnostní situace, osobnostní a profesní kvality preventisty;



- profesní a etický kodex strážníka obecní/městské policie, asistenta prevence kriminality a domovníka-preventisty ve vztahu k místním preventivním aktivitám;
- specifikace základních úkolů prevence kriminality v dané lokalitě ve vztahu k domovníkovi-preventistovi;
- právní minimum potřebné pro zahájení práce domovníka-preventisty;
- základy etiky a komunikace v práci domovníka-preventisty;
- nácvik zvládání ne/standardních situací v práci domovníka-preventisty;
- trénink technik psychického zvolňování;
- nácvik zvládání vyjednávání v konfliktních situacích;
- činnost obecní/městské policie a policie ČR;
- obsah práce asistentů prevence kriminality.

Vzhledem k velkému obsahu předávaných informací je pak vhodné rozdělit toto vzdělávání do tří dnů, kdy např. může obsah vstupního vzdělávání vypadat takto:

1. den vstupního vzdělávání:

Např. pozitivní motivace domovníků-preventistů; specifikace základních pojmů v práci domovníka-preventisty; popis projektu Domovník – preventista, jeho účel, cíle projektu, zkušenosti s projektem v jiných městech a výsledky práce domovníků-preventistů; specifikace místa práce – riziková místa, hrozby, nebezpečí; specifikace protiprávních jednání v místě práce domovníka-preventisty; obsah práce domovníka-preventisty; preventivní činnost a její dělení, využití primární a situační prevence, kompetence preventisty; bezpečnost práce; profesní a etický kodex zaměstnance.

2. den vstupního vzdělávání:

Např. konkrétní požadavky na domovníka-preventistu v systému prevence kriminality; právní minimum potřebné k práci domovníka-preventisty; pojem nestandardní situace a nácvik zvládání nestandardních situací; způsoby řešení protiprávního jednání; nácvik přesvědčování a vyjednávání v konfliktních situacích; partneři domovníka-preventisty v jeho práci.

3. den vstupního vzdělávání:



Obrázek č. 11: Domovník-preventista
města Kadaň

Např. etika a komunikace v práci domovníka-preventisty; specifika práce domovníka-preventisty v rizikové lokalitě a v bytovém domě/ubytovně; nejčastější protiprávní jednání v práci domovníka-preventisty a jejich řešení; závady a poruchy a jejich odstraňování v místě práce

domovníka-preventisty; stres vyvolaný prací s lidmi; dokumentace v zaměstnání domovníka-preventisty; manuální dovednosti v práci domovníka-preventisty.

Součástí vstupního vzdělávání, při dostatečné časové dotaci, může být i praktický zácvik domovníka-preventisty.

Po absolvování vstupního vzdělávání by měl být domovník-preventista teoreticky i prakticky připraven na výkon svého zaměstnání domovníka-preventisty, tj. mít základní informace ke svému zaměstnání a činnostem, které jako domovník-preventisty musí a může vykonávat v místě svého pracoviště.



5.3 Obsah průběžného vzdělávání domovníka-preventisty

Po úvodní profesní přípravě – vstupním vzdělávání, jehož cílem bylo poskytnout základní důležité informace potřebné pro nástup uchazečů do zaměstnání domovníka-preventisty, musí následovat co nejdříve další profesní příprava, kterou lze charakterizovat jako školení navazující, nebo také jako tzv. průběžné vzdělávání.

Cílem tohoto vzdělávání je jednak informace z úvodního vzdělávání **rozvíjet, doplňovat, upřesňovat a vyvracet mýty** a samozřejmě dále domovníkům-preventistům v rámci tohoto vzdělávání přinášet zejména:

- nové teoretické informace a pojmy;
- nové praktické dovednosti a zkušenosti;
- aktuální údaje o vývoji kriminality a páchaných trestných činech a přestupcích;
- nové metody prevence kriminality;
- informace o bezpečnostní situaci v jednotlivých městech;
- nové praktické informace a situace přicházející z obcí a měst, kde již mají zavedenou pozici domovníka-preventisty, a které vyplývají z této práce, jejich rizika a způsob řešení;
- aktuální legislativní změny a příklady dobré praxe.

Konkrétně u tohoto typu vzdělávání je třeba si ujasnit oblasti vzdělávání domovníků-preventistů a seřadit je podle důležitosti. Prakticky je třeba v průběžném vzdělávání domovníkům-preventistům přinést, rozvíjet a doplňovat informace v těchto oblastech:



- znalost, respektování a vyžadování základních zásad v oblasti prevence kriminality se zvláštním zaměřením na oblast situační prevence;
- psychickou odolnost a zvládání psychické zátěže při řešení nestandardních situací s problémovými obyvateli domů v sociálně vyloučených lokalitách;
- právní minimum s důrazem na rozvinutí dosavadních znalostí a na dodržování základních legislativních norem, bezpečnost a dodržování veřejného pořádku (tj. základní orientace v trestním, přestupkovém a občanském právu, základy právní
- úpravy ochrany a nakládání s osobními údaji, základní orientace v situační a sociální prevenci, základní orientace v požární prevenci a v mimořádných situacích, možná komunikace se složkami IZS, základní orientace ve struktuře příslušné samosprávy, základní orientace v nabídce nestátních organizací;
- rozvinutí dovedností při předcházení a zvládání konfliktů s důrazem na komunikaci a etiku;
- motivaci a upevňování vztahů, součinnost s ostatními subjekty prevence kriminality;
- získání základních manuálních dovedností a znalostí (zejména z oblasti zámečnických, instalatérských a elektro prací), při základní údržbě domovního fondu a provádění drobných oprav v bytovém domě/ubytovně a nebytových prostorech, kontrolu technického zařízení, prostředků požární ochrany a případné zabezpečení odstranění případných závad;
- koordinaci a vyžadování dodržování bezpečnostních opatření v domě a jeho nejbližším okolí;



- kontrolu dodržování domovního řádu a dalších předpisů, podmínek majitele, správce či provozovatele budovy včetně zajištění odemykání a zamykání budovy v souladu s domovním řádem a stanovenými pravidly;
- objednávání revizí, údržbových prací u odborných firem, přebírání výsledků jejich práce;
- dozor nad správným používáním společných prostor budov;
- součinnost s dalšími subjekty prevence kriminality (s obcí, s manažerem prevence kriminality, obecní policií, asistenty prevence kriminality, Policií ČR, sociální správou, úřadem práce, NNO, členy Poradního sboru pro situační prevenci kriminality apod.).

Jak je vidět, škála informací předávaných v průběžném vzdělávání je velická, přičemž zde nejsou samozřejmě vyčerpána všechna témata, které by domovník-preventista měl nebo mohl znát.

Na základě zkušeností je možno tato školení provést např. v oblastech:

- a) Právní minimum:** např. základy trestní odpovědnosti; trestný čin, přestupek - pojem, znaky, dělení; pachatel, nepřímý pachatel, spolupachatel, účastník na trestném činu; nejčastější protiprávní jednání v práci domovníka-preventisty; obecně závazné vyhlášky a nařízení města; nutná obrana, krajní nouze, omezení osoby na osobní svobodě.
- b) Předcházení projevů kriminality, sociálně patologických jevů, extremismu a závislostí:** např. vymezení pojmu společensky nežádoucí jednání, jeho základní charakteristika a dělení.
- c) Komunikační, mediační dovednosti; zvládání nestandardních situací:** např. krizová komunikace; sociálně-psychologické zákonitosti



efektivní ochrany; důraz na využití asertivních dovedností; komunikační chyby, limity a jejich odstraňování; základy mediace.

- d) **Zajištění bezpečnosti v domě:** např. pojem bezpečnost v domě a její dělení; spolupráce s bytovým odborem a Hasičským záchranným sborem; vedení domovní knihy.
- e) **Mimořádné události v domě/obci:** např. domovník-preventista a mimořádné události; Integrovaný záchranný systém a jeho dělení, význam, úkoly; koordinace činností domovníka-preventisty s Integrovaným záchranným systémem; základy první pomoci; schopnost použít hasící prostředky při požáru.
- f) **Postup při opravách a revizích v bytovém domě:** např. pojem „malá oprava v bytovém domě a bytech“ a revize; nahlašování závad a poruch v bytovém domě a bytech; základy bezpečnosti práce.

Konkrétní zaměření profesní přípravy by mělo být přizpůsobeno daným specifikám lokality s tím, že převážná část by měla být zaměřena na rozvoj teoretických znalostí, komunikaci s nepřizpůsobivými občany, manuálním zručnostem a dalším dovednostem domovníka-preventisty. Nezapomeňme, že cílem tohoto vzdělávání je rozvíjet základní znalosti a dovednosti

domovníků-preventistů získané vstupním vzděláváním a dále dát možnost těmto osobám osvojit si znalosti a dovednosti, které zvyšují šance jedince na uplatnění na trhu práce. I když by to bylo jistě žádoucí, nelze na úkor základních a potřebných témat pro práci domovníka-preventisty přednášet další témata a tak zbytečně zatěžovat systém vzdělávání i samotné domovníka-preventisty. Závěrem je třeba připomenout, že obsah vzdělávání musí být vždy nastaven tak, aby celkově **rozvíjel vědomosti, schopnosti a dovednosti** u každého začínajícího, ale i u pokročilého, či zkušeného domovníka-preventisty. **Tj. vzdělávat a nenudit!**



Součástí každého úvodního a průběžného vzdělávání domovníků-preventistů by mělo být i krátké **přezkušování** z témat, které tvořily obsah úvodního nebo průběžného vzdělávání.

Přezkušování pak může být písemné pomocí příslušného testu, nebo ústní, pomocí jednoduchých otázek.

5.4 Obsah opakovacího vzdělávání domovníka-preventisty

Cílem tohoto vzdělávání je ověřit znalosti z předcházejících vzdělávání a zjistit, zda všechna témata byla řádně pochopena a že práce jednotlivých domovníků-preventistů je vykonávána v souladu s cíli projektu „Domovník - preventista“ a v rámci zásad předávaných v jednotlivých vzděláváních. Díky informaci, předané každému domovníkovi-preventistovi na začátku vzdělávání, že bude také probíhat opakovací školení zakončené přezkoušením každého domovníka-preventisty tak máme jistotu, že domovníci-preventisté budou věnovat každému vzdělávacímu cyklu maximální pozornost, a že si v období mezi jednotlivými vzděláváními sami zopakují jednotlivé okruhy vzdělávání ze skript, které jim byly v průběhu vzdělávacích cyklů předány.

Tímto vlastním opakovacím vzděláváním tak zvyšujeme odbornou připravenost každého domovníka-preventisty na svou profesi.

Aby však byl splněn cíl opakovacího vzdělávání, je třeba v rámci tohoto vzdělávacího dne:

- zopakovat všechna témata, která byla přednášena při vstupním a průběžném vzdělávání;
- ověřit zda všechna témata, která byla přednášena při vstupním a průběžném vzdělávání byla správně nastavena;



- zjistit, zda všem přednášeným informacím bylo ze strany každého domovníka-preventisty porozuměno;
- upevnit a rozvinout u každého domovníka-preventisty všechny informace získané při vstupním a průběžných vzděláváních;
- doplnit případné nedostatky v opakovaných tématech a informacích;
- ujistit se, že práce jednotlivých domovníků-preventistů je vykonávána v souladu s cíli projektu „Domovník - preventista“ a v rámci zásad předávaných v jednotlivých vzděláváních;
- prakticky ověřit, zda jsou předávané vědomosti a dovednosti správně domovníky-preventisty aplikovány v praxi.

V rámci opakovacího školení lze:

- ústně přezkoušet každého domovníka-preventistu z přednášených témat;
- provést písemný test s každým domovníkem-preventistou;
- ověřit přímo v terénu, zda je schopen každý domovník-preventista získané teoretické informace přenést do praxe.

Díky tomuto postupu by měly být **komplexně prověřeny vědomosti a dovednosti** každého domovníka-preventisty.

5.5 Závěrečné vzdělávání domovníka-preventisty

Závěrečné vzdělávání je velmi důležité pro každého domovníka-preventistu, protože:

- jsou zopakována všechna témata a informace ze vstupního vzdělávání;
- jsou zopakována všechna témata a informace z průběžných vzdělávání;
- jsou připomenuty všechny připomínky a doplňky vzdělávání a informací vyplývající z jednotlivých školených témat;



- jsou podpořeny výsledky praktických cvičení a výsledky výměn dobrých praxí;
- jsou probrány vlastní poznatky z práce domovníka-preventisty;
- jsou upřesněny všechny činnosti domovníka-preventisty;
- jsou odstraněny všechny zbývající nedostatky v práci domovníka-preventisty;
- jsou vyvráceny všechny zbývající mýty a stereotypy o práci domovníka-preventisty.

Toto shrnutí tak každému domovníkovi-preventistovi **pomůže** v jeho práci nejen **připomenutím a doplněním** všech podstatných informací, ale je to i jistý typ **pozitivní motivace** pro každého zaměstnance, když vidí, že dělá svou práci dobře a je takto hodnocen lektorem a třeba i ostatními kolegy domovníky-preventisty, kteří se společně takového závěrečného vzdělávání účastní.

Závěrečné vzdělávání je vhodné ukončit závěrečnou zkouškou.

5.6 Požadované výsledky vzdělávání domovníka-preventisty

Po absolvovaném komplexním vzdělávání a závěrečné zkoušce domovníka-preventisty musí být absolvent tohoto vzdělávání celkově připraven na svou práci domovníka-preventisty, tj. musí být schopen zvládat svou práci v bytových domech/ubytovnách a jejich okolí zejména v oblasti:

- dokonalé znalosti bytového domu/ubytovny a jejich okolí;
- dodržování čistoty a pořádku v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- znalosti a dodržování domovního řádu;



- znalosti a dodržování příslušných zákonných ustanovení potřebných k práci domovníka-preventisty;
- vyhledávání, odstraňování a nahlašování závad a poruch v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- asistencí při různých opravách a dalších činnostech v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- dodržování bezpečnosti práce;
- efektivní komunikace, etiky, taktiky práce;
- řešení standardních a nestandardních situací;
- využití preventivních aktivit pro svou práci;
- řešení mimořádných událostí;
- spolupráce se všemi subjekty participujícími na projektu a práci domovníka-preventisty;
- vedení příslušné dokumentace.

Takový domovník-preventista se tak na základě vzdělávání a získávání praktických zkušeností stává **skutečným profesionálem**, schopným řešit různé situace, které práce domovníka-preventisty přináší.

5.7 Supervize domovníka-preventisty

Cílem práce mentora domovníka-preventisty, je po zajištění vzdělávání zajistit i supervizi domovníka-preventisty.

Supervizi rozumíme **odbornou činnost**, při níž supervizor vede, podporuje a posiluje domovníka-preventistu, skupiny nebo celé týmy domovníků-preventistů k tomu, aby **dosáhli konkrétních pracovních, organizačních a osobních cílů**. **Obecným cílem supervize by tedy mělo být pomoci domovníkovi-preventistovi a jeho mentorovi tím, že se supervizor stane členem týmu pracovníků:**



- a naslouchá jim;
- podněcuje je k novým nápadům a řešením a tito pracovníci pracují sami se sebou tak, aby to bylo pro ně užitečné a pozitivní a aby to mělo pro ně vliv na jejich profesní a osobnostní růst;
- pomáhá při řešení situací, kdy si neví rady

a činí všechny kroky pro domovníky-preventisty a jejich:

- zvýšení pracovní užitečnosti a bezpečnosti;
- lepší, uvolněnější a příjemnější pocit při práci;
- lepší spolupráci s kolegy v týmu;
- pochopení určitých situací, vztahů a vazeb;
- nastavení co je správné a co nikoliv;
- zjištění jak to dělám správně a můžu dělat správně;
- odhalení chyb ve své práci a v hledání nových cest v práci domovníka-preventisty a garanta domovníka-preventisty.

Supervize vede **ke zlepšení kvality práce domovníka-preventisty**, k jeho celkové spokojenosti a k podpoře jeho profesionálního růstu. Díky supervizi se tak může domovník-preventista otevřít svému supervizorovi, vyslovit své pochyby a tápání vycházející z jeho profese, očistit se od negativních emocí, které výkon jeho profese přináší, a získat určitý nadhled nad svými pracovními problémy.

Supervizor může taktéž domovníka-preventistu **pozitivně motivovat** pro jeho další práci.

Supervize v práci domovníků-preventistů je pak také zaměřena:

- na místo výkonu zaměstnání domovník-preventisty, tedy v jaké lokalitě pracuje, v kolika bytových domech nebo ubytovnách a s kolika obyvateli těchto domů musí pracovat – tedy posouzení, zda je domovník-preventista schopen fyzicky zvládnout své zaměstnání;



- na správnost celkového vedení projektu;
- na spokojenost domovníků-preventistů se svou prací;
- na spokojenost mentora, obce/města, bytového podniku, obecní/městské policie atd. s prací domovníků-preventistů;
- na osobu mentora domovníka-preventisty;
- na posouzení celkové úspěšnosti celého projektu.

Při supervizi se musí supervizor u domovníka-preventisty zaměřit:

- zda je motivován ke své práci;
- zda má pocit, že se mu práce domovníka-preventisty daří;
- zda chce svou práci i nadále vykonávat;
- zda je dostatečně odborně připraven a schopen vykonávat zaměstnání domovníka-preventisty;
- zda si plní své pracovní úkoly a povinnosti;
- zda plní cíle projektu „Domovník - preventista“;
- zda se vyskytují obtíže, které znesnadňují práci domovníka-preventisty;
- zda se vyskytují obtíže, které znesnadňují plnění cílů projektu „Domovník - preventista“;
- zda je schopen pracovat v týmu ostatních pracovníků, podílejících se na projektu „Domovník - preventista“, nebo na prevenci kriminality v obci;
- zda si mentor domovníka-preventisty plní své povinnosti.

Pro supervizi by měl mentor oslovit odborníka s patřičnými zkušenostmi se supervizemi domovníků-preventistů.



5.8 Výměna dobré praxe domovníka-preventisty

Dalším z úkolů mentora domovníka-preventisty je zajistit tzv. výměnu dobré praxe. Hlavním cílem výměny dobré praxe je při co nejmenších nákladech a v co nejmenším časovém úseku účastníka této výměny, tedy jak domovníka-preventistu, tak i jeho mentora:

- něčemu novému naučit a s něčím novým jej seznámit;
- umožnit mu získat nové nápady a informace;
- dát mu možnost získat, byť zprostředkovaně, nové zkušenosti;
- získat důležité pracovní kontakty;
- ukázat „vzor“, nebo naopak „špatný příklad“;
- umožnit mu prezentovat svou práci navenek a současně vidět práci i jiných domovníků-preventistů.

a) Dále může lektor nebo mentor domovníka-preventisty při výměně dobré praxe:

- motivovat svého domovníka-preventistu a tím pozitivně ovlivňovat jeho práci;
- provádět osobní rozvoj domovníka-preventisty;
- upevňovat celý kolektiv svých domovníků-preventistů;
- řešit různé obtíže, zejména obtíže vzniklé mezi domovníky-preventisty samotnými, asistenty prevence kriminality a strážníky obecní/městské policie, popř. obtíže vzniklé směrem k veřejnosti.

b) Domovník-preventista a jeho mentor může dále v rámci výměny dobré praxe:

- poznat město, vyloučenou (rizikovou) lokalitu a příslušné bytové domy/ubytovny, kde výměna dobré praxe probíhá a jejich obyvatele;

- poznat problémové části tohoto města, nebo místa riziková a práci místních domovníků-preventistů a jejich garantů;
- poznat bezpečnostní situaci ve městě

a na základě těchto všech skutečností porovnat bezpečnostní situaci ve svém městě a městě, kde výměna dobré praxe probíhá, porovnat vyloučené (rizikové) lokality, problémová místa, bytové domy/ubytovny a jejich obyvatele a svůj způsob práce a způsob práce jiných domovníků-preventistů a jejich mentorů. A to vše takovým způsobem, aby domovník-preventista i jeho mentor sjednotil svou práci napříč městy, přinesl do své práce nové pozitivní prvky a ty negativní odstranil, na základě nových informací a nabytých zkušeností svou práci zefektivnil, odstranil prvky možného vyhoření, a tak nadále podával optimální výkony ve své práci. **Účelem „dobré praxe“ je tedy domovníka-preventistu a jeho garanta zdokonalovat:**

- v rovině teoretické – předat teoretické vědomostí spojené s prací domovníka-preventisty, ukázat obtíže, pozitiva a negativa;
- v rovině praktické – ukázat, co se domovníkovi-preventistovi a jeho

garantovi v praxi povedlo a proč, anebo naopak nepovedlo.



Obrázek č. 12:
Domovníci-preventisté města Rotava

6 PRAKTICKÁ ČINNOST MENTORA DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

Praktickou činností mentora domovníka-preventisty rozumíme jeho prvotní aktivity, které provádí po nástupu svého domovníka-preventisty do jeho zaměstnání a samozřejmě další navazující aktivity, které mentor vykonává v průběhu celého projektu „Domovník-preventista“, nebo po celou dobu zaměstnání svého domovníka-preventisty. Jedná se zejména o

Obrázek č. 13: Bytový dům města Břeclav



nastavení místa výkonu práce domovníka-preventisty; způsobu práce; vybavení a vystrojení; vytvoření pracovního zázemí; eliminace nebezpečí a hrozeb; uvedení domovníka-preventisty do jeho zaměstnání, včetně praktického zácviku; práce v oblasti situační, vztahové a komunikační prevence; práce s informacemi od domovníka-preventisty, hodnocení jeho práce atd.

6.1 Nastavení místa výkonu práce domovníka-preventisty

Domovník-preventista vykonává svou práci v bytovém domě nebo ubytovně, která je v majetku obce/města a dále v okolí těchto bytových domů a ubytoven.



Blízké okolí bytového domu nebo ubytovny je nejbližší okolí, tj. chodník, dvůr, zahrada, travnaté plochy, které přímo sousedí s bytovým domem nebo ubytovnou, nebo hřiště, pískoviště, sportoviště, parkoviště a prostor kontejnerů na domovní odpad, které patří nebo jinak souvisí s bytovým domem/ubytovnou, nebo jejich obyvateli. Je třeba připomenout, že domovník-preventista vykonává své zaměstnání na veřejném prostranství⁸. Proto je třeba se ujistit, zda všechny plochy, které se nacházejí v blízkosti bytového domu nebo ubytovny (popř. další plochy jako hřiště atd.), kde má domovník-preventista pracovat, spadají do pojmu veřejného prostranství, nebo zda se jedná o soukromé pozemky.

Z praxe se jeví jako zcela nejlepší řešení, vytvořit domovníkovi-preventistovi pro jeho práci mapku, ve které je zakreslen bytový dům/ubytovna a blízké okolí (a další plochy jako hřiště atd.), ze které bude zcela zřejmé, na jakých plochách bude domovník-preventista vykonávat svou práci.

Mezi prostory, kde může domovník-preventista za určitých podmínek taktéž vykonávat svou práci, mohou být i různé kulturní místnosti, posilovny nebo herny, které nemusí být nutně součástí bytového domu/ubytovny, která je hlavním místem výkonu práce domovníka-preventisty, ale domovník-preventista do nich pracovně dochází.

⁸ Veřejným prostranstvím jsou všechna náměstí, ulice, tržiště, chodníky, veřejná zeleň, parky a další prostory přístupné každému bez omezení, tedy sloužící obecnému užívání, a to bez ohledu na vlastnictví k tomuto prostoru – § 34 zák.č.128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení).



6.2 Nastavení způsobu práce domovníka-preventisty

Domovník-preventista vykonává svou práci v pracovní době, která je mu stanovena jeho nadřízeným. V této době plní své pracovní povinnosti, úkoly a další aktivity, vyplývající z jeho pracovní smlouvy a náplně práce. Zpravidla vykonává práci v uniformě domovníka-preventisty, nebo označený (zejména ze začátku) příslušnou „visačkou“ domovníka-preventisty. Domovník-preventista je v podstatě v práci 24 hodin denně, neboť je občany kontaktován i mimo svou pracovní dobu. O této výjimečné činnosti „nad rámec“ své pracovní doby musí ale vědět jeho nadřízený. Obvyklou pracovní činnost ovšem vykonává, jak již bylo napsáno, jen a pouze v pracovní době.

6.3 Vybavení a vstrojení domovníka-preventisty

Po nástupu do svého zaměstnání by měl být domovník-preventista vybaven:

- kompletním stejnokrojem domovníka-preventisty v letní a zimní variantě;
- potiskem stejnokroje „Domovník-preventista“;
- pracovními rukavicemi;
- příslušným svítidlem.

Domovník-preventista by měl být dále vybaven:

- vizitkou na oděv s nápisem domovník-preventista pro případ, že by musel vykonávat svou profesi mimo pracovní dobu, nebo kterou nosí stále, pokud není vybaven stejnokrojem;



- pověřením (průkazem), ze kterého bude jednoznačně vyplývat, že může pracovat v konkrétních bytových domech nebo ubytovnách jako domovník-preventista;
- nástroji na odstraňování nečistot ve společných prostorách bytového domu/ubytovny;
- nástroji pro drobné opravy v bytovém domě/ubytovně;
- žebříkem;
- posypovým materiálem pro drobný posyp v okolí vchodu do bytového domu/ubytovny;
- domovní knihou (dle počtu bytových domů/ubytoven (vchodů) = příslušný počet domovních knih).

Tato kniha slouží jako např.: výkaz pracovní činnosti domovníka-preventisty; kniha nájemníků/ubytovaných, popř. jejich dlouhodobých návštěv; kniha úklidu; kniha závad; kniha plánovaných a realizovaných oprav a revizí; kniha čistoty před domem; kniha problémových nájemníků.

Domovní kniha slouží domovníkovi-preventistovi a jeho mentorovi k orientaci na jeho pracovišti.

- pro vykazování a kontrolu práce domovníka-preventisty;
- kontrolu stavu bytového domu/ubytovny, závad, oprav a revizí;
- soupisu nájemníků, problémových občanů, návštěv obyvatel bytových domů a ubytoven – je třeba ovšem vzít v potaz ochranu osobních údajů.

Na zvážení je taktéž domovníka-preventistu opatřit příslušným očkováním.



6.1 Vytvoření pracovního zázemí domovníka-preventisty

Zázemím domovníka-preventisty rozumíme v první řadě místnost, kde se může domovník-preventista převléknout do pracovního oděvu a kde má možnost trávit své pracovní přestávky, mít „své“ úřední hodiny pro občany atd. Kromě základního vybavení by v místnosti domovníka-preventisty mělo být umístěno veškeré nářadí, kterým byl domovník-preventista pro svou práci vybaven a je to taktéž místo, kde má domovník-preventista umístěny všechny své písemnosti. Místnost, kancelář domovníka-preventisty, musí být řádně **označena** a na viditelném místě by měly být **vyvěšeny** hodiny určené pro veřejnost – obyvatelé bytového domu nebo ubytovny.

Místnost domovníka-preventisty může být vybavena kancelářským nábytkem, kancelářskými potřebami, PC a tiskárnou, lékárníčkou, skříní nebo policemi pro nářadí a dalšími potřebami domovníka-preventisty. Další vhodnou výbavou je umyvadlo s tekoucí vodou, WC, varná konvice apod.

Místnost domovníka-preventisty musí být stavebně připravena před vlastním nástupem domovníka-preventisty do jeho zaměstnání tak, aby mohla být ihned po zahájení projektu vybavena a užívána. Vlastní vybavení se pak provádí nejlépe ve spolupráci s domovníkem-preventistou, tak aby kromě funkčnosti vybavení mohl být splněn i určitý komfort. Vybavení provádí zpravidla mentor ve spolupráci s příslušným odborem obce/města.



6.2 Eliminace nebezpečí a hrozeb

Je zřejmé, že v práci domovníka-preventisty existují určitá nebezpečí, hrozby a jejich rizika. Pokud nebyly tyto nebezpečí, hrozby a jejich rizika detekována na začátku projektu, je nejvyšší čas, aby toto mentor domovníka-preventisty společně se svým domovníkem-preventistou učinil po jeho nastoupení do zaměstnání. Pokud je to možné, pak tato nebezpečí, hrozby a rizika je třeba odstranit, a tam kde to možné není, je minimalizovat a mít pod stálou kontrolou.

Postup při určování nebezpečí, hrozeb a rizik může být následující:

- nejprve definovat obecná nebezpečí,
- dále určit konkrétní reálné i pravděpodobné hrozby;
- závěrem stanovit pravděpodobné riziko nebezpečí a hrozeb.

Základním pramenem definice nebezpečí, hrozeb a rizik může být „Vyhodnocení bezpečnostní situace v obci“, nebo postačí jednoduchá analýza vyplývající se znalosti pracovního prostředí domovníka-preventisty, tedy se znalosti bytových domů/ubytoven a jejich obyvatel. Postup může být následující:

1. Nebezpečí v práci domovníka-preventisty

Nebezpečí, související přímo s prací domovníka-preventisty, pak lze chápat jako nebezpečí vyplývající zejména z nedodržování vlastní bezpečnosti práce domovníka-preventisty. Proto by měl mentor domovníka-preventisty zajistit a pravidelně kontrolovat úroveň bezpečnosti na pracovišti každého domovníka-preventisty.

Je třeba zajistit, kontrolovat a udržovat:

- uklizené pracovní prostředí – nejen kanceláře (místa určeného pro kontakt s veřejností, dílny apod.) domovníka-preventisty, ale i



přiměřený úklid bytového domu/ubytovny a jejich okolí, nebo jiných míst, kde domovník-preventista vykonává svou práci;

- požární bezpečnost.

2. Hrozby v práci domovníka-preventisty

Pokud si spojíme hrozbu s prací domovníka-preventisty, pak můžeme hrozbu charakterizovat jako slib něčeho zlého, nepříjemného, jednání nahánějící strach, něco, co může způsobit škodu, ztrátu, nežádoucí změnu, či jiný nežádoucí jev, který může ohrožovat život či zdraví domovníka-preventisty, jeho mentora, obyvatel bytových domů/ubytoven, jejich svobodu, majetek hmotný či duševní, konkrétní objekty jako bytové domy/ubytovny, nebo životní prostředí atd.

Hrozba má nežádoucí vliv na celkovou bezpečnost.

Hrozbu můžeme členit na:

- hrozba jako jev přírodní;
- hrozba, kterou realizuje lidský jedinec nebo kolektiv osob.

Přírodní hrozby⁹

Lze chápat jako hrozbu vycházející z přírodních vlivů (povodeň, silný vítr, požár), které mohou ohrozit život, zdraví, majetek, nebo životní prostředí. Je třeba identifikovat přírodní hrozby a připravit plán, pokud se tyto hrozby objeví.

Hrozby od osoby, nebo kolektivu osob

V podstatě se jedná o celou kategorii osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách, nebo lokalitách sociálně vyloučením ohrožených, nebo rizikových. Osoby, se kterými domovník-preventista pracuje nebo spolupracuje, mohou být osoby sociálně vyloučené, nebo sociálním vyloučením ohrožené, osoby žijící rizikovým způsobem života, nebo to jsou osoby, které odmítají doporučení domovníka-preventisty, či tuto

⁹ <https://www.hzscr.cz/>



pozici neuznávají. Je třeba tyto osoby jasně určit a nastavit postupy a způsoby práce s těmito osobami.

3. Rizika v práci domovníka-preventisty

O riziku, ve vztahu k domovníkovi-preventistovi, můžeme hovořit:

- jako o nebezpečí se značnou pravděpodobností jeho výskytu;
- vyjádření pravděpodobnosti vzniku nějaké hrozby, které vychází vždy z konkrétní hrozby.

Při hodnocení rizik je potřeba zjistit:

- co by mohlo být příčinou nebezpečí/hrozby;
- jak lze případné nebezpečí/hrozbu eliminovat a tím zmírnit její riziko;
- pokud nelze nebezpečí/hrozbu zcela eliminovat, pak nastavit opatření vedoucí k minimalizaci nebezpečí/hrozeb;
- nastavit systém kontroly nebezpečí/hrozeb a jejich rizik;
- u konkrétních nebezpečí/hrozeb nastavit míru závažnosti rizika;
- stanovit úroveň úsilí o racionální snížení rizika.

V práci domovníka-preventisty, případně jeho mentora, musíme dosáhnout vždy tzv. přijatelného rizika, kdy nebezpečí a hrozby jsou vnímány jako jisté ohrožení, avšak případné následky těchto nebezpečí a hrozeb jsou zjevně minimalizovány.

4. Bezpečnostní a hodnotová analýza

Každý domovník-preventista, ve spolupráci se svým mentorem, může vytvořit laickou, jednoduchou, podrobnější a individuální bezpečnostní a hodnotovou analýzu „svého“ bytového domu nebo ubytovny a jejich okolí. Bezpečnostní i hodnotová analýza v bytovém domě/ubytovně a blízkém okolí obsahuje několik jednoduchých, základních otázek.

Bezpečnostní analýza:

Jaké jsou v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí cíle možného napadení?



- co je možno v bytovém domě/ubytovně a blízkém okolí zničit, poškodit, odcizit a proč.

Kde jsou v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí předměty zájmu pachatelů?

- umístění předmětů, které mohou být odcizeny, zničeny, poškozeny.

Kdo jsou potenciální útočníci a kdo jejich oběti?

- kdo může něco v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí odcizit, zničit, poškodit a proč, kdo může být pachatel a kdo poškozený a proč.

Hodnotová analýza:

Jak velké škody v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí mohou vzniknout na životě, zdraví, nebo na majetku?

- co a v jaké hodnotě je v bytovém domě/ubytovně a okolí (zejména ty, které lze v bytovém domě/ubytovně a okolí odcizit, zničit, nebo poškodit), kde se mohou lidé zranit nebo kde hrozí ohrožení jejich života a proč.

Jaká je v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí pravděpodobnost vzniku škod?

- kdy, kde, čím může dojít ke škodě na majetku, poškození zdraví nebo ohrožení života a proč.

Na jakou míru je účelné a možné v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí snížit pravděpodobnost vzniku škod?

- co mohu udělat já a co druzí k snížení škod, poškození zdraví nebo ohrožení života (včetně využití různých technických, organizačních, fyzických opatření).

Po laické, jednoduché, podrobnější a individuální bezpečnostní a hodnotové analýze, vyplývající zejména z místní a osobní znalosti domovníka-preventisty a znalostí mentora, se mentor se svým domovníkem-preventistou může zaměřit na všechna opatření, ať už



obecného rázu, nebo na konkrétní opatření, které přímo vycházejí z výsledků jejich bezpečnostní a hodnotové analýzy příslušného bytového domu/ubytovny a jeho okolí.

Opatření ke zvýšení bezpečnosti

- technická opatření – využití kamerového systému, alarmů, protipožární signalizace atd.;
- organizační opatření – pomoc při zajištění fungování celého zabezpečovacího systému;
- fyzická opatření – přítomnost domovníků-preventistů v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí, ve spolupráci s obecní/městskou policií, asistenty prevence kriminality apod.

Cílem těchto opatření je:

- odstranit cíle trestné činnosti – zajistit před krádeží např. hasicí přístroje;
- odstranit úmysl spáchat trestný čin – např. zavírat sklepní okna;
- ztížit dostupnost cílů trestné činnosti – např. použít kvalitní zámkový systém vstupních dveří;
- odvrátit pachatele od páchaní trestné činnosti – využít např. kamerový systém u bytového domu (ubytovny);
- snížit výnosnost trestného činu – identifikovat např. předměty, které jdou v bytovém domě (ubytovně) demontovat a ochránit je viditelným nebo neviditelným označením;
- umožnit dopadení pachatele trestného činu – např. využít alarmů, pultu centralizované ochrany;
- minimalizovat ohrožení života a zdraví osob a materiálních hodnot – vybavit nebo dovybavit, opravit, odstranit v bytovém domě (ubytovně) vše, co může ohrožovat život a zdraví.



Na základě všech výše uvedených opatření k eliminaci nebezpečí a hrozeb, pak domovník-preventista obdrží manuál, ve kterém může být uvedeno:

- kde se na jeho pracovišti vyskytují nebezpečí a hrozby;
- jak nebo čím se tato nebezpečí a hrozby projevují;
- jaké je riziko výskytu těchto nebezpečí a hrozeb;
- kdo nebo co tato nebezpečí a hrozby vyvolává;
- kdy tato nebezpečí a hrozby nejčastěji hrozí;
- jaký může být negativní výsledek těchto nebezpečí a hrozeb.

Závěrem lze říci, že domovník-preventista (na základě identifikace nebezpečí, hrozeb a jejich rizik; bezpečnostní a hodnotové analýze; díky různým opatřením vyplývajícím z místní a osobní znalosti; nebo na základě jiných informací, nebo nařízení svého mentora) zaměřuje svou pozornost a dělá všechny aktivity tak, aby v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí nedocházelo k ohrožení života a zdraví jeho nebo ostatních osob, k protiprávnímu jednání, nebo takovému jednání, které by jakýmkoliv způsobem narušovalo klidný život nájemníků nebo ubytovaných, nebo vnášelo negativní pohled na tyto osoby z pohledu ostatního obyvatelstva, nebo poškozovalo majetek.

Omezení nebezpečí nestandardních situací

Jedná se o omezení situací, kdy dochází ke konfliktům s občany z důvodů špatně nastaveného obsahu práce domovníka-preventisty, jeho nerespektování standardů etiky a komunikace, malé podpory ze strany partnerů domovníka-preventisty apod.

Mentor provádí podporu:

- vztahové prevence – jedná se o prevenci problémů k sobě samému, ke svým kolegům a pracovním partnerům, ke svému nadřízenému i prevenci konfliktů směrem k občanům;



- komunikační prevence – tento pojem úzce souvisí se správnou komunikací a jedná se o dodržování základních pravidel komunikační prevence. Mezi tyto pravidla patří zejména účta ke svému komunikačnímu partnerovi; umění být klidný; umění dialogu; umění povzbudit; schopnost získat komunikačního partnera na svou stranu; nedostat se do hádky a konfliktu a nepoškodit své jméno.

6.3 Uvedení domovníka-preventisty do jeho zaměstnání

Po nástupu domovníka-preventisty do jeho zaměstnání je potřeba vhodným způsobem upozornit obyvatele bytového domu/ubytovny na tento nástup a nové povinnosti z toho vyplývající.

Vlastní upozornění může být provedeno pomocí:

- vývěsky v bytovém domě/ubytovně;
- domovní schůzi;
- letáky doručenými do každého bytu bytového domu/ubytovny (schránky);
- dálkovým způsobem (vyvěsit jej na webu obce/města);
- osobním představením se domovníka-preventisty „svým“ nájemníkům/ubytovaným, kdy se domovník-preventista buď představí sám, nebo je představen svým doprovodem (mentorem, nebo jiným zaměstnancem obce/města apod.,
- při podpisu nájemních smluv a to buď ústně, nebo lépe pomocí letáků předávaných s nájemní smlouvou, na kterých jsou zejména uvedeny informace o pozici domovníka-preventisty a jeho nástupu do práce;



povinnosti domovníka-preventisty a jeho úkoly; kontakt a pracovní doba domovníka-preventisty.

6.4 Praktický zácvik domovníka-preventisty

Je velmi žádoucí, aby v počátcích své práce byl každý domovník-preventista správně prakticky zacvičen – uveden do problematiky „svého“ bytového domu/ubytovny a jejich okolí. Pokud nebyl praktický zácvik součástí vstupního vzdělávání, je pak vhodné, aby jej provedl mentor domovníka-preventisty.

Praktickým zácvikem rozumíme:

- základní teoretické a praktické uvedení do problematiky bytových domů/ubytoven a jejich okolí, závad a obtíží vyskytujících se v těchto bytových domech/ubytovnách;
- poznání obyvatel těchto bytových domů/ubytoven a jejich chování a protiprávního jednání;
- vlastní práci domovníka-preventisty v místě výkonu svého zaměstnání (v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí), zpravidla v době celé zkušební doby pracovního poměru, v doprovodu svého již zacvičeného kolegy domovníka-preventisty, zkušeného asistenta prevence kriminality, nebo strážníka obecní/městské policie se zaměřením do všech oblastí práce.

Je to tedy ukázka, jak to prakticky dělat v oblasti:

- pořádku a čistoty v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- prevence trestné činnosti, přestupkového jednání a sociálně patologických jevů;
- prevence mimořádných událostí (např. požáru);



- spolupráce s příslušným bytovým podnikem (co a komu nahlašovat, kde provádět odečty energií apod. – seznámení se s příslušnými pracovníky);
- ochrany majetku obce/města;
- spolupráce s ostatními subjekty spolupracujícími na projektu „Domovník - preventista“ nebo na práci domovníka-preventisty;
- komunikace s nájemníky a ubytovanými;
- administrace a správné vedení domovní knihy.

6.5 Konečné nastavení pracovní náplně domovníka-preventisty na jeho pracovišti

Tímto skutečně konečným praktickým nastavením pracovní náplně v místě práce domovníka-preventisty, po jejím teoretickém i praktickém nastavení v začátku projektu, rozumíme jistou domluvu mentora domovníka-preventisty, příslušného strážníka obecní/městské policie



Obrázek č. 14: Bytový dům města Varnsdorf

(zpravidla vedoucího pracovníka, nebo místně příslušného okrskáře) a domovníka-preventisty o tom, jakým přesným způsobem bude domovník-preventista na svém pracovišti pracovat,

jaká protiprávní jednání budou v práci domovníka-preventisty řešena pouhým napomenutím a která již napomenutím řešena nebudou a domovník-preventista je bude oznamovat příslušným orgánům (zpravidla obecní/městské policii), popř. zdali bude nastaven systém tzv. nulové



tolerance protiprávního jednání, či nikoliv. Dále může být nastaveno, co je drobnou závadou a co je v možnostech domovníka-preventisty opravit vlastními silami a co již nikoliv. Je třeba si uvědomit, že od doby, kdy byl projekt vytvářen a kdy byla nastavena práce domovníka-preventisty v rovině teoretické i praktické, uběhla již nějaká doba a situace v bytových domech/ubytovnách a jejich okolí se mohla změnit, proto zde hovoříme o konečném nastavení pracovní náplně domovníka-preventisty na jeho pracovišti.

Tato výše uvedená rozhodnutí o přesné pracovní náplni závisí:

- na konkrétním stavu veřejného pořádku a bezpečnostní situaci v příslušné obci/městě;
- na konkrétním stavu veřejného pořádku a bezpečnostní situaci příslušné lokality a v konkrétních bytových domech/ubytovnách a jejich okolí;
- zdali je u místní policie zaveden komunitní přístup k policejní práci tzv. community policing, nebo zda je v lokalitách obce/města nastavena tzv. nulová tolerance;
- jaké závady se vyskytují v bytových domech/ubytovnách;
- na úrovni pracovních schopností domovníka-preventisty.

6.6 Nastavení priorit práce domovníka-preventisty

Po nástupu domovníka-preventisty do zaměstnání je potřeba taktéž nastavit priority práce. V práci domovníka-preventisty to tedy znamená nastavení toho „co začneme řešit a dělat nejdříve a co až později“.

Priority práce domovníka-preventisty vycházejí jednak:

- z vlastního obsahu práce domovníka-preventisty, nastaveného již dříve při přípravě celého projektu a doladěného při nástupu na pracoviště;



- z úrovně jeho pracovních schopností, tedy jeho vědomostí, dovedností a zkušeností;
- z aktuální situace (pořádek, bezpečnost) v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí (bezpečnostní a hodnotová analýza);
- z celkové bezpečnostní situace v sociálně vyloučené (rizikové) lokalitě;
- z celkové bezpečnostní situace v obci/měště.

Priority musí být řádně nastaveny a samozřejmě jejich plnění musí být ze strany garanta vyžadováno a kontrolováno. Po jejich splnění pak dochází k nastavení jiných, aktuálních priorit. I u nastavování priorit je třeba mít stále na zřeteli, zda je schopen nastavené priority konkrétní domovník-preventista efektivně plnit.

6.7 Nastavení práce domovníka-preventisty v oblasti primární a situační prevence

Jak již vyplývá z názvu zaměstnání domovník-preventista, je tato pozice zaměřena nejen na jistou správu svěřeného majetku, zejména tedy bytového domu/ubytovny a jeho blízkého okolí, ale i na předcházení jeho poškozování a na celkovou prevenci protiprávního jednání v těchto bytových domech/ubytovnách a jejich okolí – tedy na prevenci kriminality. Je tedy úkolem mentora domovníka-preventisty, aby v tomto duchu vypadala i práce jeho domovníka-preventisty.

Primární prevence kriminality a domovník-preventista

V oblasti primární prevence mentor vede svého domovníka-preventistu tak, ať se zaměřuje na „své“ nájemníky/ubytované, jejich děti a celé rodiny a to formou:



- 1. Pozitivního působení na správnou činnost rodiny – atmosféra dobře fungující rodiny nemá mezi ostatními opatřeními prevence kriminality konkurenci. Proto domovník-preventista musí:**
 - znát všechny nájemníky nebo ubytované (jejich rodiny) v bytových domech nebo ubytovnách, kde pracuje a stav těchto rodin (funkční – nefunkční);
 - být v kontaktu se všemi rodinami;
 - snažit se pozitivně působit na tyto rodiny;
 - v případě potřeby být připraven kontaktovat OSPOD, policii, příslušného zaměstnance základní školy apod.
- 2. Vytvoření nabídky možností pro smysluplné trávení volného času v duchu „kdo si hraje, nezlobí“ – kdy se zaměřuje zejména na:**
 - volný čas dětí, kdy jim v rámci svého zaměstnání může sjednat buď přímo hru na hřišti nebo v herně, nebo poskytne kontakt do různých zájmových kroužků;
 - vytvoření místnosti pro trávení volného času dětí a mládeže (se souhlasem odpovědných osob) přímo v bytovém domě/ubytovně, kde v předem dané době provádí dozor, popř. sám tvoří náplň volného času dětí a mládeže.
- 3. Výchovy, vzdělávání a poradenství – kdy může poskytovat informace dětem a jejich rodičům o životním stylu, vztazích, závislostech, násilí, kriminalitě a ochraně před ní a dále provádí aktivity bojující proti násilí, netoleranci a nesnášenlivosti a proti drogám a zločinu, nebo organizuje besedy na toto téma s příslušnými organizacemi zabývající se danou problematikou nebo problémy a předává kontakty na tyto organizace.**
- 4. Vlastní hlídkové služby, tedy svou přítomností v bytových domech/ubytovnách a jejich okolí:**



- pozitivním působením na obyvatele bytových domů/ubytoven s úmyslem vychovávat, zamezit a předcházet;
- působením na problémové jedince;
- svou usilovnou prací, vzorem a znalostmi přesvědčit všechny občany (nájemníky, ubytované) o výhodách správného způsobu života a bydlení bez porušování zákona;
- prací s návštěvami ubytovaných, které se často mohou dopouštět problémového jednání nebo chování.

Situační prevence kriminality a domovník-preventista

V rámci situační prevence vede mentor svého domovníka-preventistu tak, že tento ve své práci:

- provádí fyzické kontroly svěřeného majetku – musí dát jasně najevo, že jemu jako domovníkovi-preventistovi na svěřeném majetku záleží;
- přesvědčuje občany o nutnosti pomoci při ochraně svěřeného majetku tak, aby bylo zřejmé, že i v případě nepřítomnosti domovníka-preventisty je bytový dům/ubytovna hlídáný;
- odstraňuje příčiny a příležitosti k páčání zločinu – musí zajistit bezpečné prostředí v okolí bytového domu/ubytovny; zajistit funkční osvětlení před budovou a v budově; zamykání vstupních dveří bytového domu/ubytovny; zavírání sklepních oken; úpravu veřejné zeleně, keřů, stromů apod.;
- zvyšuje schopnosti občanů bránit se trestné činnosti – měl by poskytovat informace o možném nebo skutečném rizikovém chování občanů, které může vést ke spáchání protiprávního jednání (poškozený, oběť);
- informuje občany o možnostech osobní a majetkové „sebeobrany“ – využívat poznatky situační prevence;



- organizuje, spolu s garantem, svou pracovní dobu tak, aby byla efektivní i z pohledu situační prevence – např. mít možnost provádět kontrolu zamknutí vstupních dveří do bytového domu/ubytovny ve večerních hodinách atd.;
- navrhuje další technická, organizační a fyzická opatření v oblasti situační prevence, jako např. využití kamerového systému ve společných prostorách bytového domu/ubytovny.

Domovník-preventista tak v rámci prevence kriminality místě svého pracoviště neustále pozoruje, zjišťuje a vyhodnocuje celkovou situaci s cílem předcházet:

- narušování pořádku v bytovém domě/ubytovně – předcházet nepořádku ve společných chodbách a schodištích (sklepy a půda);
- narušování soužití v bytovém domě/ubytovně – předcházet hádkám a sporům mezi nájemníky, nebo ubytovanými;
- narušování bezpečnosti v bytovém domě/ubytovně – předcházet používání otevřeného ohně a umísťování předmětů ve společných prostorách bytového domu/ubytovny, zamezit pohybu neznámých osob v bytovém domě/ubytovně apod.;
- ohrožení života, zdraví, majetkové škody;
- předcházení obtěžujícímu chování nájemníků nebo ubytovaných (např. hluk z provozu motorových vozidel před domem a z chovu zvířat, křik atd.);
- předcházení narušování nočního klidu;
- předcházení krádežím a poškozování majetku patřícímu k bytovému domu/ubytovně – krádeže hasicích přístrojů, vybavení hydrantů, žárovek, okenních klik apod.;



- předcházení krádežím a poškození majetku nájemníků nebo ubytovaných – např. zajistit zamykání vstupních dveří atd.;
- předcházení narušování veřejného pořádku před bytovým domem/ubytovnou – předcházet nepořádku v okolí domu, zejména u vchodu do domu a pod okny nájemníků
nebo ubytovaných, nepořádku na chodnících a dvorech, nepořádku kolem kontejnerů na odpad, předcházení vzniku skládek a odstavování vraků vozidel v okolí domu.

6.8 Získávání, shromažďování a předávání informací získaných prací domovníka-preventisty

Při své práci mentor domovníka-preventisty získává maximum informací od svého domovníka-preventisty. Jedná se o informace:

- o provedených kontrolách;
- o prováděné prevenci kriminality;
- o jednání s nájemníky/ubytovanými;
- o protiprávním jednání osob;
- o obtížích v lokalitě nebo bytových domech/ubytovnách;
- o zjištěných, odstraněných a nahlášených závadách;
- o asistencích, odečtech energií apod.

Tyto všechny informace mentor shromažďuje, třídí, předává příslušným k orgánům k dalšímu řešení, nebo využívá pro své hodnotící zprávy směrem k poskytovateli dotace, nebo je poskytuje pro prezentaci projektu a práce domovníka-preventisty směrem k veřejnosti.



6.9 Motivace domovníka-preventisty

Každý mentor by měl motivovat svého domovníka-preventistu k setrvání v projektu, v zaměstnání domovníka-preventisty a k jeho dobrým pracovním výsledkům. K motivaci může využít kombinaci několika druhů motivace. Jedná se o:

Vnitřní motivaci – výsledek potřeb a zájmů člověka (potřeba poznávací, seberealizace, kulturní potřeby).

Vnější motivaci – je určena působením vnějších podnětů (hrozba trestu, možnost odměny).

Pozitivní motivaci – souhrn všech skutečností – radost, zvědavost, pozitivní pocity, radostné očekávání, které podporují nebo tlumí jedince, aby něco konal nebo nekonal.

Negativní motivaci – souhrn velmi nepříjemných emocí – hrozba trestu, obavy z něčeho nepříjemného, velice silný prvek, který by měl časem přejít v pozitivní motivaci.

Reálnou motivaci – cílem je přinutit domovníka-preventistu ke (kvalitní) práci. Reálná motivace obsahuje soubor všech výše uvedených motivací. U každého domovníka-preventisty je třeba budovat systém motivace. Nemotivovaný domovník-preventista postupem času přestává pracovat.

Praktická pozitivní motivace v práci domovníka-preventisty:

- větší odměna za svou práci;
- vnitřní uspokojení ze své práce, pocit seberealizace;
- viditelné výsledky své práce – pozitivní změny v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- pochvala garanta, nebo jiného zodpovědného zaměstnance obce/města;
- pozitivní pohled obyvatel bytových domů/ubytoven na práci domovníka-preventisty (nebo negativní náhled problémových osob);



- pochvala od své rodiny, přátel, známých domovníka-preventisty;
- možnost ukázat svou dobrou práci v rámci tzv. „výměny dobré praxe“.

Praktická negativní motivace v práci domovníka-preventisty:

- výtka garanta;
- obavy ze snížení platu;
- strach z ukončení pracovního poměru ze strany zaměstnavatele;
- nepříjemný pocit z kritiky své práce většinou obyvatel bytových domů/ubytoven;
- kritika od své rodiny, přátel, známých domovníka-preventisty.

U domovníka-preventisty je taktéž třeba budovat pozitivní myšlení:

- schopnost vidět příležitost tam, kde jiní vidí problém;
- umění vytěžit z každé, i sebevíce nepříjemné a bolestivé situace maximální potenciál a posunout se díky ní dál ve prospěch svůj, případně také ve prospěch s projektem provázaných jedinců a skupin;
- víru, že vše dopadne dobře, když se budu snažit;
- jistotu, že v problému nezůstanu sám.

Motivace zaměstnanců patří do každého zaměstnání. Nadřízený zaměstnanec je povinen ji poskytovat a podřízený zase vyžadovat!

6.10 Hodnocení práce domovníka-preventisty

Výsledky práce každého domovníka-preventisty musí mentor pravidelně hodnotit.

Hodnocení provádí na základě:

- zápisů uvedených v domovní knize;
- vlastního pozorování pracoviště domovníka-preventisty;
- pohovorů se subjekty spolupracujícími s domovníkem-preventistou;



- získání informací od obyvatel bytových domů/ubytoven, kde domovník-preventista pracuje;
- porovnáváním fotografií nebo videozáznamů z místa pracoviště domovníka-preventisty pořízené při zahájení práce domovníka-preventisty a po určité době;
- porovnáním všech informací uváděných domovníkem-preventistou se skutečností.

Tuto kontrolu provádí mentor domovníka-preventisty, supervizor při supervizích, popř. další osoby zainteresované na výsledcích práce domovníka-preventisty.

Kontrola je prováděna:

- pravidelně jako součást porovnání zápisů domovní knihy se skutečností na místě pracoviště;
- namátkově, jak snaha zjistit skutečnou každodenní úroveň práce domovníka-preventisty, nebo při řešení špatných výsledků práce domovníka-preventisty.

V případě, že nedochází ke zlepšení pořádku a bezpečnosti v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí, nebo došlo ke vzniku nových, doposud neznámých problémů, je třeba problémy řádně identifikovat a následně řešit tyto nedostatky.



Hodnocení musí být vždy objektivní, spravedlivé, srozumitelné, motivující a jeho výsledky musí být splnitelné a závazné pro obě strany.

Obrázek č. 15: Domovník-preventista města Valašské Meziříčí



7 ZÁVĚR

Tato příručka je jistým manuálem pro správnou práci mentora domovníka-preventisty. Samozřejmě není možné, aby zde byly vyjmenovány všechny úkoly, povinnosti a situace, které je mentor povinen v rámci svého zaměstnání činit či řešit. Přesto jsou zde přehledně vyjmenovány funkce, role a postavení mentora ve vztahu k domovníkovi-preventistovi, obsah a možnosti výběrového řízení jak mentora, tak domovníka-preventisty, nastavení vzdělávání mentora i domovníka-preventisty a informace o hlavních praktických činnostech mentora po nastoupení domovníka-preventisty do svého zaměstnání.

Na základě zkušeností autora o práci mentorů domovníků-preventistů lze tak zodpovědně říci, že díky skutečně kvalitní práci mentorů domovníků-preventistů, tak dnes máme napříč celou Českou republikou řadu výborných domovníků-preventistů, kteří si plní své povinnosti a jejichž pracovní morálka a zejména pak pracovní výsledky jsou na vynikající úrovni.



Seznam použité literatury:

GOLLER Stanislav, ANTON Petr. *Byty a bytové domy: provoz, údržba, opravy*. 1. Vyd. Praha: Polaris, 2002, 131 s.

KOLÁŘÍK, Jaromír. *Asistent prevence kriminality ve „víru“ školení*. 1 vyd. Ostrava: X – MEDIA servis, 2015, 60 s.

KOLÁŘÍK, Jaromír. *Příručka asistenta prevence kriminality nejen k závěrečným zkouškám*. 1. vyd. Ostrava: X – MEDIA servis, 2015, 66 s.

PANKRÁČ, Zdeněk. *Asistent prevence kriminality: metodika výběru, přípravy a činnosti*. 1.vyd. Buchlovice: HUDEC print: 2014, 200 s.



Seznam obrázků:

Obrázek č. 1: Mentor domovníka preventisty se svým domovníkem-preventistou, město Vysoké Mýto

Obrázek č. 2: Mentor domovníka preventisty se svým domovníkem-preventistou a asistenty prevence kriminality, město Vysoké Mýto

Obrázek č. 3: Mentor domovníka preventisty se svým domovníkem-preventistou, město Vysoké Mýto

Obrázek č. 4: Domovníci-preventisté města Ralsko s lektorem

Obrázek č. 5: Domovník-preventista (vpravo) s asistenty prevence kriminality města Žďár nad Sázavou

Obrázek č. 6: Bytový dům Varnsdorf

Obrázek č. 7: Domovníci-preventisté se supervizorem a manažerkou prevence kriminality Valašské Meziříčí

Obrázek č. 8: Domovník-preventista města Žďár nad Sázavou

Obrázek č. 9: Bytový dům města Nový Bydžov

Obrázek č. 10: Domovník-preventista města Kladno

Obrázek č. 11: Domovník-preventista města Kadaň

Obrázek č. 12: Domovníci-preventisté města Rotava

Obrázek č. 13: Bytový dům města Břeclav

Obrázek č. 14: Bytový dům města Varnsdorf

Obrázek č. 15: Domovník-preventista města Valašské Meziříčí



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Poznámky:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY