

# Profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Bc. Petra Laštůvková

---

Diplomová práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Petra LAŠTŮVKOVÁ**

Studijní program: **N 7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti profesního vzdělávání a rozvoje lidských zdrojů.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace výzkumného šetření.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**ARMSTRONG, M.: Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.**

**HRONÍK, F.: Rozvoj a vzdělávání pracovníků. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 978-80-247-1457-8.**

**KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-033-3.**

**MATOUŠEK, O. a kol. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.**

**MUŽÍK, J. Profesionální vzdělávání dospělých. Praha: Codex, 1998. ISBN 80-85963-93-0.**

Vedoucí diplomové práce:

**Ing. Mgr. Leona Hozová**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**14. ledna 2010**

Termín odevzdání diplomové práce:

**30. dubna 2010**

Ve Zlíně dne 14. ledna 2010



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 29.4.2016.



*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*



(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k vůlce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jímému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce je zaměřena na profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Je členěna na dvě části – teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou konkretizovány sociální služby a jejich ukotvení v legislativním rámci. Teoretická část dále poskytuje náhled na vzdělávání v kontextu celoživotního vzdělávání, vzdělávání dospělých a v neposlední řadě také v kontextu profesního vzdělávání s přihlédnutím na specifika profesního vzdělávání v sociálních službách. Cílem praktické části je zjištění vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách poskytující sociální služby v okrese Zlín a také zjištění vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Šlikr.

Klíčová slova: sociální služby, celoživotní vzdělávání, vzdělávání dospělých, profesní vzdělávání, personální standardy

## **ABSTRACT**

The thesis is focused on vocational training for workers in social services. It is divided into two parts - theoretical part and practical part. The theoretical part concretized social services and their anchor in the legislative framework. The theoretical part provides further insight into education in the context of lifelong learning, adult education and, ultimately, in the context of professional education with regard to the specifics of professional education in social services. The aim of the practical part is to identify training needs of social service organization providing social services in the district of Zlín and the identification of training needs of social workers in low threshold facilities for children and youth Šlikr.

Keywords: social services, lifelong learning, adult education, vocational training, staffing standards

## **PODĚKOVÁNÍ**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí diplomové práce Ing. Mgr. Leoně Hozové za cenné připomínky, trpělivost a pozitivní myšlení.

Mé poděkování také patří pracovníkům Zlínského kraje. Dále všem pracovníkům v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Šlikr v Otrokovicích a Mgr. Martině Stavjaníkové.

Touto cestou bych chtěla poděkovat i těm, kteří mě po celou dobu studia na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně podporovali, věřili mi a stáli za mnou.

# OBSAH

ÚVOD.....	10	
<b>I</b>	<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1</b>	<b>SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ .....</b>	<b>13</b>
1.1	SPECIFIKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	13
1.1.1	Uživatelé sociálních služeb .....	14
1.1.2	Poskytovatelé sociálních služeb a jejich odpovědnost.....	16
1.2	PRÁVNÍ ÚPRAVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE.....	17
1.2.1	Kategorizace sociálních služeb .....	19
1.2.2	Kvalifikační požadavky na pracovníky poskytující sociální služby.....	21
<b>2</b>	<b>PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ JAKO SOUČÁST CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ .....</b>	<b>25</b>
2.1	OD CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ K CELOŽIVOTNÍMU UČENÍ.....	25
2.2	VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH .....	29
2.2.1	Dospělý jako účastník vzdělávání .....	31
2.2.2	Motivace dospělého jedince ke vzdělávání.....	34
2.3	PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ .....	37
2.3.1	Význam profesního vzdělávání .....	38
2.3.2	Specifika přístupnosti k profesnímu vzdělávání .....	40
2.3.3	Vzdělávací potřeba jako základ profesního vzdělávání .....	41
<b>3</b>	<b>PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....</b>	<b>43</b>
3.1	PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ DLE STANDARDU KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	45
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>47</b>
<b>4</b>	<b>VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V OKRESE ZLÍN.....</b>	<b>48</b>
4.1	METODOLOGICKÁ ČÁST.....	48
4.1.1	Motivace k volbě výzkumného tématu .....	48
4.1.2	Cíl výzkumu .....	48
4.1.3	Výzkumný problém.....	49
4.1.4	Volba výzkumné strategie .....	49
4.1.5	Výzkumný soubor .....	49
4.1.6	Výzkumná metoda.....	50
4.1.7	Způsob zpracování dat .....	50
4.2	EMPIRICKÁ ČÁST .....	50
4.2.1	Vyhodnocení dat.....	50
4.3	ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU .....	64
<b>5</b>	<b>ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V NZDM ŠLIKR.....</b>	<b>67</b>



5.1	POPIS NZDM ŠLIKR .....	67
5.2	POPIS SYSTÉMU PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ V NZDM ŠLIKR.....	68
5.3	METODOLOGICKÁ ČÁST.....	69
5.3.1	Motivace k volbě výzkumného tématu .....	69
5.3.2	Cíl výzkumu .....	70
5.3.3	Výzkumný problém.....	70
5.3.4	Volba výzkumné strategie.....	71
5.3.5	Výzkumný soubor .....	71
5.3.6	Výzkumná metoda.....	72
5.3.7	Způsob zpracování dat .....	73
5.4	EMPIRICKÁ ČÁST .....	73
5.4.1	Pracovní kazuistiky sociálních pracovníků v NZDM Šlikr.....	73
5.4.2	Vzdělávací potřeby organizace.....	90
5.4.3	SWOT analýza vzdělávání v NZDM Šlikr.....	92
5.4.4	Návrh vzdělávání sociálních pracovníků v NZDM Šlikr.....	93
5.5	ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU .....	96
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>98</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>100</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>102</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>103</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>104</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>106</b>

## ÚVOD

Životní cesta jedince je nevyzpytatelná, je klikatá, plná nástrah, zákoutí, která nikam nevedou, a mnohdy na první pohled nepřekonatelných překážek. Jedinec se na své cestě zastaví, přemýšlí a hodnotí své možnosti. Má se pokusit jít dál, snažit zmobilizovat své veškeré úsilí a pokusit se o překonání sám, anebo se má obrátit na druhého člověka a požádat ho o pomoc? Za této situace je daný jedinec, který nemůže jít po své životní cestě dál a stagnuje, velmi slabý a zranitelný. Snahy pomoci těmto jedincům jsou ve společnosti zakořeněné hluboko. Na principu filantropie je možné tyto snahy spatřovat i dnes. Jsou realizovány prostřednictvím různých nástrojů. Mezi tyto nástroje lze zařadit sociální služby, které opravdu nevznikají za účelem peněžitého bohatství, jsou spíše prostředkem, který společnost obohacuje. Vždyť péče a pomoc slabšímu jedinci je hodnotou, která má své místo i v současné uspěchané společnosti orientované na úspěch, zisk. Sociální služby jedincům, kteří potřebují na své životní cestě podporu, jsou poskytovány lidmi, kterým se pomáhání a podpora stala jejich profesí. Jsou to kvalifikovaní odborníci, jejichž záměrem by mělo být poskytování kvalitních služeb na profesionální úrovni. A to není možné bez dalšího vzdělávání. Tato skutečnost byla zohledněna i při transformaci sociálních služeb a při vytváření standardů kvality sociálních služeb. Vždyť vzdělávání rozvíjí potenciál jedince, ovlivňuje celospolečenský pokrok, a tedy je možné zaznamenávat i pokrok v oblasti sociálních služeb. Významnost a přínos celoživotního vzdělávání je tedy uvědomována nejen v rámci sociální sféry, ale i na úrovni principů vzdělávací politiky uskutečňované státem. Neustálé vzdělávání je příležitost, které by si měl být vědom každý, ať už se jedná o pracovníka v sociálních službách, či jedince, který z důvodu překážky nemůže pokračovat na své životní cestě. I tato skutečnost byla mou inspirací pro zvolení tématu diplomové práce právě vzdělávání v sociálních službách.

Záměrem mé práce je nejen upozornit na důležitost vzdělávání, ale také nabídnout podklady pro praxi, na kterých je možné dále stavět. Cílem diplomové práce není jen zjišťování vzdělávacích potřeb u pracovníků působících v sociálních službách, ale také upozornění na nutnost koncepčně a systematicky realizovaného profesního vzdělávání. A jak už bylo zmíněno, diplomová práce se má zaměřit především na přínos pro praxi.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části. V teoretické části se zaměřuje na specifika poskytování sociálních služeb a zároveň je legislativně ukotvuje. Podrobněji se věnuje

vzdělávání a to z pohledu celoživotního vzdělávání, vzdělávání dospělých a profesního vzdělávání. Zaměřila jsem se na motivaci dospělého účastníka vzdělávací akce k dalšímu vzdělávání. Do teoretické části bylo v neposlední řadě zařazeno i profesní vzdělávání pracovníků v kontextu sociálních služeb.

Praktická část byla realizována ve spolupráci se Zlínským krajem a také se sociálními pracovníky Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Šlikr. Za velmi důležité považuji to, že praktická část přináší výsledky mající budoucí využitelnost. I z tohoto důvodu byla jako výzkumná strategie zvolena jak kvantitativní výzkumná strategie, tak i kvalitativní. Jinými slovy kvantitativní šetření doplněné o kvalitativní, jelikož jen tak je možné poskytnout pro oba dva výše uvedené subjekty, dostatek podkladů.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ

Každý jedinec se během svého života vlivem mnoha faktorů může dostat do různých nepříznivých sociálních situací. Pro některé může být velmi složité se s důsledky kumulujících sociálních rizik, či již vzniklé tíživé sociální situace, vyrovnat. V zájmu každé společnosti by se tedy mělo stát vytváření takových nástrojů vedoucích k pomoci jedincům nebo skupině jedinců, kteří nejsou schopni nést následky plynoucích z jejich tíživých životních situací. Existuje celá škála sociálních služeb, které mohou pomoci řešit nepříznivou životní situace daného jedince a zabránit tak možnému okrajovému postavení v komunitě či ve společnosti. Ovšem izolovaně realizována pomoc a podpora by nemusela být účinná. Měly by tedy být součástí uceleného systému pomoci. Pro optimální fungování tohoto systému pomoci je třeba, aby služby nejen řešily vzniklé situace, ale měly i jakýsi preventivní rozměr. Nutnou podmínkou pro uvedené postřehy je jejich legislativní ošetření, jen tak je možné dosáhnout komplexního a účinného řešení této problematiky. Zákonná úprava zároveň přináší práva a povinnosti pro zainteresované subjekty, které ovlivňují jejich činnost, a také mantinely, v rámci kterých se mohou pohybovat.

Tato kapitola tedy bude zaměřena, jak vyplývá z předešlého, na specifika sociálních služeb a s tím související i jejich současná zákonná úprava v České republice.

### 1.1 Specifika sociálních služeb

Úsilí směřující k pomoci jedincům potýkajících se s obtížnou sociální situací lze souhrnně nazvat sociální pomoc. Sociální pomoc je v České republice součástí sociálního zabezpečení. Pro pochopení místa sociálních služeb vůbec v systému sociálního zabezpečení je nutné si nejdříve definovat tento pojem. Sociální zabezpečení tedy Krebs a kol. (2002, s. 143) chápe jako „soubor institucí, zařízení a opatření, jejichž prostřednictvím a pomocí se uskutečňuje předcházení, zmírňování a odstranění následků sociálních událostí občanů“. Samotná sociální pomoc se prostřednictvím svých cílů poté zaměřuje na zabezpečení základních životních potřeb osob nacházejících se v obtížné životní situaci, které si nemohou svým vlastním přičiněním nebo za přispění vlastní rodiny uspokojit své individuální a základní životní potřeby. Zároveň se snaží o to, aby se jedinec na poskytované sociální pomoci nestal závislým a aby dosáhl způsobilosti k soběstačnosti.

Sociální pomoc je poskytována ve formě sociálně právní ochrany a dávek sociální pomoci a také ve formě sociálních služeb (Krebs a kol., 2002).

Sociální služby v České republice jsou v současné době legislativně ukotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální službou se rozumí „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“ (§3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Jednoduše se dá říci, že za sociální služby jsou označovány takové činnosti, kdy určité subjekty pro někoho druhého něco konají a to takovým způsobem, aby se u těchto jedinců předcházelo jejich okrajovému postavení ve společnosti.

### 1.1.1 Uživatelé sociálních služeb

Jedinci nacházející se v nepříznivé životní situaci a využívající služeb, které jsou jim poskytovány v rámci sociálních služeb, můžeme souhrnně označit jako uživatele sociálních služeb. Každý z těchto uživatelů je svébytnou osobností se svými vlastními zkušenostmi, svými sny a s různým rozsahem jejich motivace zlepšit životní situaci a eliminovat tak negativní návyky. To však s sebou přináší i nutnost na straně poskytovatelů sociálních služeb vyrovnat se s individualitou uživatelů. Jednou z možností je respektování základních principů, které jsou nastíněny níže.

Podle Matouška a kol. (2007) jsou sociální služby určeny zejména pro osoby společensky znevýhodněné a cíl sociálních služeb nevidí jen v sociálním začlenění a prevenci sociální exkluze, ale i ve zlepšení kvality života těchto osob a zároveň ochrany před sociálními riziky. Je tedy patrné, že sociální služby zaměřují svoji pozornost jak k samotnému uživateli sociální služby, tak k jeho rodině, sociální skupině či zohledňuje zájmy širšího společenství.

Toto potvrzuje i Bílá kniha v sociálních službách, v níž jsou uvedené důležité zásady vztahující se k základním principům v sociálních službách, podílí se na vymezení odpovědnosti jednotlivých subjektů a v neposlední řadě se snaží přinést odpovědi na otázky věnujících se fungování celého systému. Dle Bílé knihy v sociálních službách (2003) jsou sociální služby především o lidech samotných – o jedincích, o jejich rodinách a jejich sociální síti. Služby jsou pak následně poskytovány na základě individuálních potřeb uživatelů sociálních služeb s přihlédnutím na potřeby celé komunity, v nichž



uživatelé žijí. Zároveň Bílá kniha v sociálních službách připomíná, že celý systém by se měl přizpůsobovat potřebám uživatelů, nikoliv aby se uživatelé přizpůsobovali systému.

Při poskytování sociálních služeb je zcela zásadní samotná úroveň sociálních služeb, jen tak je možné uživateli sociálních služeb dopomoci k tomu, aby si udržel či znovu získal své postavení v rámci své rodiny, sociální skupiny či celé společnosti, jak uvádí Bílá kniha v sociálních službách (2003). Významnou součástí získávání určité úrovně, na které je možné budovat kvalitní sociální služby, je dodržování určitých principů. Stěžejní principy, díky nimž je možné dosáhnout úrovně těch nejlepších, jsou následovné:

- *„nezávislost a autonomie pro uživatele služeb – nikoli závislost;*
- *začlenění a integrace – nikoli sociální vyloučení;*
- *respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem;*
- *partnerství – pracovat společně, ne odděleně;*
- *kvalita – záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem;*
- *rovnost bez diskriminace;*
- *standarty národní, rozhodování v místě“ (Bílá kniha v sociálních službách 2003, s. 6).*

Principy uvedené v Bílé knize v sociálních službách korespondují s tím, co uvádí Matoušek a kol. (2007) jako charakteristiku celého systému sociálních služeb na základě zákonné úpravy sociálních služeb. Mezi prolínající se sociálními službami lze zařadit:

- osobě v nepříznivé sociální situaci by měli být poskytnuty informace, prostřednictvím níž je možné, aby tato osoba svoji situaci mohla řešit sama svými silami, pokud nejsou informace dostačující, teprve pak dochází k využívání sociálních služeb;
- sociální služby mají být individualizované, aktivizační a podporující samostatnost;
- kvalita sociálních služeb vychází ze základních lidských práv a svobod s dodržováním principu lidské důstojnosti.

### 1.1.2 Poskytovatelé sociálních služeb a jejich odpovědnost

Ve středu celého systému sociálních služeb stojí jedinec nacházející se ve specifické životní situaci, jak vyplývá z předešlého. Není možné však na něho pohlížet jako na izolovaný prvek. Stejně tak je nutné si uvědomit, že výhradním poskytovatelem a zřizovatelem sociálních služeb není jen stát a veškerá odpovědnost není jen na jeho straně.

Jak konstatuje Matoušek a kol. (2007) poskytovatelem mohou být kromě státu jak kraje, tak i jednotlivé obce. Navíc mezi uvedené subjekty dále vstupují nestátní neziskové organizace jako zřizovatelé a poskytovatelé sociálních služeb a to zejména od roku 1990. Podle současné legislativy mohou sociální služby poskytovat nestátní neziskové organizace v těchto právních normách:

- „občanské sdružení;
- *obecně prospěšná společnost;*
- *církevní právní osoby.*

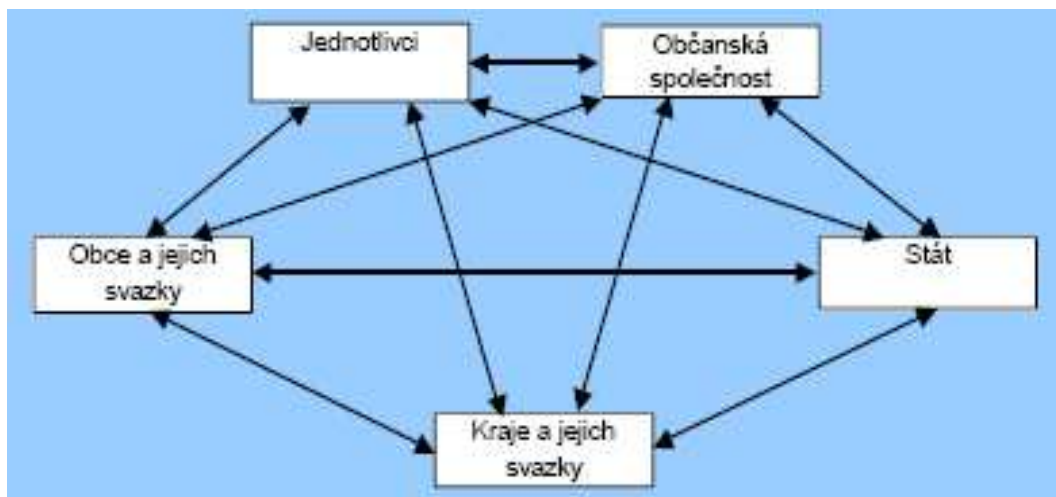
*Dalším zvláštním druhem neziskového nestátního subjektu jsou nadace. Ty však mohou činnost poskytovatelů sociálních služeb pouze financovat“ (Matoušek a kol. 2007, s. 12).*

Sociální služby jsou tedy realizovány prostřednictvím veřejnoprávních či soukromoprávních subjektů. Je však na místě zdůraznit, že i u nestátních neziskových organizací mající soukromoprávní charakter garantuje stát dodržování základních lidských práv a vůči těmto subjektům vystupuje stát v roli kontrola, toho, kdo přiděluje licence. Uživatelům sociální služby je současně zaručeno, že institucemi jsou poskytovány takové služby, ke kterým se zavázaly. Sociální služby se tak mohou částečně překrývat se službami veřejnými sloužící celé veřejnosti, které jsou financovány z veřejných rozpočtů a jsou více závislé na politických rozhodnutích státní správy a samosprávy. Avšak samotné sociální služby mohou být poskytovány jako služba komerční na základě smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem (Matoušek a kol., 2007).

V Bíle knize v sociálních službách (2003, s. 17) je zcela správně zdůrazněno, že „*sociální služby jsou vybudovány na základech pětistranného partnerství. Každý jedinec nese svůj díl odpovědnosti za vlastní sociální situaci, každý má v systému svoji roli*“. Odpovědnost jednotlivých subjektů v oblasti sociálních služeb je tedy možné znázornit schématem

vzájemně propojených vztahů mezi jednotlivci, občanskou společností, obcemi, kraji a státem.

Obrázek 1. Schéma odpovědnosti v sociálních službách



*Zdroj: Bílá kniha v sociálních službách 2003, s. 17*

## 1.2 Právní úprava sociálních služeb v České republice

Tím nejzákladnějším motivem pro poskytování různorodých sociálních služeb je jistě snaha někomu pomoci, avšak v průběhu celého procesu mohou být tyto filantropické motivy ovlivňovány zájmy dalších osob či skupin osob a to v jejich vlastní prospěch. Je tedy nutné, aby poskytování sociálních služeb bylo legislativně zakotveno v právním systému a tato rizika byla minimalizována. Z historického hlediska je ovšem zřejmé, že v České republice je navazování na legislativní úpravu relativně obtížné, především po roce 1989. Poskytovatelé sociálních služeb a uživatelé sociálních služeb tak byli nuceni se po celá 90. léta až do roku 2007 přizpůsobovat nevyhovující právní úpravě sociálních služeb.

Po celých 17 let se jak pracovníci v oblasti sociálních služeb, tak i uživatelé sociálních služeb museli vyrovnávat s problematickou právní úpravou sociálních služeb. Velkým problémem podle Matouška a kol. (2007) byla ta skutečnost, že nárokování služeb a dávek sociální péče bylo závislé na předem dané kategorizaci skupin, kterým lze službu či dávku poskytnout. Tato kategorizace s sebou přinášela stigmatizaci samotných uživatelů. Za nevhodný lze označit i výčet typů sociálních služeb, jež byly zákonně upraveny příliš úzce a byly spíše zaměřeny na ústavní formy péče. To samozřejmě nemohlo vyhovovat

nově objevujícím se trendům, kdy se především zásluhou nestátních neziskových organizací poskytování sociálních služeb orientovalo směrem ke službám komunitního typu a terénním sociálním službách. Matoušek a kol. (2007) dále vidí nejzávažnější nedostatky právní úpravy v neexistenci zákonných požadavků na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a také na odbornou způsobilost pracovníků v zařízeních sociálních služeb.

Nový zákon o sociálních službách se začal formovat již v polovině devadesátých let 20. století, konečné znění legislativního zakotvení systému sociálních služeb bylo hotovo až v roce 2006. Nová zákonná úprava v podobě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vzešla v platnost 1. 1. 2007. Sociální služby v České republice jsou tedy legislativně zakotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Druhým zákonným předpisem je Vyhláška č. 505/2006 Sb., v níž se provádějí některá ustanovení uváděná v zákoně o sociálních službách. Tyto dva základní dokumenty přinášejí řadu koncepčních změn v celé oblasti sociálních služeb. A dá se říci, že Matouškem a kol. (2007) výše zmíněné nedostatky, byly novým zákonem postihnuty, řešeny. Novou formulaci problémových oblastí lze jistě označit za pozitivní posun vpřed.

Za jednu z nejvýznamnějších změn a pokrok ve vnímání sociálních služeb lze spatřit již v § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je uvedeno:

*„(1) Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.*

*(2) Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“*

Tyto základní zásady konstatovány již v úvodu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách znamenají pro poskytovatele sociálních služeb nové možnosti, jak uživatelům sociálních služeb nabídnout služby korespondující s individuálními potřebami. Zároveň je

nutné podotknout, že to s sebou přináší požadavky na odbornou způsobilost samotných pracovníků.

### 1.2.1 Kategorizace sociálních služeb

Jako další nesporný pokrok v poskytování sociálních služeb je možné uvést ten fakt, že nynějším zákonem o sociálních službách byla přijata zcela nová kategorizace služeb. Mlčák (Ed.) (2005) se v této souvislosti zmiňuje o tom, že sociální služby zahrnují rozsáhlý soubor činností usilující o optimální fungování celého sociálního systému zahrnující i eliminaci nedostatků bránící takovému fungování. Z tohoto důvodu spatřuje Mlčák (Ed.) (2005) nutnost hovořit o různých typech a druzích sociálních služeb. V § 32 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou sociální služby děleny na:

- „ a) sociální poradenství,*
- b) služby sociální péče,*
- c) služby sociální prevence.“*

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 37 sociální poradenství zahrnuje nejen základní poradenskou činnost, prostřednictvím níž jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy uživateli poskytnout potřebné informace pro řešení jeho nepříznivé sociální situace, ale také odborné sociální poradenství. Odborná poradenská činnost se na rozdíl od základního sociálního poradenství zaměřuje na již individuální potřeby klientů, které jsou poskytovány v různých typech specializovaných poraden (např. v manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením).

Cílem služeb sociální péče dle zákona je napomoci uživatelům sociálních služeb dosáhnout v co největší míře jejich fyzické i psychické soběstačnosti tak, aby byly schopni se zapojit do běžného společenského života. Pokud to však není možné, je nutné, aby tyto uživatele služeb sociální péče žili v důstojném prostředí. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 39 - § 52 dále specifikuje jednotlivé druhy služeb sociální péče, jedná se o tyto následující služby:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,

- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Služby sociální prevence napomáhají uživatelům těchto služeb znovu se integrovat do společnosti, zabraňují tak jejich sociální exkluzi, zároveň dopomáhají svým uživatelům překonat nepříznivou sociální situaci. V neposlední řadě prostřednictvím služeb sociální prevence dochází k ochraně celé společnosti před nežádoucími sociálními jevy. Mezi služby sociální prevence jsou zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 54 - § 70 řazeny tyto služby:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- krizová pomoc,
- intervenční centra,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,
- služby následné péče,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,



- sociálně terapeutické dílny,
- terapeutické komunity,
- terénní programy,
- sociální rehabilitace.

Podle § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se sociální služby poskytují v různých formách. Konkrétně se jedná o formu pobytovou, uživatel sociální služby je zde i ubytován. Poté o formu ambulantní. V tomto případě uživatel musí do zařízení poskytující sociální služby docházet. Poslední formou je terénní sociální služba, která je poskytována v přirozeném sociálním prostředí.

V rámci každé služby definované zákonem je dále v zákoně uvedeno pro koho je daná konkrétní služba určena a jsou specifikovány i základní činnosti, které budou uživateli sociální služby poskytnuty. Výše uvedené služby jsou blíže rozpracovány i ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. k provedení zákona o sociálních službách.

### **1.2.2 Kvalifikační požadavky na pracovníky poskytující sociální služby**

Značný zásah do stávajícího systému fungování sociálních služeb měla i povinnost registrace zařízení poskytující sociální služby u registrujícího orgánu, bez které by nebylo možné sociální služby provozovat a nebylo by možné využít možnosti financování ze státního rozpočtu. To však pro zařízení sociálních služeb znamenalo i změnu v další rovině – v rovině kvalifikace jednotlivých pracovníků. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje mnohé podmínky, jež musí být při registraci dodrženy, jen pak je možné získat oprávnění k poskytování sociální služby. Jedna ze základních podmínek přináší právě požadavky na odbornou způsobilost osob, které budou sociální služby poskytovat. Zákon tak nepřímo zaručuje kvalitní poskytování sociálních služeb už na straně samotného sociálního pracovníka a dalších pracovníků v sociálních službách.

K tomu, aby mohl pracovník v zařízeních sociálních služeb působit na pozici sociálního pracovníka, je nutný předpoklad způsobilosti k právním úkonům, zdravotní způsobilosti, bezúhonnosti a v neposlední řadě musí být způsobilý po stránce odborné. Sociálním pracovníkem se rozumí pracovník, který *„vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální*

*oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 109). K této definici uvedené v zákoně je možné dodat, jak je konstatováno Mlčákem (Ed.) (2005, s. 16), že na „profesionálním základě (jako součást sociálních služeb na bázi odborné přípravy, s plnou odpovědností a s ohledem na situaci dané oblasti a její zvláštnosti) poskytuje služby veřejnosti“.*

Odbornost jako stěžejní podmínka pro výkon povolání sociálního pracovníka znamená mít dostatečné vzdělání. Konkrétněji se jedná o ukončené vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání (jakéhokoliv stupně). Pracovník s vyšším odborným vzděláním musí být absolventem v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Pro vysokoškolsky vzdělaného pracovníka je nutné, aby se jeho studijní program zaměřoval na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Dále je možné působit v zařízeních poskytující sociální služby jako sociální pracovník po absolvování akreditačních kurzů v rozsahu 200 hodin s následnou praxí 5 let pro vysokoškolsky vzdělané v jiném oboru než je definován v zákoně, anebo 10 let pro pracovníky se středoškolským vzděláním s maturitní zkouškou v jiném oboru než sociálně právním (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 110).

Kvalitní poskytování sociálních závisí nejen na osobě sociálního pracovníka, ale i dalších pracovnících vykonávající další odborné činnosti. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 115 kromě sociálního pracovníka rozlišuje další okruh pracovníků. Jedná se o pracovníky v sociálních službách, zdravotnické a pedagogické pracovníky, také o manželské a rodinné poradce a další odborné pracovníky poskytující přímo sociální služby. Pozice pracovníka v sociálních službách je definována v § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který říká:

*„ (1) Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává*

*a) přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*

- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,*
- c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,*
- d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“.*

Podmínky nutné pro pozici pracovníka v sociálních službách jsou shodné s podmínkami, jimiž se musí řídit sociální pracovník. Pracovník v sociálních službách musí splňovat kritérium způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a odborná způsobilosti, což je blíže definováno v § 116 zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Na základě výše uvedených skutečností a informací plynoucích ze zákona o sociálních službách je zcela zřejmé, že povinná registrace zařízení chtějící poskytovat sociální služby se promítá i do dalších oblastí ovlivňující fungování a chodu poskytovatelů sociálních služeb. Jednou z těchto oblastí je kvalifikace pracovníků. Jen za předpokladu splnění podmínek naplnění kvalifikačních požadavků je možná registrace sociální služby a tedy i její existence. Zařízením tak vzniká nutnost disponovat v oblasti lidských zdrojů s osobami splňujícími kvalifikační požadavky dané zákonem. Jedním z efektů, které byly vyvolány požadavky na odbornou kvalifikaci, je nebývalý nárůst poptávky po vzdělávacích akcích a po akreditovaných kurzech, díky nimž je možné si doplnit či zvýšit kvalifikaci v souladu se zákonem. I když je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platnosti přes 3 roky, praxe ukazuje, že otázka vzdělávání pracovníků působících v sociálních

službách je stále aktuální. Specifika vztahující se k profesnímu vzdělání jako forma celoživotního vzdělávání budou nastíněna v další kapitole.

## 2 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ JAKO SOUČÁST CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Určité povolání či profese jedinci přináší ve většině případů finanční nezávislost a svobodu, ale samotné zaměstnání jedinci poskytuje prostor pro jeho seberealizaci. Dodává jeho životu smysl a podílí se i na rozvoji jeho osobnosti. Postupem času se z povolání či naší profese stala natolik významná součást běžného života, že prostřednictvím úspěchu a svého zaměstnání se prezentujeme ostatním lidem. Aby však byl v něm jedinec úspěšným, musí se neustále zlepšovat, rozvíjet své schopnosti, získávat nové dovednosti, a to přeci nejde bez dalšího vzdělávání. S rostoucími nároky na lidské zdroje v organizacích, které jsou kladeny jak ze strany celé společnosti, tak ze stran organizací v ziskovém či neziskovém sektoru, se úměrně zvyšuje i potřeba profesního vzdělávání. Vzdělávání a rozvoj pracovníku v podniku či dalších organizacích se tak stává důležitou součástí personalistické práce, má mimořádný strategický význam a může být také jednou z možností, jak získat konkurenční výhodu na trhu a to i v sociálních službách.

Obsahem druhé kapitoly je bližší vymezení celoživotního vzdělávání. V souvislosti s tímto pojmem je nutné si vysvětlit i další související pojem celoživotní učení. V této kapitole se budu také zabývat vzděláváním dospělých a podstatou profesního vzdělávání.

### 2.1 Od celoživotního vzdělávání k celoživotnímu učení

Vědomosti, dovednosti a schopnosti, jež si jedinec osvojí v průběhu časově uzavřeného a institucionalizovaného systému školního vzdělávání situovaného do dětství, dospívání a mladší dospělosti, v současné době není ve společnosti dostačující a žádoucí. Vzdělávání by se tak mělo stát neoddelitelnou součástí lidského života – vzdělávání a učení se, by mělo směřovat k celoživotnímu vzdělávání. Jedná se tedy o vzdělávání prolínající se všemi vývojovými stádii jedince od dětství po stáří.

Zdrojem výše uvedených úvah se mohou stát změny charakteristické pro dnešní dobu, mezi které je možné zařadit globalizaci, nepříznivý demografický vývoj ve vyspělých zemích, rostoucí nezaměstnanost, rozvoj informační techniky, změny v profesích a kvalifikačních strukturách nebo poznatková exploze. Z čehož vyplývají měnící se nároky na vzdělanost společnosti a celkovou vzdělávací situaci. Je také nutné podotknout, že vzdělávání se vždy

odehrává v určitých ekonomických a společenských podmínkách, na které musí, i když s určitým zpožděním, reagovat pojetí vzdělávání (Bočková, 2002).

Celoživotní vzdělávání je možné podle Bočkové (2002) chápat jako prostředek, díky němuž dochází nejen k rozvoji kvalit u jedince samotného, ale celoživotní vzdělávání se podílí i na společenském pokroku. Autorka dále zdůrazňuje, že celoživotní vzdělávání je demokratické a dynamické. Což znamená, že je jedinci umožněn v kterémkoliv období jeho života přístup k uspokojování jeho vzdělávacích potřeb a zároveň se samotné vzdělávání přizpůsobuje nově vznikajícím potřebám na straně jedince i celé společnosti.

Je třeba zdůraznit, že nejdůležitější součástí celoživotního vzdělávání je sám jedinec a to ve všech věkových kategoriích. Mužík (2004) upozorňuje na tu skutečnost, že každý jedinec potřebuje specifické a individuálně přizpůsobené podmínky, aby se vůbec mohl dále vzdělávat. Přitom není důležité, s jakým cílem jedinec do procesu celoživotního vzdělávání vstupuje – ať už se jedná o cíle spojené s výkonem jeho zaměstnání či všeobecné cíle související s adaptabilitou na současné technické, technologické a sociální změny. Je však zcela zřejmé, že konkrétní cíl vzdělávání se bude odvíjet od typických činností specifické pro tu kterou fázi lidského života. Konkrétně Mužík (2004) uvádí hru v dětském věku, anebo učení integrované s pracovním procesem v dospělosti.

Celoživotního vzdělávání, jak už bylo naznačeno, se dotýká různých jedinců v rozličných fázích života s rozdílnými potřebami i cíli. V rámci celoživotního vzdělávání lze tedy rozlišit několik diferencovaných avšak na sebe navazujících etap. Bočková (2002) etapy celoživotního vzdělávání strukturuje následovně:

- předškolní výchova,
- školní vzdělávání,
- vzdělávání dospělých.

Mužík (2004) etapy celoživotního vzdělávání rozděluje o něco konkrétněji a nabízí tak širší dělení. Celoživotní vzdělávání, které je možné chápat jako formativní proces, probíhá tedy v těchto etapách:

- předškolní výchova a vzdělávání,
- povinná školní docházka,



- všeobecné vzdělávání,
- odborné vzdělávání,
- vzdělávání dospělých v produktivním i postproduktivním věku.

Mužík (2004, s. 22) dále hovoří o tom, že „celoživotní vzdělávání tak tvoří velmi bohatý, vnitřně diferencovaný celek, který lze znázornit takto“:

Obrázek 2. Vymezení celoživotního vzdělávání a učení



Zdroj: Mužík 2004, s. 22

Pro Bočkovou (2002) je patrné, že koncepce celoživotního vzdělávání je spíše orientována a úzce propojena s formálním vzdělávacím systémem. I když je akceptována spojitost vzdělávacích institucí a zaměstnání jedince, není možné, aby vzdělávání probíhalo kontinuálně a bez přerušení. Jak uvádí Beneš (1997, s. 117) „celoživotní vzdělávání nelze chápat jako nějaký jednotný vzdělávací systém, ale právě jako princip (orientace) vzdělávací politiky“, kdy nastavení vzdělávací politiky by mělo směřovat k podpoře celoživotního vzdělávání. Bočkovou (2002) je dodáno, že v současnosti se od strategie takto nastaveného celoživotního vzdělávání již opouští. Představa neustálého intervalového střídání formalizovaného vzdělávání s výkonem určitého povolání či profese je podle ní nahrazena strategií, kterou je možné označit jako celoživotní učení.

Koncepce celoživotního učení je možné chápat jako integraci učení během pracovního zapojení. Do pozadí jsou tak odsunuty institucionalizované vzdělávací instituce a rostoucí

význam se přisuzuje těm institucím stojících mimo vzdělávací soustavu. S celoživotním učením se lze setkat v prostředí pracovním, v rodinném či v rámci komunity (Bočková, 2002). Identicky celoživotní učení uchopuje i Mužík (2004, s. 16), který konstatuje, že „učení se stává součástí rozvoje jedince, součástí jeho pracovního a společenského zapojení“. Pozornost je tak obrácena směrem k šíření informací a jejich osvojení si jedincem, aniž by však docházelo k jejich procvičování či užívání při školní výuce.

Pojem celoživotní učení zahrnuje „*podpůrné procesy, které stimulují jednotlivce a umožňují jim získávat veškeré znalosti, dovednosti, hodnoty a porozumění, které budou potřebovat, v průběhu celého života a aplikovat je ... ve všech rolích, okolnostech a prostředích*“ (Bočková 2002, s. 26). Beneš (1997, s. 116) celoživotní učení interpretuje jako „*sebeurčený růst osobnosti v důsledku učení za účelem poznání světa a sama sebe*“.

Dokument Memorandum o celoživotním vzdělávání (EK, 2000) dává celoživotní učení jako učení v celé šíři života do souvislosti s aktivním občanstvím a zaměstnatelností, což lze interpretovat tak, že jedinci mají adekvátní dovednosti a odpovídající znalosti. To je základem pro zvyšující se participaci jedinců na hospodářském a společenském životě.

Celoživotní učení překračuje jasně ohraničené a uvědomované učení se. To vyplývá i z kategorizace celoživotního učení, uvedené v Memorandu o celoživotním učení (EK, 2000). Celoživotní učení se uskutečňuje v následujících úrovních:

- Formální učení, které se podle Memoranda o celoživotním učení (EK, 2000) realizuje ve vzdělávacích institucích a jehož výstupem je získání určité kvalifikace. Podle Bartáka (2008) je formální vzdělávání záměrné, plánované, uvědomělé a řízené. Zároveň dochází ke vzájemné interakci mezi vzdělavatelem a účastníkem vzdělávací aktivity. V celé šíři tohoto procesu jsou uplatňovány pedagogické teorie a pedagogické cíle mající povahu didaktickou a výchovně-vzdělávací.
- Neformální učení. V procesu neformálního učení vzdělávací instituce ztrácejí své dominantní postavení, do popředí se dostávají různorodé organizace či občanské společnosti, které svou činností doplňují právě formální systém vzdělávání (Memorandum o celoživotním vzdělávání EK, 2000). Za přednost neformálního vzdělávání Barták (2008) považuje spontánnost, jakým jsou poznatky z formálního vzdělávání doplňovány, obnovovány či prohlubovány, dále je možné uvést i flexibilnější reakce na potřeby účastníků vzdělávacích akcí.

- Informální učení. Informální učení je součástí každodenního života jedince. V přirozeném prostředí si jedinec prostřednictvím zkušeností a kontaktů s druhými osvojuje dovednosti, znalosti a postoje. Srovnáním s předešlými je méně organizované, koordinované a systematické (Barták, 2008). Bočková (2002) připomíná, že v současnosti se informální učení stává trendovou záležitostí, jelikož jeho přínosem je celkový rozvoj vzdělanosti ve společnosti. Podotýká také, že je nutné oceňovat osvojení si poznatků a schopnost jejich využití v osobním i pracovním životě. Za jakých okolností, v jaké instituci či fázi života došlo k získání těchto poznatků a všeobecně kompetencí, není důležité.

Výše naznačené strategie o celoživotním vzdělávání a celoživotním učení tak, jak jsou zpracovány v odborné literatuře, naznačují, že hranice mezi oběma pojmy je velmi křehká a mnohdy nerozpoznatelná. To však nic nemění na jejich významu a principech, na kterých jsou založeny. Pro obě koncepce je důležitý jedinec osvojující si poznatky a kompetence v jakémkoliv stádiu života. Prostřednictvím obou strategií jsou překračovány zájmy jedince. I když jsou do středu zájmu postaveny jeho potřeby a individualita, cílem je dosáhnout nejen osobního rozvoje potenciálu daného jedince, ale i pozitivní vliv na společenský vývoj a ekonomický, hospodářský růst. Je zřejmé, že základem celoživotní vzdělávání a celoživotní učení je formální vzdělávání systém, zásadním se však stává na úrovni vzdělávání a rozvoje dospělých.

## 2.2 Vzdělávání dospělých

Schopnost učit se a rozšiřovat své poznatky není dána jen dětem, ale i dospělým. Ovšem je nutné podotknout, že vzdělávání dospělých jako součást celoživotního vzdělávání má svá specifika. Ty jsou dány nejen charakteristickými rysy osobnosti dospělého jedince, ale i účelem, s jakým dospělý vstupuje do procesu vzdělávání. Pro dospělého jedince je důležité, aby výstupem vzdělávacích aktivit byla zejména využitelnost poznatků, aby je bylo možno ihned aplikovat v praxi.

Úspěšnost vzdělávání dospělých podle Beneše (1997) tkví v tom, že učení se vztahuje k momentální životní situaci dospělého jedince. Beneš (1997) dále konstatuje, že dospělý se v porovnání s dětmi neučí a neosvojuje si poznatky pro jejich budoucí uplatnění. Dospělý v učení spatřuje možnost, jak řešit jeho aktuální problémy. I Mužík (2004) zdůrazňuje odlišnost situací, v jakých dochází ke vzdělávání dospělých a dětí. Dospělý jako

účastník vzdělávacího procesu se na realitu dívá racionálněji a je ovlivněn svými dřívějšími zkušenostmi.

Na vzdělávání dospělých uskutečňováno až po ukončení systematického školního vzdělávání lze nahlížet jako na komplex individuálně uzpůsobených vzdělávacích aktivit. Vzdělávání je zároveň realizováno prostřednictvím různých vzdělávacích organizací, jedná se tedy o institucionálně organizované vzdělávací aktivity, při nichž dochází k doplňování, prohlubování či nahrazení předešlých poznatků. To vše je potřebné pro plnohodnotné uplatnění jak v pracovní tak i osobním rovině (Bočková, 2002).

Vzdělávání dospělých není jen jednolitým procesem vzdělávacích aktivit. Podle Bartáka (2008) zahrnuje náhradní školní vzdělávání, jež je možné označit jako tzv. druhou vzdělávací šanci a další vzdělávání, které se dále člení na:

- Další profesní vzdělávání mající přímou souvislost s profesním zařazením jedince. V rámci dalšího profesního vzdělávání dochází k uskutečňování kvalifikačního vzdělávání, periodických školení a v neposlední řadě také organizování rekvalifikací s cílem rozvíjení takových dovedností, schopností, znalostí či postojů mající vztah s činnostmi při výkonu povolání nebo profese.
- Občanské vzdělávání se zaměřuje na jedince v jeho rozličných rolích – občanských, politických, rodinných apod. – s cílem naplňovat tyto role na základě respektu práv a povinností. Jinými slovy směřuje ke kultivaci osobnosti jedince jako občana. Je orientováno na problematiku právní, ekologickou, politickou, sociální, náboženské a další.
- Zájmové vzdělávání se podílí také na kultivaci osobnosti avšak na základě zájmových aktivit a osobním zaměření jedince. Zájmové vzdělávání je reprezentováno různými zájmovými organizacemi a sdruženími. Barták (2008) také upozorňuje na to, že tento směr není nijak blíže provázán se vzděláváním dospělých.
- Vzdělávání seniorů je vzdělávací aktivitou nabízenou jedincům v postproduktivním věku. Uspokojování vzdělávacích potřeb seniorů má především kulturně společenský charakter. Vzdělávání seniorů poskytují mimo jiné i tzv. univerzity třetího věku.

### 2.2.1 Dospělý jako účastník vzdělávání

Dospělí jedinci jako jedni z aktérů v procesu vzdělávání jsou označováni jako účastníci vzdělávacích aktivit. Tím se jasně profiluje typická role dospělého ve vzdělávání, na dospělého tak lze nahlížet jako na aktivní složku podílející se na samotném vzdělávání. Dospělý se tak stává nejen tím, kdo spolupracuje a částečně ovlivňuje obsah vzdělávání, ale je mu přizpůsobována vzdělávací situace a prostředí. Při vzdělávání dospělých by bylo velmi pošetilé vycházet z poznatků vzdělávání dětí a mládeže, jelikož dospělý jedinec má svá specifika.

Základní charakteristické znaky účastníků vzdělávání dospělých Bočková (2002) shrnula následovně. Dospělý studující se vyznačuje:

- ustáleným chováním, hodnotovým systémem a životním stylem,
- upřednostněním praktických dovedností před teoretickými znalostmi, k němuž zaujímají spíše kritický postoj,
- změnami v kognitivní oblasti,
- možným ovlivněním soustředěnosti a pozornosti v důsledku rodinných, pracovních či osobních problémů.

Barták (2008) doplňuje, že u dospělých jedinců lze také pozorovat výraznější orientaci k praktickému a v některých případech až pragmatickému myšlení. Význam přiřádaný těmto druhům myšlení je přitom přímo úměrný rostoucímu věku. Dospělí jako studující či učící se „*chtějí vědět, k čemu jim učení bude, čeho mohou dosáhnout, jaké efekty jim to přinese. Vyžadují průkaznost spojení mezi vlastními potřebami, potřebami své organizace, pracovištěm a cílem, obsahem a výsledkem kurzu*“ (Barták, 2008, s. 17 – 18). Je však nutné zdůraznit, jak sama Bočková (2002) připomíná, že dospělí jedinci jako účastníci vzdělávání dospělých nejsou homogenní skupinou, jak by se mohlo zdát, ale liší se v řadě významných oblastí mající vliv na proces vzdělávání a schopnost se učit. Je to především věk, vzdělání, pohlaví, profese, různorodost pracovních i životních zkušeností, délkou zaměstnání apod.

Uvědomění si zvláštností dospělých jako studujících a spojení obsahu vzdělávání s pracovním či osobním rámcem není zárukou úspěšného, kvalitního a využitelného vzdělávání dospělých jedinců. Barták (2002) poukazuje na to, že při práci s dospělými jako

subjekty ve vzdělávání a výchovné činnosti je nutné respektovat jejich osobnost se všemi souvisejícími specifiky, v této situaci jen samotné uvědomění musí být posunuto výše, a využívání silných stránek každého dospělého, jež je v procesu vzdělávání a výchovy.

V systému vzdělávání dospělých zaujímá dospělý jedinec klíčové postavení. Všechny již zmíněné a uvedené charakteristiky dospělých jako účastníka vzdělávání dospělých společně s jejich vlastní motivací ovlivňují samotný přístup dospělého k procesu učení. Každý jedinec má svůj vlastní osobitý styl učení doplněný různorodými požadavky na samotné prostředí. Kolb, Honey a Mumford (Buckley, Caple, 2004) na základě výsledků svých studií, jejichž předmětem byly právě styly učení, definovali čtyři různé styly učení. Každý typ vyžaduje jiný přístup a rozličné podmínky, za jakých se daný jedinec lépe vzdělává. Jednotlivé typy byly autory nazvány – aktivista, reflektor, teoretik, pragmatik.

- **Aktivista.** Tento typ se vyznačuje uplatňováním svých zkušeností v reálném okamžiku, v situacích právě probíhajících. Velice užitečným může být při řešení krátkodobých problémů. Naopak do pozadí ustupuje jeho vlastní angažovanost v činnostech s dlouhodobějším časovým horizontem. Aktivista upřednostňuje náročné, komplikované, mnohdy až akční činnosti, cvičení či aktivity zaměřujících se na řešení krizí a problémů.
- **Reflektor.** Pro reflektora je typické shromažďování všech dostupných podkladů, analyzování informací, zvažování alternativ, než vůbec dospěje k určitému pokroku, posunu dále. Jedinci označeného jako reflektor zcela vyhovuje pozorovací role a pozice v pozadí. Tím mu jsou dány podmínky pro uvažování a zároveň je mu umožněna jakási kontrola a reflexe.
- **Teoretik.** Teoretik svoji pozornost zaměřuje ke všemu logickému, racionálnímu a jasně uspořádanému, v rámci čehož mu bude nabídnuto dostatek základních principů, modelů a teorií. Předpokladem pro jeho efektivní učení je dodržení určitých podmínek. Jedná se zejména o to, že vše musí být jasně strukturalizované navíc zajímavé a všemu musí porozumět.
- **Pragmatik.** Mezi pragmatiky jsou řazeni takoví jedinci, pro něž nové informace, příležitosti rozpoznané problémy znamenají výzvu či důvod k experimentu. Je nutné, aby si pragmatik daný obsah vzdělávání spojil se svými pracovními činnostmi.

Jen tak je totiž možné aplikovat naučené do praxe. Pragmatik uvítá, jestliže je mu umožněno procvičování a zkoušení.

Ovšem je nutné podotknout, že na jakoukoliv typologii, v tomto případě vztahující se ke stylům učení, není možné nahlížet jako na absolutní a neměnný rys osobnosti. Spíše je vhodnější uchopit to jako orientaci konkrétního jedince, která je dále ovlivňována psychickými charakteristikami, profesní specializací apod. Pokud však budou obě roviny, tedy styl vzdělávání a styl učení, v rovnováze, je možné předpokládat, že účinek vzdělávací aktivity bude výraznější, než sami dospělí předem odhadovali (Vodák, Kucharčíková, 2007).

V rámci vzdělávacích aktivit vzdělávání dospělých je nutné brát na zřetel jak dospělého jako individuální osobnost se svými specifiky, tak i faktory vstupující do tohoto procesu a mající vliv na konečný výstup ze vzdělávací aktivity. Faktory působící na schopnost učení Bočková (2002) stručně a logicky člení na vnitřní a vnější podmínky. Ve vnitřních faktorech se objevují takové oblasti jako je vlastní motivace, schopnost umět se učit, aktuální zdravotní stav, anebo úroveň již osvojených vědomostí, znalostí, schopností a postojů. Mezi vnější faktory je zahrnuta dostupnost vzdělávání, poté postoje společnosti ke vzdělávání, tradice a kultura, situace na trhu práce apod. Oproti Bočkové nahlízejí Vodák, Kucharčíková (2007) na faktory ovlivňující vnitřní podmínky vzdělávací aktivit mnohem podrobněji a z jiné perspektivy. Mezi faktory měnící ochotu dospělých k učení a samotnou efektivitu Vodák, Kucharčíková (2007) zařadily:

- fyzické faktory (celková zdravotní kondice, chronická či akutní nemoc, stres aj.),
- emocionální (úroveň motivace a podpory ze strany pracovního a rodinného okolí, hodnotová orientace, postoje apod.),
- intelektuální (doposud nabyté vědomosti a dovednosti).

Množství již získaných vědomostí a to zejména pokud jsou ty dosavadní v rozporu s těmi nově osvojenými, se mohou pro dospělého stát spíše bariérou ve vzdělávacích aktivitách. Ovšem mezi bariéry bránící poznávání a objevování nových informací a podnětů je možné zařadit i další skutečnosti. Barták (2008) uvádí, že úkolem lektora vzdělávacích aktivit je eliminace nebo alespoň snaha o eliminaci bariér při vzdělávání dospělých. Dále Barták (2008) poukazuje na překážky v oblastech:

- percepčních bariér, které znemožňují účastníkovi vzdělávacích aktivit vnímat a identifikovat podstatné informace o daném problému či účastník vůbec nedokáže rozpoznat jádro problému.
- kulturních bariér, jejichž základ je možné sledovat v přijetí a následném hraní sociálních rolí, které jsou od každého jedince společenským prostředím vyžadovány. Hraní těchto sociálních rolí ovlivňuje zejména to, do jaké míry konkrétní jedinec přistupuje na požadované a očekávané způsoby jednání o chování.
- pracovního prostředí. Bariéry v rámci pracovního prostředí konkretizované jako nesprávné ergonomické normy, neochota ke spolupráci či naprostá ignorace a další mohou mít zcela negativní dopad na celé prostředí. Za této situace se jakékoliv motivátory k dalšímu rozvoji zaměstnance hledají jen obtížně.
- intelektuálních a výrazových bariér vycházejících často z podceňované intelektové výzbroje na straně účastníků vzdělávání.
- emočních bariér. Za emoční bariéry je možné považovat strach ze selhání, obava z dopuštění se chyby.

Vodák, Kuchrčíková (2007) také shledávají potřeby dokonalosti jako jednu z možných překážek při vzdělávacím procesu. Konstatují, že to lze pozorovat především u výše postavených jedinců, kteří se za každou cenu snaží dosáhnout nemožné dokonalosti. Mezi další bariéry, pro úplnost, lze zařadit negativní zkušenost získanou neúspěchem v minulosti. Efektivnímu vzdělávání podle Vodáka, Kucharčíkové (2007) také brání nevhodná formulace cíle či stereotypy myšlení.

Ukazuje se tedy, že pro úspěšnost celého procesu vzdělávání dospělých účastníků se důležitým faktem stala nejen znalost specifík dospělých účastníků vzdělávacích aktivit, ale také stylů učení. V neposlední řadě i faktory ovlivňující vzdělávací proces a proces učení a různé překážky vycházejících jak z vnějšího prostředí, tak z vnitřních dispozic, tedy přesvědčení u samotných dospělých účastníků.

### **2.2.2 Motivace dospělého jedince ke vzdělávání**

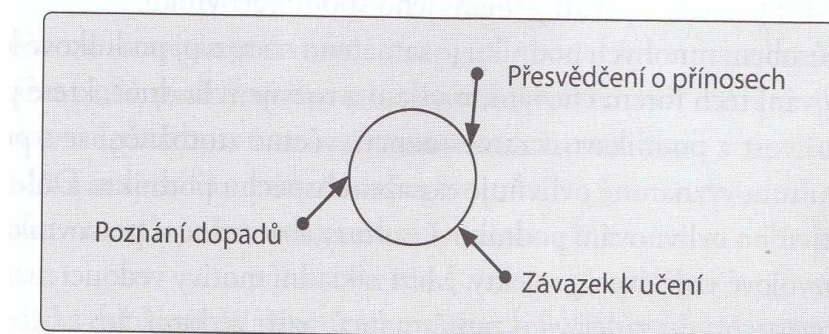
Neoddělitelnou součástí jakékoliv lidské činnosti je samotná motivace jedince k určitému činu, jednání. Nejinak je tomu i u v procesu vzdělávání. Dalo by se říci, že motivace



účastníků vzdělávacích aktivit je jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících daný proces zdokonalování sebe sama

Beneš (2003) v motivaci, která jedince aktivuje, směřuje ho k nějakému cíli, řídí jeho jednání a také prožívání, spatřuje pro lektory vzdělávacích aktivit, andragogy a další problematickou skutečnost v procesu vzdělávání. Na to upozorňují i Vodák, Kucharčíková (2007), kteří konstatují, že vždy je nutné přihlídnout k tomu, v jakém konkrétním stádiu cyklu motivace se daný účastník vzdělávacích akcí právě nachází. To s sebou přináší požadavky na uzpůsobení jednání s různě motivovanými jedinci, jelikož práce s jedincem, který má příliš nízkou motivaci k učení a zvyšování si vlastního potenciálu probíhá rozdílně, než s jedincem, který je o přínosu vzdělávání vnitřně přesvědčen. Celý cyklus motivace lze znázornit následovně:

Obrázek 3. Cyklus motivace



*Zdroj: Vodák, Kucharčíková 2007, s. 85*

Při motivaci k učení není jen důležité, zda je dospělý účastník vzdělávání přesvědčen o přínosu či nikoliv. Podle Vodáka, Kucharčíkové (2007) má na samotnou motivaci k učení vliv i hodnota, kterou daný jedinec, dospělý účastník vzdělávacích aktivit, přikládá konkrétním vzdělávacím tématům a oblastem. Je samozřejmé, že v případě, kdy je obsah vzdělávacího kurzu, semináře příliš triviální a účastníkovi nepřináší nové poznatky, znalosti, zkušenosti, je zájem o vzdělávací aktivitu snížen. I fakt, zda obsah vzdělávací aktivity je v souladu se vzdělávacími potřebami, působí na ochotu zdokonalovat se a rozvíjet se.

Pro ucelenější vhled do problematiky motivace k učení v procesu vzdělávání dospělých je jistě vhodné a přínosné zabývat se samotnými motivy, které vedou dospělého jedince

k účasti na dalším vzdělávání. Podle Beneše (2003) je možné tyto motivy rozdělit do několika skupin. Jedná se především o tyto motivy:

- navázání sociálních kontaktů,
- sociální podněty, což lze chápat jako potřeby na straně účastníka odpoutat se od každodenních starostí a stresových situací,
- dále profesní důvody a s tím související i vnější očekávání, jelikož účastník naplňuje doporučení ze svého sociálního okolí (nadřízený, spolupracovník a další),
- kognitivní motivy,
- snaha podílet se na participaci na politickém či komunálním životě.

Hroník (2007) podobně jako Beneš rozebírá motivaci k učení a mimo kognitivních motivů podotýká, že motivací účastníka k absolvování nějaké vzdělávací aktivity může být motivace adaptační. V tomto případě je stimulem pocit někam patřit. Dále Hroník (2007) uvádí motivaci uplatnit se, seberealizovat se a jakési sebestvrzení. Jedním z významných motivů je i motiv existenciální, tedy vědět proč, jinými slovy vnímat určitý nadosobní přesah.

Vysoká motivace dospělých účastníků vzdělávání se projevuje nejen v oblasti osobního potenciálu, ale určitou souvislost lze hledat i ve spojení motivace dospělého k učení a kvantitou a kvalitou pracovního výkonu v zaměstnání. Snahou organizací tedy je, aby jejich pracovníci měli potřebou úroveň znalostí, dovedností a to pochopitelně nejde bez vytvořeného systému motivace pracovníků ke vzdělávání (Vodák, Kucharčíková, 2007).

Z výše uvedeného lze tedy odvodit, že při procesu vzdělávání dospělého je nutné zabývat se nejen jeho motivací, ale také okolnostmi, které ho vedou k samotnému učení. Toho si jsou vědomi organizace, v nichž je dospělý tím nejcennějším kapitálem, a v rámci personálních činností jsou zaváděny vhodné systémy motivace ke vzdělání, které do značné míry mohou suplovat neochotu u dospělého dále se vzdělávat. V současné době je naprostou samozřejmostí, že koncept vzdělávání dospělých se stalo součástí personálních činností v organizacích. Ovšem, jak správně nastavit systém vzdělávání pro pracovníky v organizacích, je již otázka, která vyvstává v souvislosti s profesním vzděláváním, které bude blíže specifikováno v následující podkapitole.

### 2.3 Profesionální vzdělávání

Každý zaměstnanec, i ten starší, by si měl být vědom možností, které mu nabídka profesně se dále vzdělávat, přináší. Další profesionální vzdělávání neznamená jen šanci ke kariéernímu postupu, ale je to i šance, jak rozvíjet svůj vlastní potenciál. Lze tedy považovat profesionální vzdělávání za příležitost, kterou jedinci již v rámci profesionálního života a profesionální kvalifikace nikdo nevezme, anebo se neztratí.

Na profesionální vzdělávání se lze dívat jako na investici do lidského kapitálu, tak to alespoň uvádějí Vodák, Kucharčíková (2007). Podkladem pro tyto úvahy se autorům jistě stal ten fakt, že prostřednictvím profesionálního vzdělávání dochází ke zkvalitnění vědomostí, dovedností, schopností a změn v oblasti postojů mající souvislost s pracovním zařazením a zvyšováním kvalifikace u konkrétního jedince. Toho je možné dosahovat mnoha různými formami, může se jednat o vzdělávací kurzy, semináře, či cestou sebevzdělávání, důležité však je, že došlo ke změně v oblasti obecného i specifického lidského kapitálu. Autoři také zdůrazňují, že návratnost vynaložených finančních prostředků na profesionální vzdělávání je možné srovnávat s investicemi směřujícími do hmotného kapitálu. Stýblo (2003) také chápe profesionální vzdělávání jako investici, avšak poukazuje na tu skutečnost, že vynaložené finanční prostředky a úsilí nejsou návratné okamžitě, což však nesnižuje přínos a možnosti, jaké jsou spojeny s profesionálním vzděláváním. Do jisté míry je dlouhodobější návratnost způsobena tou skutečností, že organizace se musí adaptovat na změny vyplývající z nových vědomostí, dovedností a schopností osvojené pracovníky při vzdělávacích akcích.

Profesionální vzdělávání podle Koubka (2000) je možné vystihnout jako formování specifických znalostí a dovedností souvisejících s výkonem určitého povolání, profese. Prostřednictvím odborného vzdělávání si pracovník aktualizuje znalosti, dovednosti, anebo se přizpůsobuje měnícím se požadavkům pracovní pozice, organizace či dokonce trhu práce. Bočková (2002, s. 17) také zdůrazňuje, že profesionální vzdělávání „*přispívá k udržení souladu mezi nároky na výkon určité profese a kvalifikovaností (reálnou pracovní způsobilostí jednotlivce)*“.

Profesionální vzdělávání v podstatě znamená „*plánovaný proces modifikace postojů, znalostí a dovedností učením směřujícím k dosažení efektivního výkonu v určité činnosti či okruhu činností. Jejím cílem je z hlediska práce rozvinout schopnosti jedince a uspokojit současné a budoucí potřeby organizace týkající se pracovní síly*“ (Armstrong 1999, s. 531).

Mezi cíle profesního vzdělávání, jak uvádí Armstrong (1999), je možné kromě výše uvedeného také zařadit:

- rozvoj dovedností a schopností pracovníků a zlepšení jejich pracovního výkonu,
- poskytnutí příležitosti k tomu, aby při potřebě lidských zdrojů v organizaci, mohla být tato potřeba uspokojena na základě výběru z vnitřních zdrojů,
- úspora času i finančních nákladů, které jsou nutné při zácvičku a adaptaci nového pracovníka.

Na těchto konkretizovaných cílech si nejde nepovšimnout, že při jejich definování bylo použito jen hledisko přínosu pro organizaci. Cíle profesního vzdělávání jsou však mnohem širší. Armstrong (1999) dále připomíná, že nejde jen o uspokojování potřeb organizace, ale dochází také k uspokojení potřeb v rovině samotných pracovníků, kteří jsou účastníky odborného vzdělávání.

Koubek (2001) upozorňuje na to, že profesní vzdělávání je do určité míry proměnlivou záležitostí. Závisí totiž na mnoha faktorech, mezi které patří např. sociální prostředí, celková vzdělanostní úroveň obyvatel. Profesní vzdělávání se odvíjí i od velikosti organizace, používaných technologií a dalších okolností. Ovšem obecnou snahou v koncipování profesního vzdělávání zůstává, aby dovednosti, vědomosti, postoje získané formou profesního vzdělávání pracovníků, byly uplatnitelné nejen ve výkonu určité profese, ale i v osobním životě pracovníka. Jinými slovy lze říci, že hranice mezi profesní kvalifikací a formováním osobnosti pracovníka je při profesním vzdělávání překračována.

### **2.3.1 Význam profesního vzdělávání**

Jak už bylo zmíněno, formální vzdělávání uskutečněné na různých úrovních, je člověku mnohdy jen jakousi vstupenkou do vykonávání určitého povolání nebo profese. I z tohoto důvodu profesní vzdělávání nabývá na významnosti a poskytuje jedincům v procesu vzdělávání i samotným organizacím řadu výhod.

Profesní vzdělávání se může stát důležitým zdrojem konkurenční výhody. Koubek (2000) poukazuje na to, že se může podílet i na vytváření dobré pověsti o dané organizaci a v neposlední řadě přispívá i k pozitivní image organizace.

Beneš (2003) zdůrazňuje kromě skutečnosti, že profesní vzdělávání je určitou nutností, ale skrývá v sobě i šanci pro další profesní vývoj. Ovšem na druhou stranu může být podnětem pro strach ze ztráty kompetence. Velice realisty Beneš (2003) také konstatuje, že profesní vzdělávání a získané kvalifikace nezaručují doživotní uplatnění a stálou jistotu. Odborné vzdělávání je však podle něj z celospolečenského hlediska důležité i proto, že:

- klesá počet pracujících jedinců, i když jsou ekonomicky aktivní, důvodem je nezaměstnanost a značný počet žen i mužů v domácnosti,
- snižuje se délka pracovní doby,
- na základě nepříznivého demografického vývoje roste tlak na zvýšení věku odchodu do důchodu,
- změna ve vnímání hodnoty práce, kdy jsou před profesní kariérou upřednostňovány takové atributy, mezi které je možné zařadit možnost seberealizace ve volném čase a v práci, dobré mezilidské vztahy na pracovišti a další.

Mezi přednosti efektivního profesního vzdělávání v rámci organizace lze podle Armstronga (1999) zařadit především tyto výhody:

- zlepšení výkonnosti z hlediska kvality a rychlosti na úrovni jednotlivců, týmů a celé organizace,
- možnost, jak se stát atraktivní organizací pro kvalitní pracovníky a na základě nabídky profesního vzdělávání je přilákat jako nové pracovníky,
- zvýšení loajality a angažovanosti pracovníků směrem k organizaci,
- prostředek budování nové koncepce firemní kultury,
- příležitost, jakou zlepšit poskytování služeb a další.

I když byly výše uvedeny a vyjmenovány výhody související s profesním vzděláváním, je zcela na místě, zmínit se i o nevýhodách, které s sebou může profesní vzdělávání přinášet. Mužík (2000) hovoří o tom, že vzdělávací akce se mohou stát nástrojem pro manipulaci s pracovníky, profesní vzdělávání také může ohrozit určitá jednostrannost. Jako příklad je možné uvést snahu využít profesní vzdělávání v organizacích k předání různých nábožensky laděných informací. Vzdělávání se podle Mužíka (2000) také může stát zdrojem konfliktu mezi jednotlivými pracovníky v organizaci a narušit tak mezilidské vztahy a pracovní klima.

### 2.3.2 Specifika přístupnosti k profesnímu vzdělávání

V prvé řadě je důležité si uvědomit, že možnosti profesního vzdělávání je závislé nejen na velikosti organizace, jejich možnostech, ale i na finančních prostředcích, které je možné ze strany organizace do vzdělávání investovat. Přese všechno je možné rozdělit samotné profesní vzdělávání podle různých kritérií do několika skupin.

Beneš (2003) hovoří o tom, že možnosti dalšího profesního vzdělávání nejsou totožné pro každého pracovníka. On sám tedy rozlišuje čtyři základní skupiny:

- další vzdělávání specifické pro určitá povolání – konkrétně je možné do této skupiny zařadit takové profese jako lékař či právník a další, pro které je další vzdělávání nutností;
- další vzdělávání specifické pro určitý typ zaměstnavatele – jedná se zejména o státní správu, vojsko, policii a další, kdy jejich zaměstnavatel ve většině případů nabízí dobrou příležitost po další vzdělávání a rozvoj;
- další vzdělávání v povoláních přístupných každému – jako příklad je možné uvést řidiče, řemeslníka, ovšem nabídka a možnosti se dále profesní vzdělávat je značně omezená;
- další profesní vzdělávání pro nezaměstnané, postižené, nekvalifikované.

V rámci profesního vzdělávání v jakékoliv organizaci je nutné od sebe dále oddělovat vzdělávání pro jednotlivé stupně v rámci organizační struktury. Možnosti dalšího vzdělávání a samotný obsah vzdělávacích akcí totiž nejsou a ani nemohou být z hlediska postavení v organizační hierarchii stejné či obdobné. Beneš (2003) konkrétně uvádí profesní vzdělávání na úrovni vrcholového managementu, dále nižšího a středního managementu a personálu, poté vzdělávání řadových zaměstnanců. Vzdělávání vrcholového managementu většinou probíhá na úrovni rozvoje vlastností a schopností top manažerů. Zejména se jedná o rozvoj kreativity, strategického myšlení, zvládání konfliktů a stresů, management času, rozvoj komunikačních dovedností apod. U vzdělávání nižšího a středního managementu a personálu jsou většinou vzdělávací akcí zprostředkovány odborné kompetence nebo praktické zkušenosti a informace. Cílem profesního vzdělávání řadových zaměstnanců je především zvýšení jejich kvalifikace nebo kvalifikace za účelem přizpůsobení se změnám pracovní náplně. Může se však jednat o vzdělávání nesouvisející

s jejich kvalifikací ale spíše s rozvojem dovedností a schopností jako rozvoj schopností týmové spolupráce, techniky zvládnání stresu apod.

### 2.3.3 Vzdělávací potřeba jako základ profesního vzdělávání

Profesní vzdělávání nelze chápat jako nahodilé vzdělávání, stejně tak není možné na oblasti vzdělávacích aktivit pohlížet na základě zajímavosti a přitažlivosti, ale je nutné si vybírat obsah vzdělávacích akcí v souladu s potřebami.

Mužík (2004) vidí v potřebě poznání jednu z nejvýznamnějších lidských potřeb, která aktivizuje za situace, kdy se jedinec setká s předmětem, konkrétně s určitou vědomostí, vedoucí k uspokojení jeho poznání. Navíc samotné vědomosti jedinci slouží k řešení různých problémů, každodenních úkolů a tak „*se osvojení vědomostí stává speciálním cílem poznávací činnosti člověka*“ (Mužík 2004, s. 17).

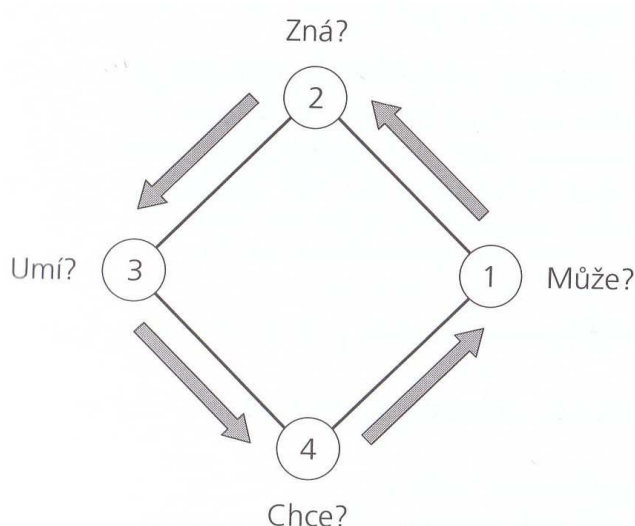
Na významnosti nabývá poznávací potřeba neboli vzdělávací právě v souvislosti s profesním vzděláváním, a proto jsou specifika vzdělávacích potřeb uvedena až ve spojitosti s odborným vzděláváním. Mužík (2004, s. 18) konstatuje, že v oblasti profesního vzdělávání totiž vzdělávací potřeba nabývá širších rozměrů a to zejména z důvodu, že „*v podnikové sféře lze pod vzdělávací potřebou rozumět určitý deficit informací, vědomostí, dovedností, profesních návyků, schopností, způsobů jednání a chování, kterými pracovník disponuje a které si vyžaduje jeho profese, jeho pracovní pozice, role a odborné kompetence*“.

Rezlerová (2008) podotýká, že identifikace konkrétních současných a budoucích vzdělávacích potřeb je něco více, než jen pouhé seznámení se s aktuální nabídkou. Navíc vlastní analýza vzdělávacích potřeb je mnohem efektivnější. I Mužík (2004) si všímá jakéhosi tržního vztahu v rámci vzdělávacích potřeb v profesním vzdělávání. Střetává se totiž poptávka po vzdělávacích akcích, která je výstupem analýzy vzdělávacích potřeb, na straně jedné a nabídka vzdělávacích aktivit s širokou škálou vzdělávacích oblastí realizovaných různými vzdělávacími subjekty na straně druhé. Tyto vzdělávací instituce jsou závislé na tom, zda se organizace rozhodne investovat a vynaložit finanční kapitál do odborného vzdělávání pracovníků.

Profesní vzdělávání by mělo být realizované s předem stanoveným záměrem a tento účel není možné definovat bez systematického identifikování a analyzování vzdělávacích potřeb

a to hned na třech úrovních. Na úrovni organizace, týmu a samotného jednotlivce. V podstatě se jedná o rozpoznání deficitu mezi tím, co by mělo být a mezi tím, co je (Armstrong, 1999). Jak uvádí Hroník (2007), jde o jakési zhodnocení stavu nesouladu a souladu. Konkrétně se jedná o zjištění toho, co daný pracovník může – zná – umí – chce. Takto prováděná identifikace vzdělávacích potřeb ve vztahu nadřízený a podřízený, ovšem je nutné podotknout, že tato identifikace se uskutečňuje na principu partnerství s cílem najít společné řešení. Vztahy mezi může – zná – umí – chce, což zjišťuje rozvojové potřeby, je možné znázornit takto:

Obrázek 4. Postup při identifikaci



Zdroj: Hroník 2007, s. 139

Závěrem lze konstatovat, že nejdůležitějším prvkem v oblasti profesního vzdělání je samotný jedinec, u kterého byla rozpoznána vzdělávací potřeba. Významnou skutečností mající vliv na celý proces profesního vzdělávání je podle Rezlerové (2008) také uvědomění si pracovníků, že bez dalšího vzdělávání není možné držet kontakt s vývojem technickým i společenským. „Každý by měl přijmout zodpovědnost za svůj odborný růst. Bez něj bude jeho přidaná hodnota a současně „cena“ na pracovním trhu klesat“ (Rezlerová 2008, s. 49). Lze říci bez jakéhokoliv přehánění, že tato zodpovědnost by se měla promítat do profesního i osobního života naprosto každého.

V následující kapitole pak budou nastíněna specifika související s profesním vzděláváním v sociálních službách.



### 3 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Další vzdělávání v sociálních službách probíhá na stejných principech jako v každé jiné organizaci, jejichž cílem je vytváření finančního zisku. I v sociálních službách musí být identifikovaná potřeba vzdělávání, na základě které bude stanoven plán programu vzdělávání. Ten by měl obsahovat cíl, obsah, vymezení kdy bude vzdělávací akce probíhat, kdo ji bude lektorovat, jakou bude mít daná oblast časovou dotaci apod. Dále dochází k samotné realizaci vzdělávací aktivity a jejímu vyhodnocení. V sociálních službách je však omezujícím činitelem právě finanční nákladnost. Navíc je vzdělávání v sociálních službách součástí zákonného předpisu a standardů kvality sociálních služeb, tudíž musí být při dalším vzdělávání přihlédnuto k těmto skutečnostem.

Jak bylo uvedeno již v předchozí kapitole, nutnost profesního vzdělávání je dáno rozdílem mezi schopnostmi, dovednostmi, vědomostmi pracovníka a aktuální potřebou dovedností a vědomostí, kterými musí pracovník disponovat, na straně organizace. V sociálních službách vycházejí potřeby organizace ze změn potřeb uživatelů sociální služby a také nových metod práce (Matoušek, 2003).

I když má jistě personální práce v sociálních službách svá specifika dána např. finanční nejistotou či zřízením pracovního místa pouze po dobu trvání nějaké projektu, jsou lidské zdroje stejně důležité jako v každé jiné organizaci. Kašíková et al. (2008, s. 135) důraz na lidské zdroje dává do souvislosti s prosperitou a úspěchem. Říká, že „v sociálních službách je tento aspekt ještě zdůrazněn tím, že poskytování služby uživatelům je vždy „načisto“, neexistuje zde žádná výstupní kontrola, která by mohla odhalit vadu výrobku dřív, než se dostane ke svému zákazníkovi“.

Bílá kniha v sociálních službách (2003) také zcela jasně hovoří o tom, že pracovníci poskytující sociální služby jsou tím nejcennějším. O to více je nutné uznávat jejich schopnosti, dovednosti a vědomosti, pokud si uvědomíme, že každý den přicházejí do kontaktu s lidmi, kteří mají nějaký problém, jsou v nelehké životní situaci. Z tohoto důvodu Bílá kniha v sociálních službách (2003) zdůrazňuje, že právě prostřednictvím vzdělávání je možné obnovovat osobní potenciál pracovníků, pomoci jim zvládnout jejich náročnou profesi v sociálních službách a přispět k jakési stabilizaci. Je také uvedeno, že pro sociální služby a pro kvalitu poskytovaných služeb je zásadní, aby každý pracovník

uznával etické principy a právo na lidskou důstojnost a v souladu s tímto také jednal s uživatelem sociální služby.

Další vzdělávání v sociálních službách je ukotveno v § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je stanoven i rozsah dalšího vzdělávání sociálního pracovníka a to s časovou dotací 24 hodin v rámci jednoho roku. Během vzdělávacích aktivit by se tak u sociálního pracovníka měla jeho profesní kvalifikace obnovovat, upevňovat a dále doplňovat. Zároveň je nutné zdůraznit, že vzdělávací aktivity musejí být absolvovány u takové vzdělávací instituce, jejichž kurzy jsou akreditované. Mezi formy dalšího vzdělávání v sociálních službách je možné podle odstavce 3 § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zahrnout:

- „a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,*
- b) účast v akreditovaných kurzech,*
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,*
- d) účast na školicích akcích“.*

Jak je patrné, v zákoně č. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách není řešeno vzdělávání i jiných pracovníků, kteří také poskytují sociální služby. Zákon se pouze omezuje na vzdělávání sociálních pracovníků. Tento fakt, že povinnost dalšího vzdělávání byla zúžena jen na jeden okruh pracovníků, napovídá, že z hlediska kvality poskytovaných služeb, je toto opomnění i dalších pracovníků, dosti zarážející.

Kašlíková et al. (2008) upozorňuje na to, že ne každá vzdělávací aktivita by mohla být pro pracovníka přínosem, což je v sociální oblasti zásadní. Efektivní a kvalitní vzdělávání se totiž projevuje po určitém časovém období, kdy je možné získané informace a poznatky aplikovat a využít v praxi. Jedním z nástrojů, jak rozpoznat kvalitní vzdělávací akci je využití hodnocení a to nejen ihned po skončení vzdělávání, ale s jistým časovým odstupem. Teprve po delší době hodnocené vzdělávání může ukázat, zda bylo naplněno očekávání pracovníka, jestli jsou osvojené znalosti opravdu využitelné při práci v sociálních službách a v neposlední řadě, zda došlo k posunu a je pracovní činnost konkrétního pracovníka vykonávána kvalitněji.

### 3.1 Profesní rozvoj pracovníků dle standardu kvality sociálních služeb

Další vzdělávání je dááno do přímé souvislosti s kvalitou sociální služby, proto je i další vzdělávání součástí standardů kvality sociálních služeb, konkrétně jsou uvedeny v rámci personálních standardů.

Profesní rozvoj pracovníků je řešen ve standardu 10 věnující se profesnímu rozvoji. Tento standard obsahuje tyto kritéria:

*„a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;*

*b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.*

*c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.*

*d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje*

*e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.).*

Kašlíková et al. (2008) na základě zkušeností z inspekcí v zařízeních poskytující sociální služby konstatuje, že prostřednictvím zpracovaných programů dalšího profesního vzdělávání, což se vztahuje je kritériu b) standardu 10, je možné dosáhnout kvality služby, je však zřetelné, že další profesní vzdělávání je jen součástí uceleného systému opatření k dosažení kvality sociální služby. Program dalšího vzdělávání zaměstnanců by měl tedy podle Kašlíkové et al. (2008) vycházet z:

- analýzy potřeb uživatelů sociální služby a to jak nynějších uživatelů, tak i těch potenciálních, dále pak z aktuálních trendů metod práce, nových poznatků v oboru;
- analýzy potřeb sociální služby;
- analýzy potřeb pracovníků, kteří poskytují sociální služby.

Za zmínku jistě stojí i blíže se věnovat kritériu e) standardu 10, konkrétně se jedná o zajištění za strany zaměstnavatele podpory nezávislého kvalifikovaného pracovníka. Především se tedy jedná o zajištění supervizí. I Matoušek (2003) upozorňuje na to, že někteří odborníci řadí supervizi mezi jeden z nástrojů řízení lidských zdrojů právě v těch organizacích, které poskytují sociální či terapeutické služby. Sám k tomu dodává, že supervize je možnost, jak aktivovat vlastní potenciál na straně pracovníka účastnícího se supervize. Zároveň Matoušek (2003, s. 349) hovoří o tom, že „z *institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání*“. Supervize může být organizovaná ve formě skupinové a individuální a její cíle mají nejen krátkodobé hledisko, ale dlouhodobý cíl ovlivňující i fungování celé organizace.

Profesní vzdělávání v sociálních službách má své nezastupitelné místo, příprava a realizování však musí být připravováno velmi systematicky při zohlednění mnoha vzdělávacích potřeb. Oblast vzdělávání v sociálních službách je sice náročnou činností vyžadující si systematické myšlení a dostatek času, avšak bez odborného vzdělávání pracovníků poskytující sociální služby by nemohlo dojít k jejich rozvoji, ke zvýšení jejich kvality a v neposlední řadě také ke společenskému uznání pracovníků působících v sociálních službách.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V OKRESE ZLÍN

### 4.1 Metodologická část

#### 4.1.1 Motivace k volbě výzkumného tématu

Diplomová práce se zaměřuje na profesní vzdělávání pracovníků, kteří poskytují sociální služby. Jakékoliv vzdělávání, jeho příprava a uskutečnění však není možná bez identifikování vzdělávacích potřeb u jedinců, jež se mají vzdělávacích aktivit účastnit. Proto je hlubší poznání vzdělávacích potřeb důležité. Identifikace vzdělávacích potřeb je o to naléhavější, stává-li se výstupem projekt realizovaný Zlínským krajem. Možnost účasti a spolupráce při nastavení projektu Zlínského kraje s názvem „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“ pociťuji jako přínosnou zkušenost. Do určité míry tuto možnost chápu jako výzvu blíže poznat organizaci práce a běžný chod takového orgánu jako je Zlínský kraj. Navíc samotné zaměření výzkumného šetření je velmi zajímavé. Na úvod je vhodné upozornit, že má spolupráce se Zlínským krajem, konkrétně s oddělením přípravy a realizace projektů odboru řízení dotačních programů, spočívala ve zpracování výsledků výzkumného šetření uskutečněném v celém Zlínském kraji a sepsání výzkumné zprávy. Výzkumné šetření bylo realizováno ve 124 zařízeních a zahrnovalo 2 157 pracovníků v sociálních službách. Pro účely mé diplomové práce jsem se však rozhodla touto cestou prezentovat jen vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v okrese Zlín, které mohou být jistě také atraktivní, i když nenabídnout data v celém svém původním spektru.

#### 4.1.2 Cíl výzkumu

Cíl mého výzkumu byl zvolen ve třech rovinách. Jedná se o cíl symbolický, poznávací a aplikační.

Symbolickým cílem je vyzdvihnout tu skutečnost, že je v zájmu celého kraje či jiné územně správní jednotky je, aby sociální služby byly prostřednictvím jejich pracovníků poskytovány pracovníky kvalifikovanými, vzdělanými, orientujícími se v problematice související s typem poskytované služby. Pro pracovníky v sociálních službách, pro sociální

služby obecně i pro uživatele sociální služby je přeci žádoucí, že vzdělávací aktivity jsou podporovány ze strany kraje.

Poznávací cíl výzkumného šetření je zjištění vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v okrese Zlín.

Aplikační cíl je následovný – výsledky poslouží Zlínskému kraji jako jeden z podkladů pro nastavení připravovaného projektu „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“.

#### **4.1.3 Výzkumný problém**

Hlavní výzkumná otázka této části výzkumného šetření byla stanovena následovně: Jaké vzdělávací potřeby pociťují pracovníci v sociálních službách v okrese Zlín? Dílčí výzkumná otázka nadále řeší, kolik pracovníků v sociálních službách z okresu Zlín projevilo zájem o kurzy akreditované MPSV zaměřené na specifické oblasti.

Jde tedy o popisný výzkumný problém, proto nebyla stanovena nulová ani alternativní hypotéza. Proměnné také nebudou určeny.

#### **4.1.4 Volba výzkumné strategie**

Jako výzkumná strategie zjišťující vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách poskytující sociální služby v okrese Zlín v rámci diplomové práce s názvem „Profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie.

Hendl (2005) uvádí, že prostřednictvím kvantitativního výzkumu lze získat během relativně krátké doby přesná data, jejichž analýza je díky využívání počítačového softwaru poměrně rychlá. Samotné výsledky tak nejsou závislé na osobě výzkumníka. Vhodné je využít kvantitativní výzkumné strategie při zkoumání větších skupin.

Důvodem pro zvolení právě této výzkumné strategie je ta skutečnost, že mě zajímají pouze data mající povahu numerickou.

#### **4.1.5 Výzkumný soubor**

Základní soubor je tvořen všemi pracovníky v sociálních službách. Výzkumný soubor kvantitativní části výzkumného šetření za použití metody záměrného kvalifikovaného

výběru zahrnuje pracovníky v sociálních službách dle zákona 108/2009 Sb., o sociálních službách poskytující sociální služby na území zlínského okresu. Konkrétně se jedná o 372 pracovníků, kteří poskytují sociální služby ve 33 zařízeních.

Výzkumný soubor byl osloven pracovníky Zlínského kraje, kteří se podíleli společně se mnou na přípravě a nastavení projektu „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“.

#### **4.1.6 Výzkumná metoda**

Na základě povahy celého výzkumného šetření pracovníky zlínského kraje byl jako výzkumná metoda zvolen dotazník. Dotazník obsahoval celkem 10 otázek, z tohoto počtu byly 4 otázky polouzavřené s možností více volných odpovědí, 6 otázek bylo uzavřených (Příloha P I). Dotazník byl vždy vyplněn zástupcem zařízení poskytující sociální služby, u 7 otázek musel zástupce vyplnit předpokládaný počet pracovníků v sociálních službách, kteří by měli zájem se dané vzdělávací aktivity zúčastnit.

#### **4.1.7 Způsob zpracování dat**

Výzkumné šetření bylo zpracováno prostřednictvím MS Excel. Jelikož výsledky slouží Zlínskému kraji, tedy jinému subjektu, než je Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, nemohlo být pro zpracování dat použito statistického programu STATISTICA verze 8, od společnosti StatSoft, který mám jako student univerzity k dispozici.

## **4.2 Empirická část**

### **4.2.1 Vyhodnocení dat**

Jak jsem již zmiňovala, výzkumné šetření probíhalo mezi pracovníky v sociálních službách poskytující sociální služby ve zlínském okrese za použití metody dotazníku. Ke každé otázce z dotazníku uvádím absolutní počet pracovníků mající zájem o daný kurz akreditovaný MPSV zaměřený na specifické vzdělávací oblasti. Z důvodu účelu, s jakým bylo zpracovááno kvantitativní výzkumné šetření, neuvádím u většiny otázek relativní četnost (pouze otázka č. 1 a otázka č. 10). Při vyhodnocování dat byla také záměrně vynechaná otázka č. 2 zjišťující, ve kterém okrese Zlínského kraje a kolik pracovníků v sociálních službách poskytuje sociální služby. Tato otázka nabývala na významnosti při



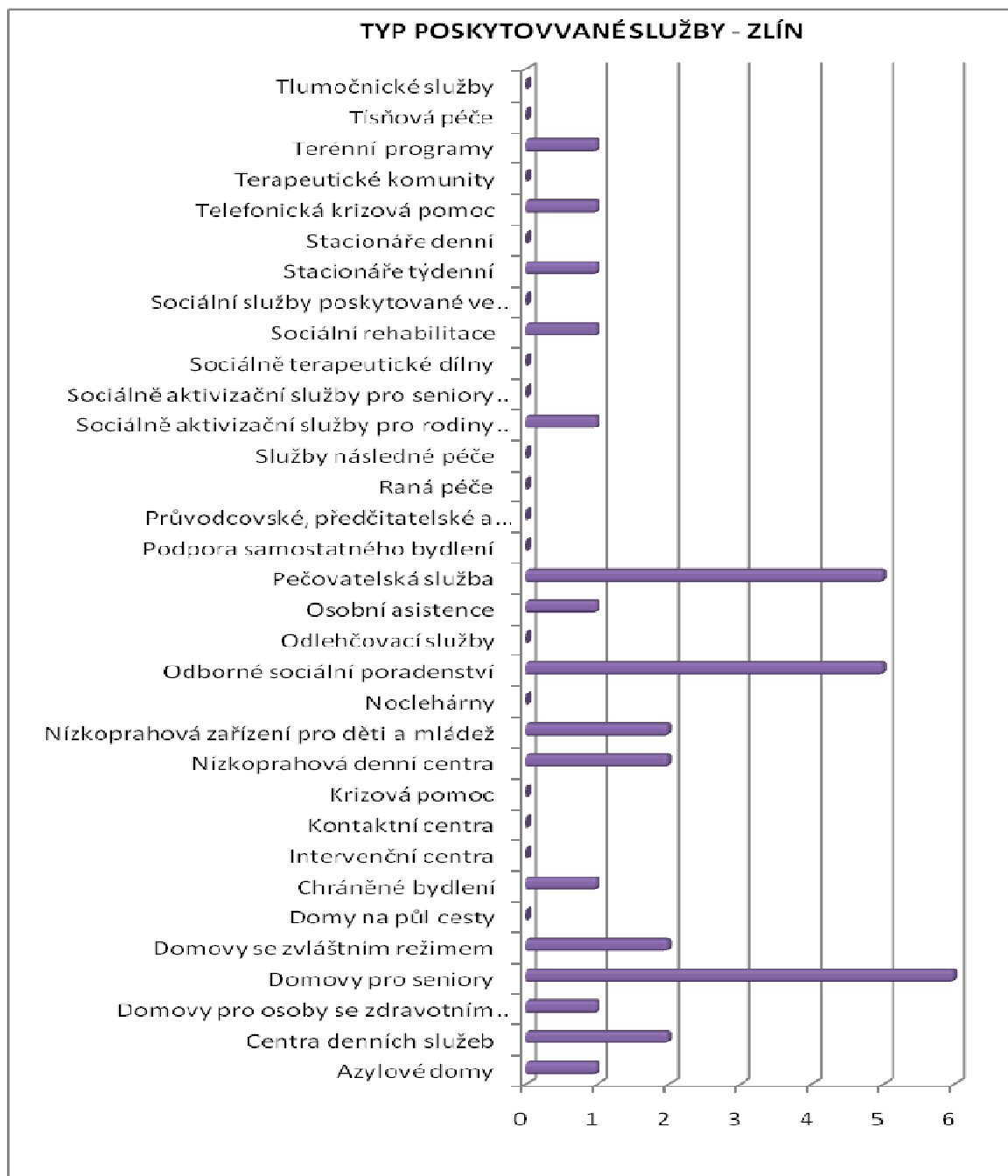
zjišťování vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v celém kraji, avšak pro tuto diplomovou práci a výzkumnou otázku, která byla zvolena, je zcela bezpředmětná.

### Otázka č. 1 Typ poskytované služby

Tabulka 1. Počet zařízení poskytující konkrétní typ sociální služby

Typ poskytované služby	Absolutní četnost	Relativní četnost
Azylové domy	1	3,0
Centra denních služeb	2	6,1
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1	3,0
Domovy pro seniory	6	18,2
Domovy se zvláštním režimem	2	6,1
Domy na půl cesty	0	0,0
Chráněné bydlení	1	3,0
Intervenční centra	0	0,0
Kontaktní centra	0	0,0
Krizová pomoc	0	0,0
Nízkoprahová denní centra	2	6,1
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	2	6,1
Noclehárny	0	0,0
Odborné sociální poradenství	5	15,2
Odlehčovací služby	0	0,0
Osobní asistence	1	3,0
Pečovatelská služba	5	15,2
Podpora samostatného bydlení	0	0,0
Průvodcovské, předčitatelské a tlumočnické služby	0	0,0
Raná péče	0	0,0
Služby následné péče	0	0,0
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	1	3,0
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	0	0,0
Sociálně terapeutické dílny	0	0,0
Sociální rehabilitace	1	3,0
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	0	0,0
Stacionáře týdenní	1	3,0
Stacionáře denní	0	0,0
Telefonická krizová pomoc	1	3,0
Terapeutické komunity	0	0,0
Terénní programy	1	3,0
Tísňová péče	0	0,0
Tlumočnické služby	0	0,0
<b>Celkem poskytovaných služeb</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Obrázek 5. Graf: Počet zařízení poskytující konkrétní typ sociální služby



Výsledky uvedené výše v tabulce a grafu znázorňují početní i procentuální zastoupení jednotlivých typů sociálních služeb tak, jak bylo odpovězeno 33 zařízeními. Největší zastoupení z hlediska typu poskytované sociální služby mají domovy pro seniory v počtu 6, dále odborné sociální poradenství a pečovatelská služba. Výzkumného šetření se také účastnily i centra denních služeb, domovy se zvláštním režimem a nízkoprahová denní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, vždy v počtu 2 zařízení. Naopak zcela chybí zastoupení domovů na půli cesty, intervenční centra, kontaktní centra, noclehárny,

odlehčovací služby a další, jak je možné sledovat na grafickém znázornění výsledků či vyčíst z tabulky.

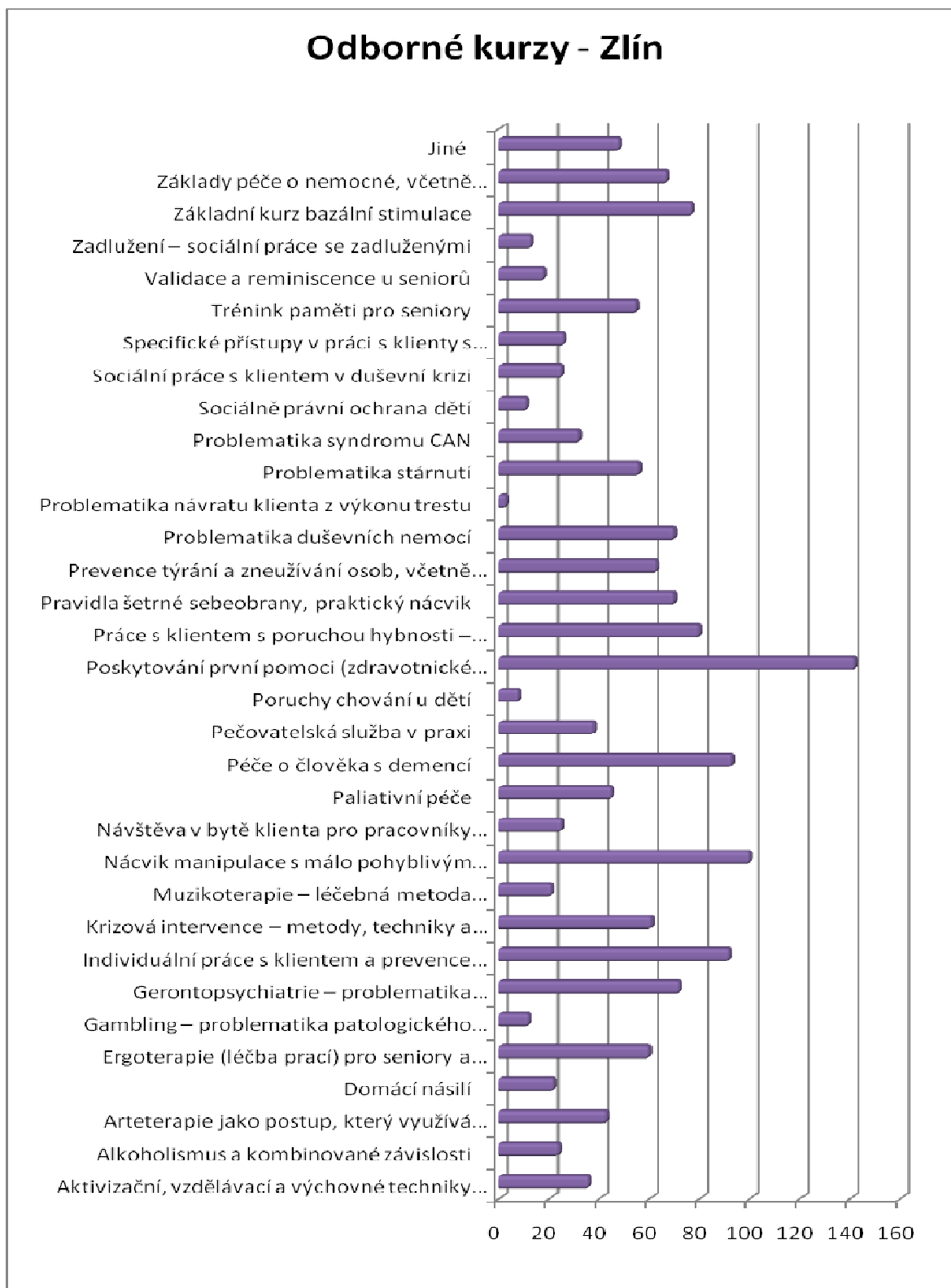
### Otázka č. 3 Odborné kurzy akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

Tabulka 2. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o odborný kurz akreditovaný MPSV

Odborný kurz	Absolutní četnost
Aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky u osob se ZP a seniorů	36
Alkoholismus a kombinované závislosti	24
Arteterapie jako postup, který využívá umění k ovlivnění psychiky a mezilidských vztahů	43
Domácí násilí	22
Ergoterapie (léčba prací) pro seniory a osoby se zdravotním postižením	60
Gambling – problematika patologického hráčství	12
Gerontopsychiatrie – problematika psychických poruch související s procesem stárnutí a stáří	72
Individuální práce s klientem a prevence vzniku závislosti na sociální službě	92
Krizová intervence – metody, techniky a zásady krizové práce s klientem	61
Muzikoterapie – léčebná metoda používající jako terapeutického prostředku hudbu	21
Nácvik manipulace s málo pohyblivým nebo nepohyblivým klientem	100
Návštěva v bytě klienta pro pracovníky sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi	25
Paliativní péče	45
Péče o člověka s demencí	93
Pečovatelská služba v praxi	38
Poruchy chování u dětí	8
Poskytování první pomoci (zdravotnické minimum) pro pracovníka v sociálních službách	142
Práce s klientem s poruchou hybnosti – léčebná tělesná výchova, druhy masáží, bazální stimulace, správné dýchání, nácvik	80
Pravidla šetrné sebeobrany, praktický nácvik	70
Prevence týrání a zneužívání osob, včetně problematiky šikany v zařízeních sociálních služeb	63
Problematika duševních nemocí	70
Problematika návratu klienta z výkonu trestu	3
Problematika stárnutí	56

Problematika syndromu CAN	32
Sociálně právní ochrana dětí	11
Sociální práce s klientem v duševní krizi	25
Specifické přístupy v práci s klienty s autismem	26
Trénink paměti pro seniory	55
Validace a reminiscence u seniorů	18
Zadlužení – sociální práce se zadluženými	13
Základní kurz bazální stimulace	77
Základy péče o nemocné, včetně výživy, přípravy pokrmů a péče o klienty s inkontinencí	67
Jiné	48
- <i>individuální plánování</i>	32
- <i>psychohygienu</i>	10
- <i>sexualita klientů</i>	6

Obrázek 6. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o odborný kurz akreditovaný MPSV



Z tabulky a grafického zpracování výsledků mapujících zájem pracovníků poskytující sociální služby v okrese Zlín o odborné kurzy vyplývá, že největší preference se vztahují

k odbornému kurzu s názvem Poskytování první pomoci (zdravotnické minimum) pro pracovníka v sociálních službách, kterého by se zúčastnilo 142 pracovníků v sociálních službách. Dále byl mezi pracovníky projeven zájem o vzdělávání v oblasti nácviku manipulace s málo pohyblivým nebo nepohyblivým klientem, o odborný kurz „Péče o člověka s demencí“ a kurz nazvaný „Individuální práce s klientem a prevence vzniku závislosti na sociální službě“.

Naopak nejmenší zájem mezi pracovníky v sociálních službách vzbudila problematika návratu klienta z výkonu trestu odnětí svobody, zaujal pouze 3 pracovníky v sociálních službách, a kurz zaměřený na poruchy chování u dětí, tento kurz by rádo navštěvovalo jen 8 pracovníků v sociálních službách.

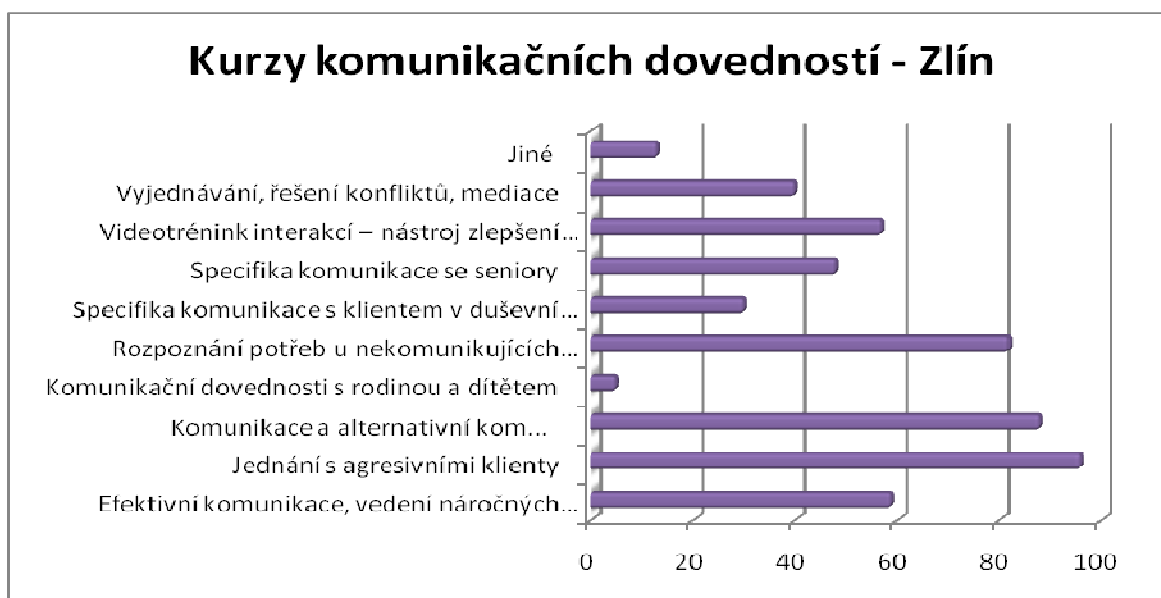
Pracovníci v sociálních službách v okrese Zlín také využili možnosti navrhnout i další téma vzdělávání, které nebylo zahrnuto do dotazníku. Byla zdůrazňována zejména oblast věnovaná individuálnímu plánování.

#### Otázka č. 4 Kurzy komunikačních dovedností akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

Tabulka 3. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy komunikačních dovedností akreditovaný MPSV

Kurzy komunikačních dovedností	Absolutní četnost
Efektivní komunikace, vedení náročných rozhovorů s klienty	59
Jednání s agresivními klienty	96
Komunikace a alternativní komunikace se specifickými skupinami	88
Komunikační dovednosti s rodinou a dítětem	5
Rozpoznání potřeb u nekomunikujících klientů a nácvik intuitivních technik	82
Specifika komunikace s klientem v duševní krizi	30
Specifika komunikace se seniory	48
Videotrénink interakcí – nástroj zlepšení komunikačních dovedností při práci s videozáznamem	57
Vyjednávání, řešení konfliktů, mediace	40
Jiné	13
- <i>techniky a metody komunikace po telefonu</i>	2
- <i>získávání rodinných příslušníků ke spolupráci při péči o uživatele</i>	5
- <i>řešení konfliktů klientů zbavených způsobilosti k právním úkonům</i>	6

Obrázek 7. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy komunikačních dovedností akreditovaný MPSV



O vzdělávací aktivity v oblasti komunikačních dovedností byl největší zájem projeven o kurz zaměřený na jednání s agresivními klienty, který by absolvovalo 96 pracovníků v sociálních službách poskytující sociální služby v okrese Zlín. Pracovníky byla zdůrazněna vzdělávací potřeba vztahující se k oblasti komunikace, konkrétně se jedná o kurz Komunikace a alternativní komunikace se specifickými skupinami. Zájem má 88 pracovníků. Nutnost vzdělávání byla 82 pracovníky v sociálních službách identifikována v oblasti rozpoznání potřeb u nekomunikujících klientů a s tím související i nácvič intuitivních technik.

Výsledky výzkumného šetření ukazují jen nepatrnou vzdělávací potřebu mezi pracovníky v sociálních službách o rozvíjení komunikačních dovedností s rodinou a dětmi. Tento fakt je možné přisuzovat té skutečnosti, že výzkumného šetření se neúčastnilo žádné zařízení a tedy i žádný pracovník poskytující sociální služby typu intervenční centrum, krizové pomoci či terapeutické komunity.

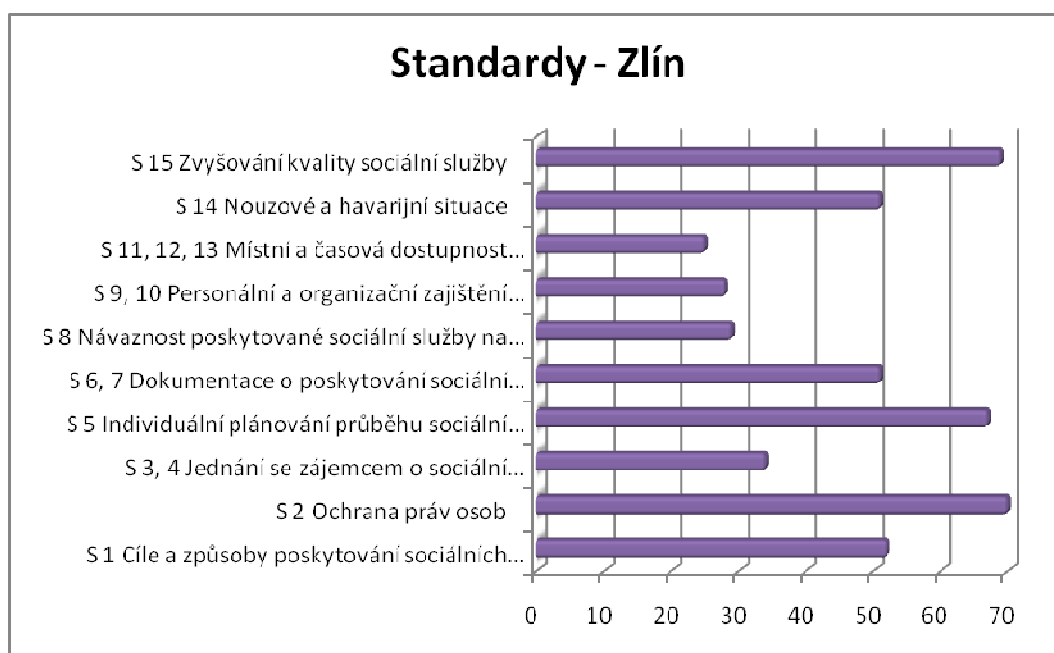
Celkem 13 pracovníků v sociálních službách ze zlínského okresu využilo možnosti navrhnout své vlastní téma vzdělávání v oblasti komunikačních dovedností. Nejčastěji zmiňovali řešení konfliktů klientů zbařených způsobnosti k právním úkonům a také získávání rodinných příslušníků ke spolupráci při péči o uživatele.

### Otázka č. 5 Kurzy věnované standardům kvality v sociálních službách akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

Tabulka 4. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy věnované standardům kvality v sociálních službách akreditované MPSV

Standardy	Absolutní četnost
S 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	52
S 2 Ochrana práv osob	70
S 3, 4 Jednání se zájemcem o sociální službu, Smlouva o poskytování sociální služby	34
S 5 Individuální plánování průběhu sociální služby	67
S 6, 7 Dokumentace o poskytování sociální služby, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	51
S 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	29
S 9, 10 Personální a organizační zajištění sociální služby, Profesní rozvoj zaměstnanců	28
S 11, 12, 13 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, Informovanost o poskytované sociální službě, Prostředí a podmínky	25
S 14 Nouzové a havarijní situace	51
S 15 Zvyšování kvality sociální služby	69

Obrázek 8. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy věnované standardům kvality v sociálních službách akreditované MPSV





Pracovníci v sociálních službách poskytující sociální služby v okrese Zlín pocítují potřeby dále se vzdělávat i v oblasti standardů kvality v sociálních službách. Zájem byl projevěn především o možnost vzdělávání ve standardu druhém „O ochraně práv uživatelů“, ve standardu patnáctém „Zvyšování kvality sociální služby“. Pracovníky také zaujal standard řešící individuální plánování průběhu sociální služby.

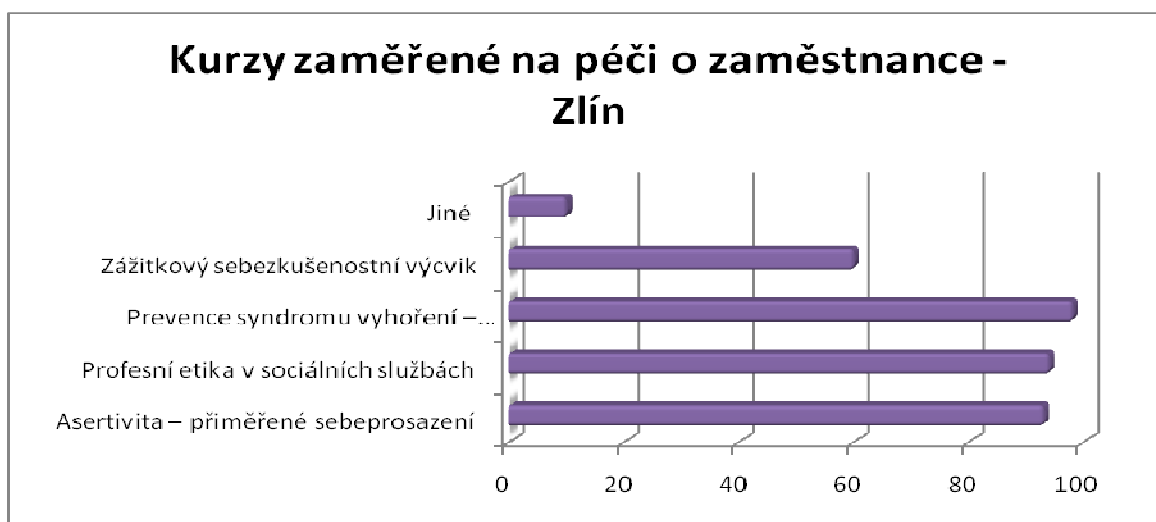
Menší zájem mezi pracovníky vyvolala tato trojice standardů. Konkrétně se jedná o standard jedenáctý, dvanáctý a třináctý zabývající se místní a časovou dostupností poskytované sociální služby, informovaností o poskytované sociální službě a neposlední řadě prostředí a podmínkám.

#### **Otázka č. 6 Kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách**

Tabulka 5. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích akreditované MPSV

<b>Kurzy zaměřené na péči o zaměstnance</b>	<b>Absolutní četnost</b>
Asertivita – přiměřené sebeprosazení	93
Profesní etika v sociálních službách	94
Prevence syndromu vyhoření – psychohygienu v pomáhajících profesích při využití relaxačních technik	98
Zážitkový sebezkušenostní výcvik	60
Jiné	10
- <i>mobbing</i>	6
- <i>vlastní emoce</i>	2
- <i>sebekoučování</i>	2

Obrázek 9. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích akreditované MPSV



Lze konstatovat, že o kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích byl celkově projevěn zájem. Pracovníky v sociálních službách z okresu Zlín jsou jednoznačně preferovány vzdělávací kurzy týkající se syndromu vyhoření a jeho prevenci, profesní etiky v sociálních službách a také asertivity a přiměřeného sebeprosazení pracovníků působících v sociálních službách.

Výsledky vztahující se k zájmu o kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích signalizují, že pracovníci v sociálních službách vykonávající pomáhající profesi, kteří se účastnili výzkumného šetření, chtějí jednat na principech profesní etiky, chtějí se asertivně prosazovat v sociálním kontaktu nejen s uživateli sociální služby a zároveň si jsou vědomi přínosu a investice odrážející se v profesním životě v souvislosti s prevencí syndromu vyhoření.

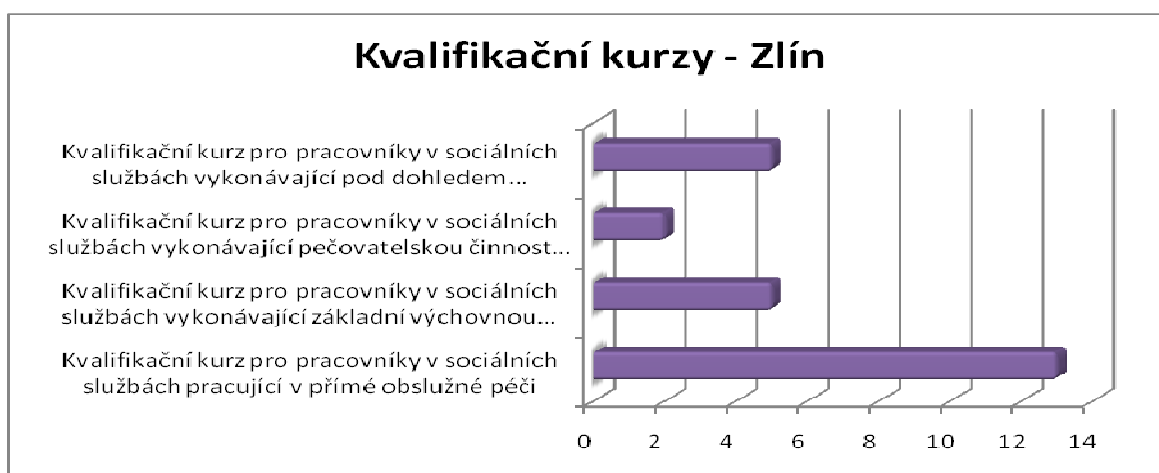
#### Otázka č. 7 Kvalifikační kurzy akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

Tabulka 6. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kvalifikační kurzy akreditované MPSV

Kvalifikační kurz	Absolutní četnost
Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách pracující v přímé obslužné péči	13
Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách	5

vykonávající základní výchovnou nepedagogickou činnost	
Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách vykonávající pečovatelskou činnost v domácnosti osoby	2
Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách vykonávající pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.	5

Obrázek 10. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kvalifikační kurzy akreditované MPSV



O kvalifikační kurzy byl mezi pracovníky v sociálních službách z okresu Zlín nepatrný, okrajový zájem, s přihlédnutím na tu skutečnost, že výzkumné šetření zahrnovalo 372 pracovníků.

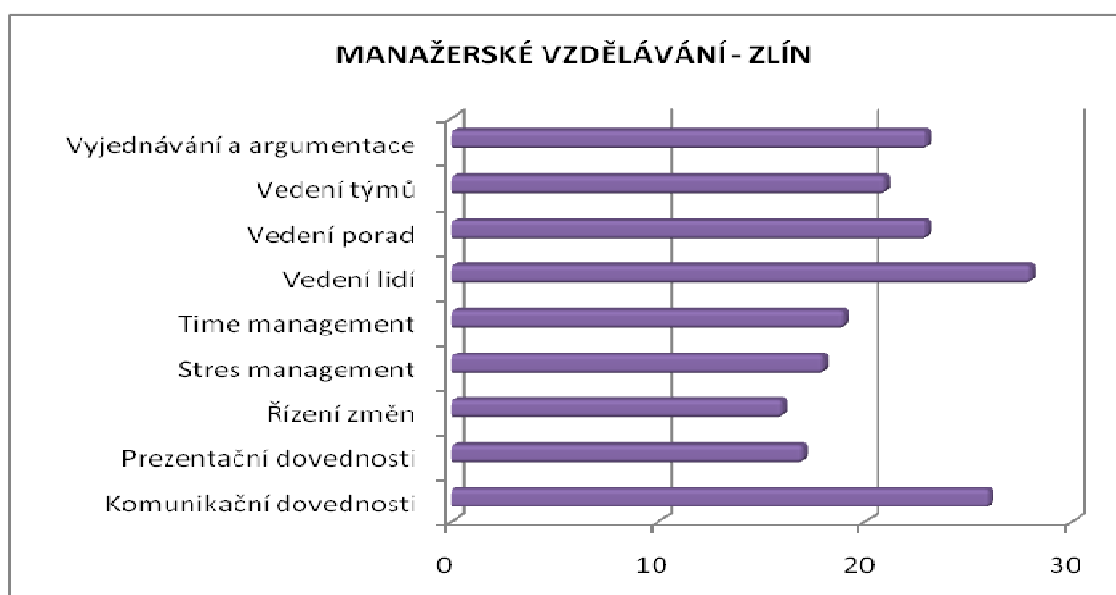
### Otázka č. 8 Manažerské vzdělávání pro vedoucí pracovníky zařízení poskytující sociální služby

Tabulka 7. Počet vedoucích pracovníků v zařízeních poskytující sociální služby mající zájem o manažerské vzdělávání

Manažerské vzdělávání	Absolutní četnost
Komunikační dovednosti	26
Prezentační dovednosti	17
Řízení změn	16
Stres management	18

Time management	19
Vedení lidí	28
Vedení porad	23
Vedení týmů	21
Vyjednávání a argumentace	23

Obrázek 11. Graf: Počet vedoucích pracovníků v zařízeních poskytující sociální služby mající zájem o manažerské vzdělávání



Vedoucí pracovníci v sociálních službách, kteří poskytují služby v okrese Zlín, pociťují vzdělávací potřeby zejména v oblasti vedení lidí, porad a týmů a také v oblasti komunikace. Mají zájem rozvíjet nejen své argumentační a vyjednávací dovednosti, ale celkově komunikační dovednosti. Bohužel z dotazníku sestaveného pracovníky Zlínského kraje není možné zjistit, kolik pracovníků je na vedoucích pozicích v těch zařízeních, které se účastnily dotazníkového šetření.

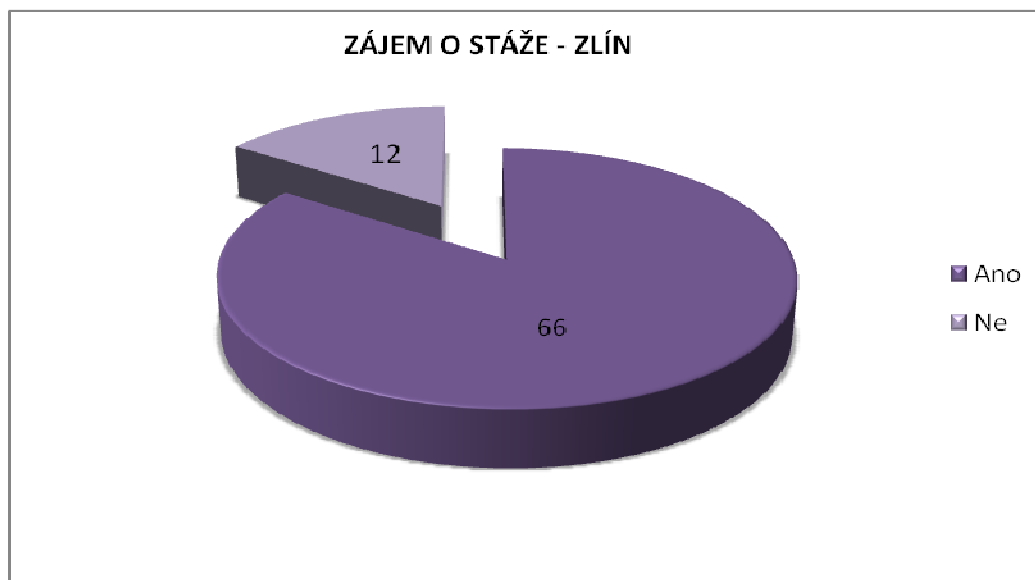
#### Otázka č. 9 Zájem pracovníků v sociálních službách absolvovat odbornou stáž u jiných poskytovatelů sociálních služeb

Tabulka 8. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem absolvovat odbornou stáž u jiných poskytovatelů sociálních služeb

Zájem o stáži	Absolutní četnost
Ano	66

Ne	12
----	----

Obrázek 12. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem absolvovat odbornou stáž u jiných poskytovatelů sociálních služeb



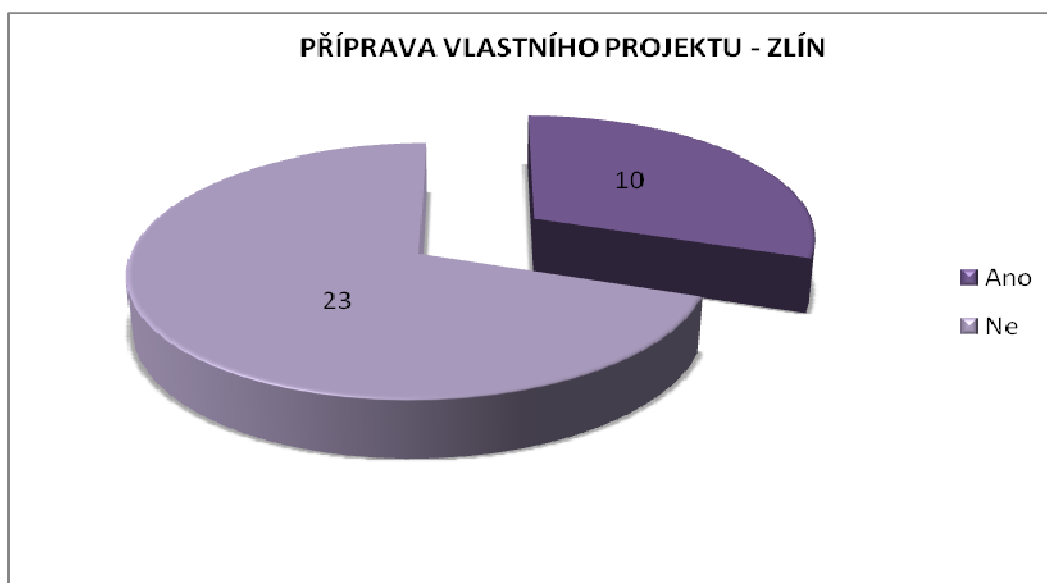
Z grafického znázornění otázky zaměřující se na zájem o stáže u jiných poskytovatelů sociálních služeb stejné, anebo obdobné služby je patrné, že 66 pracovníků zahrnutých do výzkumného šetření by možnost odborné stáže uvítalo.

**Otázka č. 10 Příprava vlastního projektu poskytovatelů sociálních služeb** (obsahující stejné nebo podobné aktivity jako projekt Zlínského kraje)

Tabulka 9. Počet zařízení poskytující sociální služby, které připravují vlastní vzdělávací projekt

Příprava vlastního projektu	Počet	%
Ano	10	30,3
Ne	23	69,7

Obrázek 13. Graf: Počet zařízení poskytující sociální služby, které připravují vlastní vzdělávací projekt



Na otázku, zda zařízení poskytující sociální služby v okrese Zlín připravují vlastní vzdělávací projekt, odpovědělo 70 % dotázaných negativně. To znamená, že 23 zařízení nemá zpracovaný či nepřipravuje projekt týkající se vzdělávací. Tato skutečnost vypovídá o tom, že záměry Zlínského kraje realizovat pro pracovníky v sociálních službách vzdělávací aktivity jsou opodstatněné, že se střetávají s poptávkou. Je to jistě dobrý předpoklad pro realizaci připravovaného projektu „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“.

### 4.3 Zhodnocení výsledků výzkumu

Výše uváděné výsledky kvantitativního šetření, jak už bylo zmíněno v úvodu metodologické části, byly součástí výzkumného šetření, ve kterém se zjišťovaly vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v celém Zlínském kraji. Prezentované kvantitativní výzkumné šetření bylo provedeno s 372 pracovníky v sociálních službách poskytující sociální služby ve 33 zařízeních v okrese Zlín. Nejvíce jsou zastoupeny zařízení poskytující sociální služby domov pro seniory, dále odborné sociální poradenství a pečovatelská služba. Zmapovány byly také vzdělávací potřeby pracovníků působících v těch zařízeních, kdy uživatel sociální služby využívá služeb nízkoprahových center a zařízení, center denní péče a domovů se zvláštním režimem.

Prostřednictvím realizovaného výzkumného šetření se vyprofilovala řada specifických oblastí, v nichž pracovníci v sociálních službách z okresu Zlín spatřují nutnost zdokonalení. Konkrétně se jedná především o jednotlivá vzdělávací témata v rámci odborných kurzů, kurzů komunikačních dovedností, kurzů věnovaných standardům a péči o pracovníky v pomáhajících profesích a v neposlední řadě také vzdělávacích aktivit určené pro vedoucí pracovníky.

Celkově byl mezi pracovníky v sociálních službách působících v okrese Zlín projeven největší zájem o absolvování odborných kurzů rozvíjející profesní dovednosti. Za stěžejní kurz, vzdělávací oblast, byl pracovníky v sociálních službách označen kurz nazvaný Poskytování první pomoci (zdravotnické minimum) pro pracovníka v sociálních službách, dále vzdělávací kurz zaměřující se na nácvik manipulace s uživatelem sociální služby pohyblivým omezeně či nepohyblivým. Jako důležité téma pro vzdělávání se pracovníkům v sociálních službách jeví individuální práce s uživatelem sociální služby a péče o osoby s demencí. Byly tedy nejčastěji označovány ty vzdělávací odborné kurzy, jejichž téma koresponduje s profesním zaměřením a náplní práce pracovníků v sociálních službách zahrnutých do výzkumného šetření

Z výzkumu mezi pracovníky v sociálních službách z okresu Zlín vyplynulo, že velmi aktuálním tématem je umět adekvátně jednat a komunikovat s agresivním uživatelem sociální služby. Během šetření také ukázalo, že pracovníci v sociálních službách preferují kurzy věnované právě péči o ně samotné, tedy o pracovníky v sociálních službách. Pro kvalitu poskytovaných služeb je toto povědomí o možných rizicích spojených s výkonem pomáhající profese neoddiskutovatelné.

Výsledky získané z výzkumných šetření také ukazují naprostý nezájem mezi pracovníky v sociálních službách o kvalifikační kurzy. Je možné se domnívat, že pracovníci, kteří se šetření účastnily, pracují na takových pracovních pozicích, na nichž je jejich současná kvalifikace a vzdělání dostačující.

Zajímavým a pro účely nastavení projektu „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“ důležitým aspektem se stala ta skutečnost, že ze 33 zařízení poskytující sociální služby zúčastněných výzkumného šetření celých 23 zařízení nerealizuje či nepřipravuje vzdělávací projekt zaměřený na obdobné vzdělávací oblasti. Tento fakt

signifikuje, že připravovaný projekt Zlínského kraje může suplovat snahy poskytovatelů sociálních služeb v okrese Zlín.

Závěrem lze konstatovat, že úskalí celého výzkumu je možné spatřovat v časovém rozpětí mezi prováděným výzkumným šetřením, které zjišťovalo, o jaké navrhované vzdělávací aktivity bude mezi pracovníky v sociálních službách zájem, a spuštěním celého projektu „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“. Při vyplňování předpokládaného počtu pracovníků mající zájem absolvovat daný vzdělávací kurz, seminář či stáž, je totiž nutné počítat se změnou vzdělávacích preferencí či fluktuací zaměstnanců. Na druhou stranu však výsledky z výzkumného šetření naprosto slouží účelu, k jakému bylo výzkumné šetření realizováno, tedy jako podklad pro nastavení projektu.



## 5 ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V NZDM ŠLIKR

### 5.1 Popis NZDM Šlikr

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Šlikr v Otrokovicích je jednou ze služeb, které jsou poskytovány občanským sdružením Unie Kompas působícím ve Zlínském kraji. Formální vznik Unie Kompas je datován roku 1997, kdy jako občanské sdružení bylo registrováno u Ministerstva vnitra ČR.

Činnost NZDM Šlikr byla zahájena v roce 2006 a řídí se dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V rámci služeb sociální prevence jsou služby poskytovány formou ambulantní a terénní. Posláním NZDM Šlikr je umožnit dětem a mládeži prostřednictvím služby sociální prevence uskutečnění takových změn mající pozitivní dopad na jejich život, dále jim poskytnout informace, odbornou pomoc a podporu na principech dobrovolnosti a partnerství, při kterých jsou respektovány jejich individuální potřeby. Cílem NZDM Šlikr je podpora uživatele sociální služby v jeho obtížné životní situaci, poskytování psychické, fyzické, právní a sociální ochrany uživateli v době, kdy se nachází v NZDM Šlikr, dále umožnit uživateli sociální služby realizovat jeho osobní aktivity tím, že mu budou poskytnuty podmínky a prostor. V neposlední řadě cílem NZDM Šlikr je pomoci uživateli najít jeho sociální pozici ve vrstevnické skupině a místní komunitě a také ho motivovat a pomoci mu se zvýšením jeho sociálních schopností a dovedností.

Mezi cílovou skupinu uživatelů této sociální služby patří děti a mládež ve věku 13 až 26 let zejména z Otrokovic mající o daný typ sociální služby zájem a která může být ohrožena nepříznivou sociální situací.

Hlavní činnosti jsou naplňovány prostřednictvím aktivit zaměřujících se na poradenství, poskytování informací a kontakt s dalšími organizacemi nebo úřady, pomoci se školními povinnostmi, preventivních programů uskutečňovaných např. prostřednictvím tematicky orientovaných klubových večerů. NZDM Šlikr také nabízí pobyt v bezpečném prostředí. Základní činnosti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsou také konkretizovány v § 27 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kde je přímo uvedeno, že činnosti se vztahují k úkonům výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti jsou dále zajišťovány v rozsahu zprostředkování

kontaktu se sociálním okolím, sociálně terapeutické činnosti. V rámci sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež by také měla být uživateli poskytnuta pomoc s vyřizováním běžných záležitostí a také v rámci znovunavázání kontaktu s jeho blízkými a poskytnout tak uživateli podporu při sociálním začleňování.

Metody práce sociálních pracovníků v NZDM Šlikr lze charakterizovat následovně: kontaktní práce, situační intervence, poradenství, informační servis a zprostředkování dalších služeb, práce s blízkými osobami uživatele sociální služby, skupinová práce.

Veškeré činnosti v NZDM Šlikr jsou zajišťovány 4 sociálními pracovníky. Vedoucím NZDM Šlikr je jeden ze sociálních pracovníků, který je odpovědný ředitelce Unie Kompas, tedy organizaci, která sociální službu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež poskytuje. Pro lepší orientaci je uvedena organizační struktura s přepočtenými pracovními úvazky sociálních pracovníků v NZDM Šlikr (Příloha P II).

## **5.2 Popis systému profesního vzdělávání v NZDM Šlikr**

Problematika zavádění standardů kvality sociálních služeb měla vliv i na dokumenty vztahující se k odbornému vzdělávání pracovníků v Unii Kompas. V souvislosti se standardy kvality sociálních služeb to nezbytně vyžadovalo vytvoření dokumentů, které odpovídají personálním standardům. V současné době je profesní vzdělávání v Unii Kompas upraveno vnitřním dokumentem „Předpis pro odborný rozvoj zaměstnanců“. Ten je zároveň platným dokumentem pro odborné vzdělávání v NZDM Šlikr.

Veškeré činnosti spadající do oblasti profesního vzdělávání jsou v kompetenci ředitelky Unie Kompas, která zpracovává pro každého pracovníka v NZDM Šlikr individuální plán vzdělávání, vždy na jeden kalendářní rok. Obsahem je popis žádoucího vzdělávání vycházejících z individuálních specifik každého pracovníka a také jsou specifikovány okolnosti účasti na supervizích s externím supervizorem. I když vzdělávací potřeby jednotlivých pracovníků nejsou systematicky zjišťovány, je individuální plán vzdělávání nastaven tak, aby odpovídal potřebám organizace. Tyto potřeby jsou reflektovány samotnou ředitelkou Unie Kompas. Individuální plán vzdělávání je vytvořen také po dohodě s daným pracovníkem s tím, že je ho možné kdykoliv dle aktuální potřeby pracovníka či organizace doplnit či obměnit.

Profesní vzdělávání sociálních pracovníků v NZDM Šlikr je uskutečňováno nejen prostřednictvím vzdělávacích aktivit uvedených v individuálním plánu vzdělávání, ale předpokládá se vlastní aktivita sociálního pracovníka spočívající v samostudiu odborné literatury. Sociálním pracovníkům v NZDM Šlikr je také umožněno profesní vzdělávání ve formě zvyšování kvalifikace studiem v rámci formálního vzdělávacího systému. Toto studium by však mělo mít spojitost s jeho současnou pracovní pozicí v NZDM Šlikr

Zároveň v rámci Unie Kompas platí, že pro každou pracovní pozici jsou konkretizovány oblasti, v nichž by se měl pracovník na dané pracovní pozici zdokonalovat a prohlubovat své znalosti. Pro pozici sociálního pracovníka poskytující služby sociální prevence jak formou ambulantní, tak terénní jsou určeny zejména oblasti zaměřující se na dovednosti související s individuální prací s uživatelem sociální služby, metodické semináře pro práci v NZDM a terénu, semináře ke specifickým cílové skupiny a dále oblast legislativy dotýkající se jak sociálních služeb, tak i sociálně-právní ochrany dětí (Předpis pro odborný rozvoj zaměstnanců).

Profesní vzdělávání v NZDM Šlikr je zajištěno především absolvováním vzdělávacích aktivit pořádanými jinými subjekty než je NZDM Šlikr, anebo Unie Kompas. Jen v případě, že identifikovaná vzdělávací potřeba je natolik zásadní a není v souladu s momentální nabídkou vzdělávacích kurzů a seminářů, je Uníí Kompas objednan pro pracovníky v NZDM Šlikr, kteří se chtějí v konkrétní oblasti zdokonalit či doškolit, externí školitel.

## **5.3 Metodologická část**

### **5.3.1 Motivace k volbě výzkumného tématu**

Jak už bylo uvedeno, diplomová práce se zabývá profesním vzděláváním, které je konkretizováno sociálními službami a tedy i pracovníky působícími v nich. Předchozí kvantitativní výzkumná část byla velmi úzce zaměřena na vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách poskytující sociální služby v okrese Zlín a zjištění, které vzdělávací oblasti jsou jimi preferovány. Tato výzkumná část je však orientována mnohem hlouběji se zaměřením jen na sociální pracovníky v organizaci poskytující sociální služby také v okrese Zlín. Nejsou však zjišťovány jen jejich vzdělávací potřeby, ale výzkumné šetření nabízí detailnější pohled na oblast profesního vzdělávání a na podrobnosti s nimi

souvisejícími. Řečeno jinými slovy, prostřednictvím zařízení Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Šlikr v Otrokovicích bude prezentováno, jak je možné zjišťovat vzdělávací potřeby a jakou podobu může mít výstup celé analýzy. I když je NZDM Šlikr jednou ze součástí občanského sdružení Unie Kompas, nedomnívám se, že je to omezující či nerelevantní skutečnost znehodnocující výzkumné šetření a jeho cíle. Naopak NZDM Šlikr nabízí nejen v rámci Unie Kompas specifické a jedinečné služby, proto si zaslouží takovou pozornost. Navíc NZDM Šlikr se zúčastnilo (ještě se dvěma službami spadajícími pod Unii Kompas) předchozího kvantitativního výzkumu tedy, z tohoto důvodu výběr právě NZDM Šlikr, jehož pracovníci s výzkumným šetřením bez výhrad souhlasili, je opodstatněný.

### 5.3.2 Cíl výzkumu

Cíl výzkumného šetření bude blíže specifikován v rovině symbolického, poznávacího a aplikačního cíle.

Symbolický cíl této části je stejně jako v předchozím kvantitativním výzkumném šetření stanoven obecněji. Cílem je upozornit na nutnost koncepční, promyšlené a odpovídající realizace vzdělávání v zařízeních sociálních služeb na základě plánů vzdělávání a také na důležitost zjišťování vzdělávacích potřeb.

Poznávacím cílem je zjištění vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků v NZDM Šlikr a potřeb organizace vztahujících se ke vzdělávacím potřebám v NZDM Šlikr. Dále zmapování silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb v oblasti vzdělávání v NZDM Šlikr.

Následný aplikační cíl je stanoven následně – vytvoření návrhu plánu vzdělávání pro jednotlivého sociálního pracovníka tak, aby vyhovoval jeho potřebám a potřebám organizace. Aplikační cíl byl rozšířen na vytvoření SWOT analýzy vzdělávání v NZDM Šlikr.

### 5.3.3 Výzkumný problém

Výzkumným problémem a tedy i mým předem stanoveným úkolem je návrh plánu vzdělávání pro každého sociálního pracovníka v NZDM Šlikr odpovídající jeho

pociťovaným vzdělávacím potřebám a potřebám organizace. Toto lze považovat za hlavní výzkumnou otázku.

Dílejší výzkumné otázky jsou konkretizovány takto – Jaké jsou vzdělávací potřeby sociálních pracovníků v NZDM Šlikr?, Jaké jsou potřeby organizace provozující NZDM Šlikr?, Jaké jsou silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby v oblasti vzdělávání v NZDM Šlikr?

#### 5.3.4 Volba výzkumné strategie

Za výzkumnou strategii byl pro účely tohoto výzkumného šetření zvolen kvalitativní výzkum. Podle Miovskeho (2006, s. 18) je totiž kvalitativní výzkumná strategie „*přístupem využívajícím principů jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky.*“ Hendl (2005) navíc výzkumníka využívajícího kvalitativního výzkumu vidí jako detektiva, který v průběhu svého výzkumného šetření nejen stanovuje výzkumné otázky, ale objevují se i nová rozhodnutí související s případnou změnou výzkumného plánu, sběru dat či jejich analýze.

Kvalitativní výzkumná strategie a její pružnost mi tedy v dostatečné míře umožní hlouběji proniknout a porozumět vzdělávacím potřebám sociálních pracovníků v jejich přirozeném pracovním prostředí. Ovšem je nutné vzpomenout, že výsledky vyplývající z kvalitativního výzkumného šetření, jsou platné jen pro tu část reality, která byla předmětem výzkumu.

#### 5.3.5 Výzkumný soubor

Prvotním záměrem bylo zahrnout do výzkumného šetření i uživatele sociální služby, ovšem po dohodě s pracovníky v NZDM Šlikr jsem od toho upustila. Jedením z důvodů je i má nejistota, jestli bych získala relevantní informace, se kterými bych mohla dále pracovat. I výběr uživatelů služeb sociální prevence pro výzkumné šetření by byl velmi komplikovaný a náročný. Překážkou jsou nejen principy nízkoprahovosti, ale i fakt, že nejsem pracovníkem v NZDM Šlikr, tudíž jakékoliv poskytování informací o uživatelích sociální služby není možné.

Výzkumný vzorek je tvořen:

- sociálními pracovníky v NZDM Šlikr v Otrokovicích. Konkrétně se jedná o 4 sociální pracovníky, z nichž jeden vykonává kromě pracovní funkce sociálního

pracovníka poskytujícího služby sociální prevence ambulantní formou i vedoucího zařízení NZDM Šlikr a další dva sociální pracovníci poskytují uživatelům sociální služby službu, jak prostřednictvím formy ambulantní, tak terénní.

- ředitelkou Unie Kompas občanského sdružení ze Zlína, které je provozovatelem NZDM Šlikr. Vedoucí NZDM Šlikr je odpovědný právě ředitelce Unie Kompas.

Výzkumný soubor byl zvolen na základě použití metody totálního výběru.

Výzkumné šetření bylo uskutečněno v kanceláři NZDM Šlikr a v prostorách Unie Kompas.

### 5.3.6 Výzkumná metoda

V rámci kvalitativního výzkumného šetření bylo použito několik výzkumných metod, které umožní získávání většího množství relevantních dat pro následnou analýzu.

Jako jedna z výzkumných metod byl použit rozhovor pomocí návodu, který kvalitativnímu výzkumníkovi dovoluje určitou volnost při průběhu rozhovoru. Mezi jeho výhody, jak uvádí Hendl (2005), se řadí určitá variabilita při samotné formulaci otázek, jež je přizpůsobena momentální situaci, pořadí otázek je také možné volit dle potřeby. Přitom je zaručeno, že všemi respondenty budou zodpovězeny ty oblasti daného problému, kterého ho zajímají. Při rozhovoru byly dodrženy veškeré zásady související s vedením rozhovoru. Rozhovory vždy probíhaly individuálně, bez přítomnosti další osoby na základě předem připravených oblastí, ke kterým se bude rozhovor vztahovat. Tyto oblasti poté byly blíže konkretizovány na jednotlivé otázky. Rozhovor byl veden jak se 4 sociálními pracovníky v NZDM Šlikr, tak i s ředitelkou.

Dále byla při výzkumném šetření použita metoda dotazníku. Standardizovaný dotazník byl vybrán zcela záměrně. Nejenže byl již v praxi odzkoušen, ale byl vytvořen v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR „Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ při zjišťování vzdělávacích potřeb. Dotazník se skládá ze 7 otázek, z nichž jedna je uzavřená s možností výběru na škále (Příloha P V). Dotazník byl určen pro 4 sociální pracovníky v NZDM Šlikr, kterým byl distribuován každému z nich po ukončení rozhovoru. Pracovníkům byl dán dostatečný čas pro jeho vyplnění. I když jsem předem předpokládala, že pracovníky nebudou vyplněny všechny otázky uvedené v dotazníku, přesto jsem tuto metodu zvolila z důvodu možného opomenutí některých vzdělávacích oblastí s potřebou zdokonalení na straně pracovníka během dříve uskutečněného rozhovoru.

Poté bylo za pomoci SWOT analýzy bylo zhodnoceno vzdělávání v NZDM Šlikr. SWOT analýza poskytuje přehledné a ucelené informace vztahující se ke zkoumané oblasti.

### **5.3.7 Způsob zpracování dat**

Všechny rozhovory byly zaznamenány pomocí audiozáznamu – diktafonu. Poté byl veškerý zvukový záznam převeden do písemné, neboli textové podoby. Byla tedy provedena transkripce. Před samotným zpracováváním dat musela být provedena jejich redukce. To znamená, že byla vyloučena veškerá nevýznamná data. Následně byla takto upravená data analyzována. K částem textu byla přiřazována klíčová slova, která umožnila lepší orientaci kvalitativního výzkumníka. Kvalitativní data získána rozhovory se 4 pracovníky v NZDM Šlikr posloužila pro zpracování 4 pracovních kazuistik, tedy kazuistik pro každého pracovníka zvlášť. Tyto pracovní kazuistiky byly obohaceny o data získaná v rámci dotazníku. Kvalitativní data vyplývající z rozhovoru s ředitelkou byla dále rozdělena na jednotlivé tematické oblasti, která byla interpretována, a byl vytvořen závěr. Ze všech získaných kvalitativních dat a znalosti stávajícího stavu byla vytvořena SWOT analýza.

## **5.4 Empirická část**

### **5.4.1 Pracovní kazuistiky sociálních pracovníků v NZDM Šlikr**

#### **Pracovník č. 1 - MĎ**

Pohlaví: žena

Věk: 24 let

Pracovní pozice: sociální pracovník

Délka pracovního poměru v NZDM Šlikr: asi 13 měsíců

Sociální pracovnice MĎ má vystudovaný studijní obor sociální pedagogika na vyšší odborné škole, kde získala titul DiS. Bez předešlé pracovní praxe nastoupila jako sociální pracovník do Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Šlikr v Otrokovicích, jde o první zaměstnání v jejím profesním životě.

Během studia navštěvovala několik odborných akreditovaných seminářů. Konkrétně se jedná o kurzy zaměřené na agresivitu klientů od Šimonovského, konflikt a komunikaci u manželů Janíkových, zátěžové situace, neboli jak zvládat stres také u manželů Janíkových a dále kurz znakového jazyka.

Jako sociální pracovnice v NZDM Šlikr absolvovala „Preventivní programy“, jehož tématem byly sociálně patologické jevy zpracované komiksovou formou. Tento kurz pořádala Nadace Vodafone Česká republika a Česká asociace streetwork. Dále se účastnila kurzu zvládnutí agrese u klienta.

Převažující činností v zaměstnání MĎ, jak sama uvedla během rozhovoru, je především orientace na volnočasové aktivity. Dále se podílí na přípravě preventivních programů zahrnujících organizaci klubových večerů, besed apod. Podrobnější přehled o pracovních činnostech, jež vykonává, můžeme získat z následující tabulky. Otázka zaměřující se na převažující pracovní činnosti v NZDM Šlikr, na jejich význam a potřebu zdokonalení, byla součástí dotazníku.

Tabulka 10. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení se – pracovník č. 1 - MĎ

Pracovní činnosti	Význam pro práci	
	žádná - malá - střední - značná - zásadní	Potřeba zdokonalit se
Příprava preventivních programů	značná	střední
Aktualizace nástěnky - materiály	značná	značná
Vedení klubových večerů	značná	značná
Vyhledávání potřebných materiálů k tématu	značná	značná
Příprava měsíčních statistik	zásadní	střední
Přehled návštěvnosti klientů	značná	malá
Příprava žurnální a docházkové knihy	zásadní	malá
Podílení se na plnění veřejné zakázky	zásadní	střední

Jak již bylo řečeno, převažující pracovní činností sociální pracovnice MĎ je organizace preventivních programů a s tím související další povinnosti – ať už se jedná o vyhledávání potřebných materiálů či prezentaci daného tématu klientům. Mezi její pracovní činnosti lze samozřejmě zahrnout i nutnou administrativu. Co se týká významu daných vykonávaných činností pro její práci, považuje je za značný až zásadní.



V rámci pracovních činností vyplývajících z její pracovní pozice, se zvláště dobrá a užitečná cítí ve zprostředkovávání informací uživatelům sociální služby vedoucí ke změně jejich současné situace. V rozhovoru zmínila, že *„pokud třeba hledají zaměstnání, tak jim říct, co je potřeba – zajít na úřad práce, hledat si práci na internetu – takový ten informační servis ohledně toho jejich problému. Snažím se jim poskytnout radu, prostě takové to navedení na správnou cestu“*. V dotazníku uvedla, že spokojena s vlastním počínáním a celkovým výsledkem byla v souvislosti s klubovým večerem, v rámci kterého bylo prezentováno téma „syndrom CAN“. Zároveň si sociální pracovnice MĎ není vědoma toho, že by existovaly nějaké pracovní činnosti, které by v rámci své pracovní pozice ráda dělala, ale nedělá.

Bariéry omezující její pracovní činnost a tedy výkon spadající do oblasti pomáhajících profesí vidí především v nedostatečné motivovanosti u uživatelů sociální služby směřující k pozitivním změnám v jejich životě. Problémem zůstává i to, že klienti, se kterými pracuje, nemají dostatečnou schopnost a dovednost umět pracovat s vlastní motivací.

Za nejdůležitější oblasti vzdělávání pro její pracovní pozici a pracovní činnosti, které vykonává, považuje především znalost nejrůznějších komunikačních technik a jejich správné použití při výkonu své profese, dále pak posouzení problému uživatele sociální služby. Konkrétně *„jak to prostě posoudit, správně řešit, celkově zhodnotit, jak klienty vést“*.

Mezi oblastmi, ve kterých pociťuje potřebu zdokonalit se, zařadila sociální pracovnice MĎ níže konkretizované oblasti. Především osvojení si lepších technik motivace a dovednosti efektivně motivovat uživatele sociální služby, ať už se potýká s jakýmkoliv problémem, nebo jde o navedení správným směrem. Dále by se chtěla vzdělávat v oblasti komunikačních dovedností, s tím souvisí i umění vést rozhovor. Mimo již zmíněné oblasti ji také zajímá, jakým způsobem je možné využití výchovně-vzdělávacích her při její práci. Uvítala by tedy jako téma vzdělávacích aktivit motivace klientů, komunikační dovednosti a v neposlední řadě i možnosti využití výchovně-vzdělávacích her. Při výběru vzdělávacího kurzu, semináře, se zaměřuje hlavně na to, aby byl využitelný v praxi, i když si je vědoma toho, že teoretické znalosti jsou základem a jsou potřebné. I v činnostech vykonávajících běžně, jak je patrné výše (Tabulka 11.), pociťuje nutnost se dále zdokonalovat. Je to zejména v činnostech souvisejících s organizací a prezentací témat preventivních

programů. V dotazníku byla řešena i oblast interpersonálních dovedností a potřeby se v nich zdokonalit.

Tabulka 12. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech  
- pracovník č. 1 - MĎ

Dovednost	Potřeba zdokonalit se
	žádná - malá - střední - značná - zásadní
Navázání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem	značná
Posouzení problému klienta	značná
Řídit rozhovor, prosadit se	značná
Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	zásadní
Pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace	značná
Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny, aj.), pracovat s jejich vztahy	střední
Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky	střední
Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací	značná
Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat	střední
Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých	střední
Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci	střední

Je patrné, že u MĎ převládá potřeba zdokonalení. Ráda by se dále vzdělávala jakoukoliv formou v těchto dovednostech: navázání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem, dovednost řídit rozhovor, prosadit se, účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací, pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace a zcela zásadní subjektivně pociťovaná potřeba zdokonalení je v oblasti podpory klienta, pomoci mu nést těžkou situaci.

Nepreferuje žádnou formu či metodu vzdělávací aktivity. Domnívá se však, že větším přínosem pro ni samotnou je kurz zaměřený intenzivněji v krátkodobějším časovém horizontu. Na druhou stranu je nutné poznamenat, že za vzdělávací aktivitu nepovažuje jen vzdělávací kurzy a semináře, ale také pracovní porady a supervizi. Pracovní poradou jako způsob určitého vzdělávání komentuje takto: „na poradě vlastně projednáváme vnitřní věci a věci z praxe, takže tím pádem posuzujeme svoje vlastní techniky a způsoby řešení určitých věcí. A to už je určitým způsobem také vzdělávání se.“ Dále také vyzdvihuje přínos supervizí, který spatřuje mnohem významnější, než je tomu u samotných pracovních porad. Supervize se od pracovních porad odlišuje nejen zkušeným externím supervizorem,

kterému přisuzuje roli vnějšího pozorovatele, ale také širokým rozsahem podnětů a nabídkou různých témat k zamyšlení. Sama také říká: „*A kolikrát jdu na supervizi s tím, že není potřeba co řešit a v průběhu řešení určitého problému nebo určitého námětu hovoru, přijdu na to, že je to, co jsem v sobě měla, byla jsem taková zmatená a tou supervizí se to určitým způsobem utříbilo, ujasnila a urovnala jsem si to.*“

Samotnou motivací ke vzdělávání a k rozšiřování a prohlubování svých znalostí a dovedností pro sociální pracovníci MĎ je její vlastní pocit a také přesvědčení, že člověk by se měl neustále nějakým způsobem vzdělávat, neměl by ustrnout. Kromě osobní roviny můžeme motivaci spatřovat v rovině profesní. Uvědomuje si, že po celý pracovní život či jeho v současnosti nestačí znalosti získané pouze během studia. Sama to vysvětluje následovně: „*...abych vlastně věděla, co je v této naší oblasti novější, nejosvědčenější, aktuální*“. Vzdělávání také chápe jako investici do budoucna, něco, na čem je možné dále stavět i na jiné pracovní pozici. Ovšem je dobré zdůraznit, že na nynější pracovní pozici je naprosto spokojena. Nemá ambice postupovat v rámci organizační struktury vzhůru, i když podmínky jakéhokoliv kariérního postupu v NZDM Šlikr jsou velmi omezené. Sama se nehodnotí jako typ, který by měl být na vedoucí pracovní pozici.

Se zpětnou vazbou ke svému pracovnímu výkonu je spokojena. Pozitivní slovní ohodnocení ji podle jejich slov vždy potěší.

Své potřeby v rámci profesního či osobního růstu vidí takto: chtěla by se v budoucnu věnovat studiu vysoké školy. Obor by si vybrala takový, který souvisí s výkonem profese sociálního pracovníka, orientovaný přímo na konkrétní oblast z problematiky sociální práce, sociální pedagogiky – např. prevence sociálně patologických jevů. V budoucnu by ráda pracovala s nižší věkovou kategorií, než jaká je cílová skupina v NZDM Šlikr, tedy s dětmi mladšími 13 let.

Se současným nastavením vzdělávání v organizaci je naprosto spokojena. Pozitivně hodnotí přístup vedení a také volnost, s jakou si může vybírat vzdělávací témata dle svého uvážení a potřeb.

## **Pracovník č. 2 - JR**

**Pohlaví:** žena

**Věk:** 25 let

**Pracovní pozice:** sociální pracovník

**Délka pracovního poměru v NZDM Šlikr:** asi 6 měsíců

Sociální pracovnice JR je absolventkou oboru sociální pedagogika, získala titul Mgr. Hned po ukončení vysoké školy nastoupila na pracovní pozici sociálního pracovníka v NZDM Šlikr. Je to její první zaměstnání.

Již během studia na vysoké škole se zúčastnila půlročního studijního pobytu ve Slovinsku, kde byla na stáži v lublaňském nízkoprahovém centru pro mladistvé delikventy. V rámci studia na vysoké škole dále absolvovala praxe v různých zařízeních, mezi nimi bylo i nízkoprahové zařízení.

V rámci NZDM Šlikr absolvovala seminář zaměřený na efektivní komunikaci, který hodnotila v rozhovoru takto: „*dozvěděla jsem spoustu nových věcí a ve spoustě věcí mě to vyvedlo z omylu*“.

Převažující pracovní činností JR jsou rozhovory s uživateli sociální služby. Jedná se jak o rozhovory mapující, tak i řešící určitý problém a směřující k dosažení daného cíle. Mezi její pracovní činnosti lze dále zahrnout účast na volnočasových aktivitách a nutnou administraci. Lepší přehled o pracovních činnostech, významu, kterým jim přikládá, je možné vyčíst z tabulky uvedené níže. Ta byla součástí standardizovaného dotazníku.

Tabulka 13. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení – pracovník č. 2 - JR

Pracovní činnosti	Význam pro práci	
	žádná - malá - střední - značná - zásadní	Potřeba zdokonalit se
Rozhovor	zásadní	značná
Poradenství	značná	střední
Dokumentace	značná	malá
Volnočasové aktivity	střední	žádná
Mapování lokalit	značná	malá
Kontaktování cílové skupiny	zásadní	zásadní
Motivace ke změně	zásadní	značná
Poskytování informací	střední	malá

Kromě rozhovoru, volnočasových aktivit a dokumentace, které byly již uvedeny během rozhovoru s JR jako zásadní jsou zmíněny i v dotazníku. Dále jsou v dotazníku uvedeny také jako zásadní činnosti poradenské, poskytování informací a motivace klientů ke změně v jejich životě. Jelikož sociální pracovnice JR se kromě pracovních činností v klubu NZDM Šlikr podílí na poskytování terénní sociální služby v lokalitách města Otrokovice, mezi její činnosti patří i mapování lokalit, kde se obvykle pohybuje cílová skupina, a oslovování vytipovávané cílové skupiny. Vyjma volnočasových aktivit a poskytování informací klientům, které považuje za středně významné, přisuzuje ostatním pracovním činnostem, jež uvedla, významnost značnou až zásadní.

Co se týká pracovních činností, o kterých se sama domnívá, že je v nich zvláště dobrá, neuvádí žádnou konkrétně. Je si vědoma toho, že je nutné se neustále zlepšovat a to ve všech pracovních činnostech, i kdyby se v nich hodnotila obzvlášť pozitivně. A to nejen formou vzdělávání se, ale také působením v praxi a získáváním potřebných zkušeností, které si lze vzdělávacími aktivitami osvojit omezeně. Na druhou stranu je velice spokojena s výsledkem a se svým vlastním počínáním v souvislosti s navedením uživatele sociální služby k pozitivnější změně v jeho životě, tedy pracovní činností, které označila jako zásadní. Jako příklad uvedla uživatele sociální služby, který se rozhodl nastoupit zpět do školy. Naopak počínat lépe by si měla JR v oblasti pracovních činností, v kterých je vhodné uživateli projevit důvěru a v situacích vyžadujících si pohotovější reakci, aby s výsledkem byla více spokojena.

Mezi bariéry na své pracovní pozici považuje především nedostatečnou znalost hranic při kontaktu s uživateli sociální služby. Problémem v oblasti terénní sociální práce je schopnost oslovit cílovou skupinu. Konkrétně to popisuje následovně: „...*na tom terénu je to trošku jiný, když prostě jdeš po městě, vidíš nějakou skupinku lidí, tak to tam dojdeš a každé na tebe kouká, co se děje, že?*“. Za určitou bariéru bránící jejím pracovním činnostem je také možné uvést naprostý nezájem a neochota uživatelů sociální služby řešit svůj problém, životní situaci.

Za nejdůležitější téma vztahující se k výkonu její profese považuje sociální pracovnice JR umět během rozhovoru s klientem získat stěžejní a podstatné informace. I když se domnívá, že touto schopností a umu disponuje, je přesvědčena, že vždy je co zlepšovat.

Vzdělávací oblasti, v rámci kterých by se chtěla dále zdokonalovat, byly identifikovány následně. Určité nedostatky pociťuje v zákonných požadavcích vztahujících se k její profesi. Konkrétně během rozhovoru jmenovala oblasti týkajících se standardů kvality. Ohledně tohoto si již aktivně vyhledávala vzdělávací semináře. Dále by se chtěla zlepšovat v celkové komunikaci s uživatelem sociální služby a také v navazování komunikace s cílovou skupinou, tedy v metodách oslovování. Tyto dvě oblasti, komunikace a kontaktování a navázání komunikace s cílovou skupinou, byly označeny i v dotazníku. Tabulka je uvedena výše (Tabulka 12). Zde je potřeba zdokonalení označena jako značná a zásadní. Z tabulky také vyplývá, že nutnost zdokonalení a to značná je v oblasti motivace samotných uživatelů sociální služby. Již si vyhledávala určité informace o motivačních rozhovorech a usoudila, že by bylo rozhodně zajímavé, se tomuto tématu věnovat podrobněji a hlouběji právě formou vzdělávání. K samotné motivaci uživatelů sociální služby je důležité zdůraznit, „aby oni si uvědomili, že mají problém, že by se měl řešit a následně taky, aby ho řešili“, jak bylo řečeno sociální pracovníci během rozhovoru. Dále jako vzdělávací oblast s potřebou zdokonalení bylo označeno udržení spolupráce s klientem, schopnost prosadit se a také prosadit daného klienta k aktivní spolupráci. V tabulce níže (také součástí dotazníkového šetření) jsou uvedeny interpersonální dovednosti a ke každé z nich je přiřazena i pociťovaná potřeba zdokonalení.

Tabulka 14. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech  
- pracovník č. 2 - JR

Dovednost	Potřeba zdokonalit se
	žádná - malá - střední - značná - zásadní
Navázání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem	zásadní
Posouzení problému klienta	střední
Řídit rozhovor, prosadit se	střední
Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	značná
Pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace	zásadní
Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny, aj.), pracovat s jejich vztahy	žádná
Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky	žádná
Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací	malá
Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat	střední
Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých	malá
Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci	malá

Jiné ... Motivace

zásadní

Jak je patrné, opět se objevuje již jednou zmíněná oblast navázání, udržení kontaktu a spolupráce s klientem a také oblast motivace. Ty jsou pocíťovány jako zásadní ve vztahu ke zdokonalení. Jako zásadní sociální pracovnice JR označila i pomoc klientovi přijít na lepší řešení jeho situace. Podpora klienta, pomoc mu nést těžkou situaci byla hodnocena na škále jako značná.

Za ideální způsob vzdělávání, který jí vyhovuje, považuje vyváženou rovnováhu mezi dostatečnou teoretickou základnou, která je podpořená možností si vše prakticky vyzkoušet. Jedná se tedy o spojení přednášky či diskuse a aktivizačních metod. Jako možnost určitého způsobu vzdělávání považuje také pracovní poradou. Ovšem za předpokladu, že předmětem diskuse je téma mající smysl. Dále dodává, že prostřednictvím pracovních porad se také dozvídá o nových metodikách, pravidlech, změnách v zákonu apod. Větší rozhled v praxi jí však poskytují supervize. Postrádá však to, že v rámci pracovních porad nejsou pracovníky, kteří absolvovali nějaký zajímavý a přínosný kurz, právě ty obohacující a praktické informace předávány dále. Myslí si, že by každý pracovník, pokud ho na vzdělávacím kurzu něco zaujme, se měl o tyto skutečnosti podělit s ostatními.

Samotnou motivací k dalšímu vzdělávání je ta skutečnost, že díky přísunu nových informací si lépe dává do souvislosti vztahy mezi jednotlivými pojmy a oblastmi. Věci pak podle jejich slov více do sebe zapadají. Sama říká, že *„jsem schopná reagovat adekvátně v různých situacích, když vím, co můžu očekávat od toho nebo co může přinést“*. Vzdělání a neustálé rozšiřování si svého rozhledu považuje také za jednu z životních hodnot, za něco, co uznává. Chtěla by být *„erudovaným pracovníkem, a protože jsem půl roku v praxi a vím, že prostě nevím všechno. Prostě abych tu práci dělala dobře“*. Zároveň dodává, že její práce se jí líbí. Nemá chuť něco měnit. V současné době nemá ambice postupovat výše.

Co se týká zpětné vazby k jejímu pracovnímu výkonu od kolegů a vedoucího NZDM Šlikr, tak ji očekává. I když se domnívá, že udělování zpětné vazby vychází spíše z osobnostních rysů jejich spolupracovníků. V rozhovoru se zmínila o tom, že by uvítala, kdyby její kolegyně i vedoucí se více zaměřili na zpětnou vazbu právě k pracovním činnostem, celkem to postrádá. V rámci zpětné vazby zmínila také uživatele sociální služby. *„Jinak*

*od klientů nevím, jakou bych mohla čekat zpětnou vazbu, možná občas, když někdo řekne, že je to dobrý, že se mu líbí, co je tady za pracovníky. To si říkám, tak asi to děláme dobře, ale to moc často slyšet není.“*

V rámci osobního růstu by se chtěla zaměřit na věci vztahující se k sebevýchově. Není dostatečně spokojena s tím, že nedokáže dotahovat věci příliš do konce. V této souvislosti uvedla pracovní oblast, které může být touto skutečností ovlivněna. Jedná se o intervence, kdy není možné jen vyslechnout problém klienta, ale také klienta umět motivovat, aby vše dokončil, aby došlo k pozitivní změně v jeho životě. Dále by se ráda zaměřila na techniky, jak ovládat svoji zlost. Profesní růst vidí v tom, že by se chtěla zdokonalovat, rozšiřovat své znalosti, nikoliv stoupat během svého profesního života směrem výše, do managementu.

S podporou vzdělávání je celkově spokojena. Kladně hodnotí vstřícnost a možnost vlastního výběru kurzu. Sama také několikrát zmínila, což je naznačeno výše, že se aktivně zajímá o aktuální nabídku vzdělávacích kurzů a seminářů, z důvodu většího přehledu o aktuálním dění v problematice. Je si však vědoma toho, že z personálních ani finančních důvodů není možné, aby se účastnila každého kurzu, který by preferovala. Podotýká, že příliš nerozumí těm organizacím, kde je managementem nařízen vzdělávací kurz a podřízený bez většího zájmu a potřeby o danou problematiku daný kurz absolvuje.

### **Pracovník č. 3 – JL**

**Pohlaví:** muž

**Věk:** 23 let

**Pracovní pozice:** terénní sociální pracovník

**Délka pracovního poměru v NZDM Šlikr:** asi 4 měsíce

Nejvyšší dosažené vzdělání terénního sociálního pracovníka JL je vyšší odborné vzdělání, získal titul DiS. Oborem jeho studia byla sociální pedagogika. Po skončení studia minulý rok nastoupil jako sociální pracovník v blíže nespecifikovaném nízkoprahovém zařízení v Kroměříži, poté začal pracovat jako terénní sociální pracovník v NZDM Šlikr v Otrokovicích. Jde tedy o jeho druhou pracovní zkušenost.



Během studia či předchozího pracovního poměru v nízkoprahovém zařízení neabsolvoval žádný vzdělávací kurz, seminář, anebo odbornou stáž.

Co se týká absolvovaných kurzů v NZDM Šlikr, terénní sociální pracovník JL právě navštěvuje kurz „Základní nízkoprahové činnosti“.

Mezi jeho převažující pracovní činnosti patří především rozhovory s uživateli sociální služby, dále intervence a také administrativní činnost. V dotazníkovém šetření uvedl následující pracovní činnosti, z nichž je část shodná s pracovními činnostmi zmíněnými v rozhovoru.

Tabulka 15. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení – pracovník č. 3 - JL

Pracovní činnosti	Význam pro práci	Potřeba zdokonalit se
	žádná - malá - střední - značná - zásadní	
Prvokontakt	zásadní	značná
Intervence	značná	střední
Administrace	zásadní	značná
Uzavírání dohod	zásadní	střední

Jelikož část své pracovní doby pracovník JL kromě činností přímo v klubu NZDM Šlikr se věnuje poskytování terénní sociální služby v různých lokalitách města Otrokovice, jako pracovní činnost pochopitelně uvedl i prvotní kontaktování cílové skupiny během terénní sociální služby. Všem zmíněným oblastem přisuzuje významnost značnou až zásadní.

Vzhledem k jeho krátké době na pozici terénního sociálního pracovníka v NZDM Šlikr, se neodvažuje hodnotit, v jaké konkrétní činnosti se domnívá, že je dobrý. Podle jeho slov to není ani možné srovnávat s předešlým zaměstnáním. Z dotazníku lze však vyčíst, že velmi spokojen byl se svým jednáním v situaci, kdy se mu uživatel sociální služby svěřil se svým problémem, pracovník JL mu doporučil možnosti, jak lze hrozbu nepodmíněného odnětí svobody zvrátit. Uživatel sociální služby poskytnutých informací využil a problém s pomocí pracovníka JL vyřešil. Naopak s výsledkem svého jednání nebyl spokojen v situaci, kdy dostatečně neakceptoval hodnoty a postoje konkrétního uživatele sociální služby.

Jako bariéru v rámci svého pracovního působení v NZDM Šlikr uvádí, že je to především příslušnost uživatelů sociální služby k odlišné subkultuře, se kterou se pracovník JL neztotožňuje.

Za vzdělávací oblast, která je stěžejní pro výkon jeho profese v NZDM Šlikr, považuje zejména krizovou intervenci, poradenství. Podle něj je také důležité, aby pracovník disponoval komunikačními dovednostmi.

Vzdělávací oblasti, v rámci kterých by se chtěl dále zdokonalovat, jsou tyto: krizová intervence a komunikace s agresivními klienty. Z tabulky uvedené výše (Tabulka 14) je jasné, že i pocíťovaná potřeba zdokonalení je v oblastní oslovování cílové skupiny a dále administrace. Potřeba zdokonalení v rámci interpersonálních dovedností je možné sledovat níže. K již nabídnutým dovednostem uvedených v dotazníku pracovník JL označoval na škále potřebu zdokonalení.

Tabulka 16. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech  
- pracovník č. 3 - JL

Dovednost	Potřeba zdokonalit se
	žádná - malá - střední - značná - zásadní
Navázání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem	střední
Posouzení problému klienta	střední
Řídit rozhovor, prosadit se	malá
Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	žádná
Pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace	střední
Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny, aj.), pracovat s jejich vztahy	značná
Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky	malá
Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací	zásadní
Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat	střední
Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých	žádná
Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci	žádná

Dovednosti, v nichž je identifikována potřeba zdokonalení, jsou především v oblasti vyjednávacích dovedností a to jak s více klienty najednou, kteří navíc k sobě nějakým způsobem patří, tak i s pracovníky v jiných organizacích.

Metody a formy vzdělávání, které pracovníkovi vyhovují, se odvíjí od samotného tématu vzdělávání. Sám říká, že „určitě bych si k nějakému tématu něco poslechl, k druhému zase něco praktičtějšího“. I pracovník JL spatřuje v pracovních poradách možnost, jak získat nové informace, jelikož zcela běžně při pracovních poradách funguje vzájemné doplňování mezi pracovníky. Supervize však považuje za mnohem přínosnější, než je tomu u pracovních porad. „Myslím si, že je to to nejlepší, co můžeme mít, co pracovníkům pomáhá“. Na otázku, zda by uvítal od ostatních pracovníků, kteří právě absolvovali podle jejich názoru přínosný vzdělávací kurz, seminář či stáž, zprostředkovanou formou jejich postřehy nebo nové informace, uvedl, že by velmi záleželo na tématu vzdělávání.

Motivace k dalšímu vzdělávání vychází z jeho osobních potřeb a přesvědčení. Dodává také, že již několik měsíců po skončení vyšší odborné školy pociťuje, že mu formální vzdělávání chybí. Motivací je pro něj i to, že díky vzdělávacím aktivitám si může zlepšit svoje metody práce tak, aby mohl poskytovat lepší služby. Což je pro něj jedno z kritérií, na základě kterého si vybírá vzdělávací kurz.

Co se týká zpětné vazby k jeho pracovnímu výkonu, zmiňuje se o spolupracovnících, kteří kontrolují počet provedených intervencí. Uvítal by však i jiný způsob zpětné vazby. Podle jeho slov „...i negativní názor je něco, díky čemu se posuneš dál“.

V rámci osobního růstu terénní sociální pracovník JL plánuje studium na vysoké škole. Rád by získal titul Bc., později by možná pokračoval magisterským studiem. Profesní ambice zatím nemá, je rád, že si našel pracovní místo a že je s ním spokojen. Do budoucna by možná chtěl zkusit pracovat jako úředník.

S podporou vzdělání je pracovník JL spokojen, žádné nedostatky zatím nespatřuje. Domnívá se, že je mu umožněno uspokojování jeho vlastních vzdělávacích potřeb. Sám si také různé vzdělávací aktivity vyhledává, zejména prostřednictvím České asociace streetwork.

#### **Pracovník č. 4 – ST**

**Pohlaví:** muž

**Věk:** 24 let

**Pracovní pozice:** sociální pracovník, vedoucí NZDM Šlikr

**Délka pracovního poměru v NZDM Šlikr:** asi 18 měsíců

Vedoucí NZDM Šlikr, sociální pracovník ST vystudoval na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně obor sociální pedagogika, získal titul Mgr.. Během posledního ročníku na vysoké škole začal pracovat jako sociální pracovník v NZDM Šlikr, vedoucím se stal zhruba po 4 měsících. Je to jeho první zaměstnání.

Během studia žádné odborné kurzy neabsolvoval. Pracovník ST v rámci své pracovní pozice v NZDM Šlikr absolvoval kurz zaměřený na vedení lidí a týmu, který byl organizován Zlínským krajem. Poté se účastnil workshopů se zaměřením na fungování sociálních služeb ve Velké Británii, na Slovensku v porovnání s Českou republikou. Absolvoval také kurz vztahující se k sociálně právní ochraně dětí. V současnosti navštěvuje kurz krizové intervence s časovou dotací okolo 55 hodin.

Převažující pracovní činností ST je stále přímá práce s uživateli a také administrace. Poměr obou činností je asi 1:1. Podrobnější přehled o jeho pracovních činnostech nám poskytne tabulka níže, která byla součástí dotazníku.

Tabulka 17. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení – pracovník č. 4 - ST

Pracovní činnosti	Význam pro práci	
	žádáná - malá - střední - značná - zásadní	Potřeba zdokonalit se
Studium literatury	malá	žádáná
Kontrola práce kolegů	značná	žádáná
Rozvoj zařízení	značná	malá
Reportáže	značná	značná
Komunikace s organizacemi	zásadní	střední
Vedení a kontrola spisů klientů	zásadní	malá
Psaní všech zpráv	zásadní	žádáná
Zaučování pracovníků	zásadní	střední
Psaní projektů	zásadní	značná
Zastupování zařízení	značná	střední
Delegování úkolů	střední	střední

Mezi pracovní činnosti ST patří: kontrola pracovního výkonu jeho podřízených a kontrola a vedení spisů týkajících se uživatelů sociální služby, nutná administrace, dále zastupování, rozvoj a propagace NZDM Šlikr a s tím související komunikace s dalšími organizacemi. Dále pak zaučování pracovníků a v neposlední řadě psaní projektů. Všem těmto pracovním

činností byla přisouzena významnost značná až zásadní. Pracovními činnostmi sociálního pracovníka a vedoucího ST je i studium odborné literatury a delegování úkolů podřízeným. Významnost v těchto jmenovaných činnostech je malá a střední.

Pracovník ST se velmi kladně hodnotí v administrativních činnostech. „*Myslím, že papírování a tak, že mi to jde, že s tím problémy nemám*“. Se svým pracovním výkonem byl spokojen konkrétně při přímé práci s uživatelem sociální služby, s působením na něj. Pracovník ST se mu snažil rozmlouvat určitou věc, kterou chtěl uživatel udělat. Po nějaké době dostal pracovník ST od uživatele zpětnou vazbu, ve které se pracovník dozvěděl, že daný uživatel sociální služby danou věc neprovedl, jelikož by se mohl dostat do vážných problémů. Na druhou stranu pracovník zmínil situaci, kdy se svým výkonem opravdu spokojen nebyl. Jednalo se o dilema, zda nějakým způsobem sankcionovat svého kolegu za neprovedení zadaného úkolu, anebo by měl prokázat větší toleranci.

Jako sociální pracovník a vedoucí NZDM Šlikr v jedné osobě, se ST také zamýšlel nad pracovními činnostmi, které by v rámci své pracovní pozice dělat chtěl, ale nedělá je. (Zjišťováno v rámci dotazníkové šetření, vyplnil jako jediný ze čtyř pracovníků v NZDM Šlikr.)

Tabulka 18. Přehled pracovních činností, které pracovník nevykonává, ale chtěl by, jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení - pracovník č. 4 - ST

Pracovní činnosti, které pracovník nedělá, ale chtěl by	Význam pro práci		Potřeba zdokonalit se
	žádná - malá - střední - značná - zásadní		
Využití anglického jazyka	malá	zásadní	zásadní
Pracovní cesty	malá		malá
Fundraising	zásadní		zásadní
Lepší PR	zásadní		značná

Kromě používání cizího jazyka ve svém zaměstnání by pracovník ST uvítal možnost pracovních cest, významností pro jeho práci jsou však malé. Zásadní významnost pro jeho práci spatřuje v pracovních činnostech zaměřujících se na fundraising a public relations.

Žádné konkrétní bariéry při výkonu pracovních činností nejsou jmenovány.

Za důležitou oblast vzdělávání pro výkon své profese považuje zejména oblast sociálně právní problematiky a kurzy věnované vývojové psychologii, jen tak může pracovník hlouběji porozumět cílové skupině v NZDM Šlikr. Na základě těchto znalostí se s danou cílovou skupinou i lépe pracuje. Sám říká, že mu to může být užitečné, „*co se týče řešení těch jejich problémů, abych věděl, o čem si mám s nima povídat, protože zase řeší jiné věci, než jsme řešili my, když jsme byli mladí*“.

Vzdělávací oblasti, v jakých by se chtěl zdokonalit, „doškolit“, jsou identifikovány během rozhovoru následně: jedná se o oblast standardů kvality v sociálních službách a oblast metodiky. Konkrétně kurz zaměřený na standardy kvality si již vyhledal a chtěl se ho zúčastnit, avšak z časových důvodů to nebylo možné. Dále uvádí i blíže nespécifikované vzdělávací kurzy organizované Českou asociací streetwork, které se přímo zaměřují na problematiku nízkoprahových zařízení a terénní sociální služby. Z dotazníku také vyplynuly další oblasti, které by ho zajímaly, a chtěl by se v nich zdokonalit. Jedná se o oblast tvorby reportáží o NZDM Šlikr a také v oblasti přípravy projektů. V obou případech je pocíťovaná potřeba zdokonalení značná. Střední potřeba je např. v oblasti komunikace s jinými organizacemi, zastupování NZDM Šlikr, zaučování pracovníků a delegování. V tabulce pracovních činností, které sice nevykonává, ale chtěl by, je také zmíněna oblast fundraisingu, delegování podřízených a anglického jazyka. Potřeba zdokonalení v interpersonálních dovednostech je uvedena níže.

Tabulka 19. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech  
- pracovník č. 4 - ST

Dovednost	Potřeba zdokonalit se
	žádná - malá - střední - značná - zásadní
Navázání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem	malá
Posouzení problému klienta	malá
Řídit rozhovor, prasadit se	malá
Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	střední
Pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace	malá
Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny, aj.), pracovat s jejich vztahy	střední
Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky	malá
Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací	malá
Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat	malá

Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých	malá
Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci	malá

V oblasti interpersonálních dovedností je pocíťovaná potřeba velmi malá, střední potřebou jsou označeny jen dovednosti podpory klienta a pomoci mu nést těžkou situaci a dovednost jednat s více klienty, kteří patří k sobě a dokázat pracovat s jejich vztahy. Pracovník ST se během rozhovoru také zmínil o tom, že do budoucna by měl absolvovat seminář věnovaný prevenci syndromu vyhoření. I když v současné době tato potřeba není aktuální, v dalších letech by se měl na tuto oblast zaměřit.

Co se týká metod a forem vzdělávání upřednostňuje kurzy a semináře probíhající přednáškovou formou s možností pozdější diskuse a doplňujících otázek. Příliš nepreferuje, jak sám nazval, zážitkové semináře. ST to komentuje takto: *„určitě nemám moc rád takové zážitkové semináře typu - rozdělíme se do skupinek a vytvoří se takové ty modelové situace a tak podobně. No ale do takové teď právě chodím, to je ten krizové intervence, kdy půlka je zaměřena jenom na modelové situace a druhá na pocity, dojmy“*. S výrokem, že i pracovní porada je jakousi možností vzdělávání, naprosto souhlasí. Uvítal by, kdyby každý z pracovníků v rámci pracovní porady ostatním sdělil, po absolvování nějakého vzdělávacího kurzu či semináře, co zajímavého a nového se dozvěděl, a poskytnul tak informace, které mohou být užitečné i jeho kolegům. *„No, je fakt, že tohle mi chybí, že se to moc neděje, že by takhle někdo říkal. Na těch poradách to každý krátce zhodnotí – jako byl jsem tam a bylo to dobré, nebo nebavilo mě to, ale to asi nikdo neřekne, ale teoreticky by to bylo dobré zavést, určitě“*. Supervizi považuje za velký přínos. Říká, že *„slouží to k utříbení myšlenek. Třeba vyvstanou otázky, o kterých jsem ani nepřemýšlel, k tomu, co jsme tady zažili a pak to tam někdo nadnese a už o tom přemýšlím“*.

Motivací k dalším vzdělávacím aktivitám je pro pracovníka ST jeho osobní zadostiučinění. Nechce zůstat jen na jedné úrovni. Vždy měl ambice vystudovat vysokou školu, teď si říká, že by chtěl získat doktorát. Jediným důvodem nenastoupení na doktorandské studium je nedostatek volného času. Jeho motivace nevyhází jen z jeho osobnosti, ale hnacím motorem je i jeho okolí.

Jako vedoucí NZDM Šlikr pociťuje osobní odpovědnost za výkon svých podřízených, proto se je snaží prostřednictvím zpětné vazby motivovat. V případech, kdy je práce jeho kolegů odvedená dobře, nemusí jí dále kontrolovat a opravovat, se snaží vždy dávat zpětnou vazbu. Od svých podřízených také očekává zpětnou vazbu ke svému pracovnímu výkonu, ST přiznává, že není moc příležitostí, kdy se jeho podřízení k jeho pracovnímu výkonu vyjadřují.

Svůj osobní růst pracovník ST vidí v dalším studiu na vysoké škole. Profesní růst hodnotí tak, že by se chtěl v dalším zaměstnání pohybovat na vedoucích pozicích, ve středním či top managementu. K práci na nynější pracovní pozici říká, že *„tak naše práce tady je tak na 4, 5 let maximálně, jsem tady rok a půl, říkal jsem, že tak dva roky tady chci určitě zůstat. A čeho bych chtěl dosáhnout? Tady něčeho víc dosáhnout ani nejde, protože na jiné místo se ani posunout nemůžu, maximálně co jsem chtěl, když se nám podaří otevřít to nové zařízení, tak to rozšiřovat a dostat nás do povědomí okolí, dělat dobré PR, natáčet ty reportáže a všechno. Získat ty zkušenosti z managementu, abych, když si budu hledat tu další práci, se mohl hlásit na vedoucí pozice všude“*.

S přístupem ke vzdělání a možnostmi, jaké má, je naprosto spokojen. Pozitivně si dívá na to, že individuální vzdělávací plán vypracovaný vždy na jeden kalendářní rok, je možné dle potřeby a dostupné aktuální nabídky vzdělávacích aktivit přizpůsobovat. Sám si aktivně vyhledává vzdělávací aktivity, třeba jen z důvodu lepší orientace. Jinak účast na kurzu, který by si sám momentálně vyhledal, zvažuje podle toho, aby to byla co nejmenší finanční zátěž, jelikož kurz krizové intervence, který teď navštěvuje, je finančně náročný. Snaží se také využít nabídky vzdělávacích kurzů, které jsou organizovány Zlínským krajem v rámci vzdělávacích projektů.

#### **5.4.2 Vzdělávací potřeby organizace**

Potřeby organizace byly zjišťovány prostřednictvím rozhovoru s ředitelkou organizace občanského sdružení Unie Kompas, která provozuje NZDM Šlikr. Cílem bylo zjistit zejména, jaké vzdělávací potřeby směrem k pracovníkům NZDM Šlikr jsou organizací požadovány. Získaná kvalitativní data jsou níže interpretována a pro přehlednost rozdělena na tematické oblasti, které jsou blíže specifikovány.



### **Možnosti profesního vzdělávání**

Veškeré možnosti odborného vzdělávání pracovníků v NZDM Šlikr jsou ovlivňovány finančními prostředky, kterými občanské sdružení v konkrétním čase disponuje. Je snaha veškeré vzdělávací aktivity řešit individuálně, dle vlastního uvážení samotné ředitelky organizace, anebo na popud vedoucího NZDM Šlikr.

### **Vzdělávání jako uznávaná hodnota v organizaci**

Profesní vzdělávání je chápáno jako významná součást lidského života, která má úzkou spojitost s profesním rozvojem. Je to možnost určitého způsobu relaxace a odpočinku od běžných pracovních činností a příležitostí, jak se potkat s dalšími kolegy působících v pomáhajících profesích. Vzdělávací aktivity jsou také formou získání zpětné vazby. Od sociálních pracovníků se očekává, že ochota a chuť dále se vzdělávat bude vycházet z jejich osobnostních rysů a součástí jejich profesionality. Ředitelka k tomu dodává, že *„když vlastně děláme výběrové řízení, tak se těch lidí na to ptáme, třeba v čem by se dál chtěli vzdělávat. Prostě mně připadá, že ochota dál se vzdělávat patří k profesionalitě toho pracovníka a že je to hlavně v jejich zájmu.“*

### **Vzdělávací potřeby na straně organizace**

V rámci požadavků organizace na vzdělávací oblasti profesního vzdělávání v NZDM Šlikr byla zmíněna oblast krizové intervence. Kurz krizové intervence musejí mít nejpozději do dvou let absolvovaný všichni pracovníci. V současné době je pouze jeden pracovník z NZDM Šlikr ve výcviku krizové intervence (pracovník č. 4 – ST). Ostatní nebyly účastníky kurzu krizové intervence. Mezi další tematickou oblast je možné zařadit metody práce s uživateli sociální služby a individuální plánování služby s uživatelem. Důležité je také povědomí sociálních pracovníků o nízkoprahových sociálních službách. Momentálně jeden ze sociálních pracovníků kurz základních nízkoprahových služeb navštěvuje (pracovník č. 3 – JL), u ostatních sociálních pracovníků nebyla tato vzdělávací potřeba identifikována. Součástí vzdělávacích potřeb organizace vycházejících ze standardů kvality sociálních služeb je i umožnění pracovníkům účastnit se supervizí.

### Motivace k profesnímu vzdělávání

Jsou zde vidět tendence, které usilují o maximální usnadnění a vstřícností směrem k sociálním pracovníkům. Nejedná se pouze o míru volnosti, která je jim dána při výběru oblasti vzdělávací aktivity, ale také úhrada všech finančních nákladů (pokud je to možné, jinak dohodnutá spoluúčast) a to, že účast na odborném vzdělávání je bráno jako běžný pracovní den, tedy pracovníci nepřijdou o denní mzdu. Další možnosti, jak motivovat nejsou na straně organizace známy. „*Možná že ještě to jde víc, možná, že oni by věděli, jak ještě víc, ale já už si to nedokážu představit.*“

### Shrnutí:

- **absolvování vzdělávacích kurzů se odvíjí od finančních možností organizace,**
- **individuální přístup k odbornému vzdělávání každého pracovníka,**
- **ochota dalšího vzdělávání na straně sociálního pracovníka očekávána a ceněna,**
- **motivace k odbornému vzdělávání považována za adekvátní a dostatečnou,**
- **požadavky na odborné vzdělávání v NDZM Šlikr:** všichni pracovníci by se měli zaměřit na oblast individuálního plánování, zároveň každý pracovník v NZDM Šlikr se musí účastnit supervizí, navíc pracovník č. 1 – MĎ, pracovník č. 2 – JR, pracovník č. 3 – JL na oblast krizové intervence.

### 5.4.3 SWOT analýza vzdělávání v NZDM Šlikr

Na základě rozhovoru pomoci návodu byla vytvořena SWOT analýza, prostřednictvím ní je možné získat rychlou představu o silných a slabých stránkách a také o příležitostech a hrozbách souvisejících s profesním vzděláváním v NZDM Šlikr.

Tabulka 20. SWOT analýza vzdělávání v NZDM Šlikr

		Pomocné	Škodlivé
		<b>Silné stránky S</b>	<b>Slabé stránky W</b>
Vnitřní původ	Ochota pracovníků se dále vzdělávat	Nedostatek finančních prostředků	
	Naprostá podpora ze strany vedení	Omezené možnosti kariérního postupu	
	Chápaní pracovních porad a supervizí jako prostředek vzdělávání	Nekontinuita vzdělávacích aktivit	
	Ochota vytvoření si vlastního vzdělávacího projektu	Absence systematického řízení lidských zdrojů a HR manažera	
	Pociťovaná odpovědnost za kvalitní poskytování sociální služby pracovníky	Neinformování ostatních kolegů o přínosu právě absolvovaného kurzu	
		<b>Příležitosti O</b>	<b>Hrozby T</b>
Vnější původ	Rozvoj pracovníků	Investice do nepotřebného vzdělání	
	Využívání zahraničních stáží (pořádané městem Otrokovice)	Snížené spektrum nabídky kurzů	
	Dostupnost a rozmanitost kurzů	Finanční náročnost vzdělávacích aktivit	
	Pozitivní vliv na image NZDM	Výběr nekvalitních vzdělávacích aktivit	
	Kvalitnější a kvalifikovanější poskytovaných služeb	Přílišná překvalifikovanost	

#### 5.4.4 Návrh vzdělávání sociálních pracovníků v NZDM Šlikr

Z výše uvedených dat jsem vytvořila návrh vzdělávání sociálních pracovníků v NZDM Šlikr vždy pro každého konkrétní vzdělávání zvlášť. Návrh vzdělávání je rozdělen na dvě části – vzdělávací oblast a vzdělávací témata, která s danou oblastí souvisejí a odpovídají charakteru dané oblasti.

#### Pracovnice č. 1 – MĎ

Tabulka 21. Návrh vzdělávání pro pracovníka MĎ

Vzdělávací oblast	Vzdělávací témata
<b>Práce s uživatelem sociální služby</b>	Posouzení problému uživatele, podpora uživatele, pomoc uživateli přijít na řešení jeho problémů, budování fungující spolupráce
<b>Komunikační dovednosti</b>	Vedení rozhovoru, vyjednávání, sebeprosazení

<b>Motivace uživatele sociální služby</b>	Psychologie motivace, formy motivace, metody motivačních rozhovorů, modelové situace
<b>Metodika her</b>	Teorie hry, využití her, psychologické aspekty hry, výrazové hry, vlastní tvorba
<b>Organizace preventivně zaměřených aktivit</b>	Posílení organizačních schopností, vyhledávání informací, propagace preventivních témat
<b>Krizová intervence</b>	Pojem krize, metody, techniky, principy krizové intervence, specifika krizové intervence u dětí a mládeže, modelové situace
<b>Individuální plánování</b>	Individuální plánování služby s uživatelem, standardy 1, 3, 4, 5

## Pracovnice č. 2 – JR

Tabulka 22. Návrh vzdělávání pro pracovníka JR

<b>Vzdělávací oblast</b>	<b>Vzdělávací témata</b>
<b>Standardy kvality sociálních služeb</b>	Obsah jednotlivých standardů
<b>Legislativa</b>	Zákon o sociálních službách, zákon o sociálně právní ochraně dětí, zákon o odpovědnosti mládeže, zákon o rodině
<b>Komunikační dovednosti</b>	Kontaktování cílové skupiny a udržení kontaktu, vedení rozhovoru
<b>Motivace uživatele sociální služby</b>	Psychologie motivace, formy motivace, metody motivačních rozhovorů, modelové situace
<b>Práce s uživateli sociální služby</b>	Podpora uživatele, pomoc uživateli přijít na řešení jeho problémů
<b>Krizová intervence</b>	Pojem krize, metody, techniky, principy krizové intervence, specifika krizové intervence u dětí a mládeže, modelové situace
<b>Individuální plánování</b>	Individuální plánování služby s uživatelem, standardy 1, 3, 4, 5

**Pracovník č. 3 – JL**

Tabulka 23. Návrh vzdělávání pro pracovníka JL

<b>Vzdělávací oblast</b>	<b>Vzdělávací témata</b>
<b>Standardy kvality sociálních služeb</b>	Obsah a kontext jednotlivých standardů, související administrace
<b>Specifické komunikační dovednosti</b>	Prvotní kontaktování cílové skupiny, komunikace s agresivními klienty
<b>Jednání s uživatelem sociální služby</b>	Spolupráce mezi uživatelem a pracovníkem, jednání s okolím klienta, práce s jejich vztahy
<b>Krizová intervence</b>	Pojem krize, metody, techniky, principy krizové intervence, specifika krizové intervence u dětí a mládeže, modelové situace
<b>Individuální plánování</b>	Individuální plánování služby s uživatelem, standardy 1, 3, 4, 5

**Pracovník č. 4 – ST**

Tabulka 24. Návrh vzdělávání pro pracovníka ST

<b>Vzdělávací oblast</b>	<b>Vzdělávací témata</b>
<b>Standardy kvality sociálních služeb</b>	Obsah jednotlivých standardů, metodika zavádění standardů kvality v zařízení, příklady dobré praxe
<b>Propagace</b>	Tvorba propagačních materiálů a reportáží
<b>Projekty</b>	Metodika psaní projektů a žádostí o grant, specifika čerpání finančních prostředků
<b>Individuální plánování</b>	Individuální plánování služby s uživatelem, standardy 1, 3, 4, 5

U každého sociálního pracovníka se dále předpokládá týmová supervize v minimálním rozsahu 15 hodin ročně a individuální supervize s časovou dotací 1 hodiny ročně.

## 5.5 Zhodnocení výsledků výzkumu

Sociální pracovníci poskytující služby sociální prevence v NZDM Šlikr splňují kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Jejich další odborné vzdělávání by se tedy mělo zaměřovat pouze na odborný rozvoj, prohlubování znalostí a na zdokonalování dovedností.

Na základě provedené analýzy byly u každého pracovníka zvlášť stanoveny vzdělávací oblasti, tedy prezentované jako návrhy vzdělávání, na které by se měl konkrétní sociální pracovník v budoucnu zaměřit a které by měly být uvedeny v individuálním plánu vzdělávání. Souhrnně pro sociální pracovníky v NZDM Šlikr lze konstatovat, že vzdělávací potřeby jsou v oblasti legislativy a s ní souvisejícími standardy kvality sociálních služeb, dále byla zjištěna oblast komunikace. V rámci komunikačních dovedností se jedná o specifické tematické celky uzpůsobené individuálním vzdělávacím potřebám. Jednou z uvedených témat je např. vedení rozhovorů, prvotní kontaktování cílové skupiny a další. Mezi vzdělávacími potřebami sociálních pracovníků v NZDM Šlikr se objevila i potřeba vztahující se k motivaci uživatelů sociální služby, k motivačním rozhovorům. Pro všechny sociální pracovníky byl také identifikovaný tematický vzdělávací okruh zaměřující se k individuálnímu plánování služby s uživatelem a také oblast krizové intervence, v níž vedoucí NZDM Šlikr již navštěvuje vzdělávací kurz.

I když by se to mohlo zdát na první pohled zřejmé, upozorňuji na rozdíl mezi vzdělávacími potřebami vedoucího pracovníka NZDM Šlikr a ostatními sociálními pracovníky, kteří nevykonávají činnosti vyplývající z vedoucí pozice. Zejména z toho důvodu, že náplň práce vedoucího pracovníka v NZDM Šlikr částečně zahrnuje pracovní činnosti související s pracovní pozicí sociálního pracovníka, přesto nutnost zdokonalovat se v oblasti přímé práce s uživateli není vůbec zjištěna. Vzdělávací potřeby vedoucího NZDM Šlikr jsou spíše soustředěny k dovednostem lépe a účinněji propagovat služby poskytované NZDM Šlikr a ke zpracování projektů a žádostí o granty, kdežto u sociálních pracovníků, jeho podřízených, se vzdělávací potřeby odvíjí od přímé práce s uživateli sociální služby a chtějí se dále zdokonalovat v dovednostech souvisejících právě s prací s uživateli.

Za vyzdvižení stojí uvést, že přístup samotných pracovníků v NZDM Šlikr k dalšímu odbornému vzdělávání je velmi kladný. Sociální pracovníci si uvědomují, že je vzdělávání neoddelitelnou součástí profesní a osobního růstu. A také konstatování, že systém

vzdělávání, tak jak je v současné době nastaven v NZDM Šlikr, je pro ně vyhovující a jsou s ním spokojeni.

Podnětné skutečnosti lze spatřit i v provedené SWOT analýze vzdělávání. Vyplývá z ní, že v NZDM Šlikr je uvědomován jak pozitivní dopad profesního vzdělávání na kvalitu poskytované služby, tak je zde pocíťovaná odpovědnost za poskytování kvalitní služby sociální prevence. Naopak negativní působení vnějších i vnitřních vlivů se může odrážet v nahodilém, nenavazujícím absolvování vzdělávacích aktivit a také v určité „převzdělanosti“ pracovníků v NZDM Šlikr.

Možným nedostatkem analýzy vzdělávacích potřeb u sociálních pracovníků v NZDM Šlikr je možné spatřit v tom, že u sociálních pracovníků dříve nebyly zjišťovány pomocí rozhovoru a standardizovaného dotazníku jejich vzdělávací potřeby, proto může být náročnější pro samotné sociální pracovníky uvědomit si v daném okamžiku probíhajícího výzkumného šetření své momentální vzdělávací potřeby, ty oblasti vzdělávání, ve kterých by bylo užitečné si své vědomosti prohloubit formou kurzů, školení. To samozřejmě klade i větší nároky na osobnost výzkumníka, pro relevantnější data od sociálních pracovníků však byly použity dvě metody – rozhovor a standardizovaný dotazník.

## ZÁVĚR

O důležitosti vzdělávat se po celý život není pochyb. Je to prostředek, díky němuž dochází k rozvoji v osobní i profesní rovině. Specifikum profesního vzdělávání pracovníků poskytující sociální služby spočívá ve skutečnosti, že povinnost pracovníků v sociálních službách k dalšímu vzdělávání je také ukotvena v zákoně o sociálních službách a je dále řešena ve standardech kvality sociálních služeb. Profesní vzdělávání v oblasti sociálních služeb je navíc dáno do souvislosti s kvalitou poskytované sociální služby. Je to zcela opodstatněné, jelikož jen prostřednictvím vzdělávání si mohou pracovníci osvojit nové metody práce, zdokonalit se v pracovních činnostech vztahujících se k dané pracovní pozici v sociálních službách. Tím je nepřímo uživateli sociální služby sděleno, že sociální služby jsou poskytovány kvalitně a profesionálně. Základem se totiž stala nutnost odborného vzdělávání a také kvalifikace samotných pracovníků, kteří poskytují sociální služby, která je blíže konkretizována v zákoně. Je tedy patrné, že další vzdělávání v sociálních službách s sebou také přináší i specifické požadavky na celou koncepci profesního vzdělávání.

Mým záměrem bylo nejen vyzdvihnout nutnosti zjišťovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách, ale také připomenout, že pro sociální služby je velkým přínosem, pokud se subjekt státní správy problematice profesního vzdělávání věnuje a poskytuje pracovníkům příležitost se dále vzdělávat. Snahou také bylo upozornit na fakt, že vzdělávání v sociálních službách by nemělo být nahodilé, ale promyšlené, vycházející z potřeb pracovníků i organizace. Při koncipování diplomové práce bylo záměrem, aby výsledky zjištěné výzkumným šetřením byly užitečné i pro praxi.

V teoretické části byly prostřednictvím odborné literatury blíže představeny sociální služby, jejich legislativní ukotvení. Dále byla zdůrazněna významnost celoživotního vzdělávání, jehož součástí je jak vzdělávání dospělých, tak také profesní vzdělávání. Závěr teoretické části se zaměřil na oblast profesního vzdělávání v sociálních službách.

Praktická část na základě záměru uskutečnit kvantitativní i kvalitativní výzkumné šetření, jak bylo zmíněno v úvodu diplomové práce, je rozdělena na dva samostatné oddíly. Cílem praktické části v rovině kvantitativního šetření bylo zjištění vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v okrese Zlín, které bylo realizované ve spolupráci se Zlínským krajem. V rovině kvalitativní výzkumné strategie bylo cílem zjištění



vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Šlikr a také požadavků na jejich vzdělávání na straně organizace, která Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Šlikr zřizuje. Dále také navrhnout oblasti, ve kterých by se jednotliví sociální pracovníci měli zdokonalovat. Na základě výsledků získaných výzkumnými šetřeními se domnívám, že stanovených síl bylo dosaženo. I když jsem si vědoma limitů a úskalí obou výzkumných šetření, které byly uvedeny v rámci zhodnocení jednotlivých výzkumů.

Záměrem diplomové práce bylo přinést co nejužitečnější výsledky využitelné i v praxi. Domnívám se, že tento záměr byl zcela naplněn. Z důvodu toho, že výsledky zjištěné kvantitativním výzkumným šetřením zjišťující vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v okrese Zlín poslouží Zlínskému kraji jako jeden z podkladů pro nastavení projektu „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“. Výstupem kvalitativního šetření byl návrh vzdělávacích oblastí, na které by se měli sociální pracovníci v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Šlikr v budoucnu zaměřit. Zjištěné vzdělávací oblasti slouží nejen jako určité nasměrování při výběru vzdělávací aktivity, ale také jako podklad pro vytvoření individuálního plánu vzdělávání.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- Analýza vzdělávacích potřeb.* Praha: CVSS, 2007. In Křížková, J. *Zvyšování kvality sociálních služeb prostřednictvím profesního rozvoje v oblastní Charitě Žďár nad Sázavou.* Zlín: UTB, 2009. Vedoucí diplomové práce Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
- ARMSTRONG, M. *Personální management.* Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-614-5
- BARTÁK, J. *Jak vzdělávat dospělé.* Praha: Alfa Nakladatelství, 2008. ISBN 978-80-87197-12-7
- BENEŠ, M. *Andragogika.* 2. vyd. Praha: Eurolex Bohemia, 2003. ISBN 80-86432-23-8
- BENEŠ, M. *Úvod do andragogiky.* Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-381-4
- Bílá kniha v sociálních službách.* [online]. MPSV 2003. [cit. 8. 2. 2010]. Dostupné z <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)>.
- BOČKOVÁ, V. *Vzdělávání – průvodní jev života.* Olomouc: Andragogé, 2002. ISBN 80-244-0441-9
- BUCKLEY, R.; CAPLE, J. *Trénink a školení.* Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0358-7
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace.* Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2
- HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků.* Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1457-8
- KAŠLÍKOVÁ, T. et al. *Personální podmínky a supervize.* In *Výkladový sborník pro poskytovatele.* [online]. MPSV 2008. [cit. 28. 3. 2010]. Dostupné z <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>.
- KOUBEK, J. *ABC praktické personalistiky.* 2. vyd. Praha: Linde, 2000. ISBN 80-86131-25-4.
- KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky.* 3. přeprac. vyd. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-033-3
- KREBS, V. a kol. *Sociální politika.* 2. vyd. Praha: ASPI, 2002. ISBN 80-86395-33-2
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2

*Memorandum o celoživotním učení*. [online]. EK 2000. [cit. 8. 3. 2010]. Dostupné z <<http://www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm>>.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4

MLČÁK, Z. (Ed.) *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3

MUŽÍK, J. *Androdidaktika*. 2. přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-045-9

MUŽÍK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: ASPI, 2000. ISBN 80-85963-93-0

*Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, stav ke dni 25. 1. 2009*

REZLEROVÁ, J. Učíme se jeden od druhého. *Moderní řízení*, 2008, č. 2, s. 47-49. ISSN 0026-8720

STÝBLO, J. *Personální řízení v malých a středních podnicích*. Praha: Management Press, 2003. ISBN 80-7261-097-X

VODÁK, J.; KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1904-7

*Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, stav ke dni 25. 1. 2009*

*Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, stav ke dni 6. 7. 2009*

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ČR	Česká republika
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Např.	například
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1. Schéma odpovědnosti v sociálních službách.....	17
Obrázek 2. Vymezení celoživotního vzdělávání a učení .....	27
Obrázek 3. Cyklus motivace .....	35
Obrázek 4. Postup při identifikaci .....	42
Obrázek 5. Graf: Počet zařízení poskytující konkrétní typ sociální služby .....	52
Obrázek 6. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o odborný kurz akreditovaný MPSV .....	55
Obrázek 7. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy komunikačních dovedností akreditovaný MPSV .....	57
Obrázek 8. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy věnované standardům kvality v sociálních službách akreditované MPSV .....	58
Obrázek 9. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích akreditované MPSV .....	60
Obrázek 10. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kvalifikační kurzy akreditované MPSV .....	61
Obrázek 11. Graf: Počet vedoucích pracovníků v zařízeních poskytující sociální služby mající zájem o manažerské vzdělávání.....	62
Obrázek 12. Graf: Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem absolvovat odbornou stáž u jiných poskytovatelů sociálních služeb.....	63
Obrázek 13. Graf: Počet zařízení poskytující sociální služby, které připravují vlastní vzdělávací projekt.....	64

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1. Počet zařízení poskytující konkrétní typ sociální služby .....	51
Tabulka 2. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o odborný kurz akreditovaný MPSV .....	53
Tabulka 3. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy komunikačních dovedností akreditovaný MPSV .....	56
Tabulka 4. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy věnované standardům kvality v sociálních službách akreditované MPSV .....	58
Tabulka 5. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích akreditované MPSV .....	59
Tabulka 6. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem o kvalifikační kurzy akreditované MPSV .....	60
Tabulka 7. Počet vedoucích pracovníků v zařízeních poskytující sociální služby mající zájem o manažerské vzdělávání .....	61
Tabulka 8. Počet pracovníků v sociálních službách mající zájem absolvovat odbornou stáž u jiných poskytovatelů sociálních služeb .....	62
Tabulka 9. Počet zařízení poskytující sociální služby, které připravují vlastní vzdělávací projekt .....	63
Tabulka 10. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení se – pracovník č. 1 - MĎ .....	74
Tabulka 11. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech - pracovník č. 1 - MĎ .....	76
Tabulka 12. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení – pracovník č. 2 - JR .....	78
Tabulka 13. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech - pracovník č. 2 - JR .....	80
Tabulka 14. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení – pracovník č. 3 - JL .....	83
Tabulka 15. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech - pracovník č. 3 - JL .....	84
Tabulka 16. Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení – pracovník č. 4 - ST .....	86

Tabulka 17. Přehled pracovních činností, které pracovník nevykonává, ale chtěl by, jejich význam pro práci zaměstnance a potřeba zdokonalení - pracovník č. 4 - ST .....	87
Tabulka 18. Potřeba pracovníka zdokonalení se v interpersonálních dovednostech - pracovník č. 4 - ST .....	88
Tabulka 19. SWOT analýza vzdělávání v NZDM Šlikr .....	93
Tabulka 20. Návrh vzdělávání pro pracovníka MĎ.....	93
Tabulka 21. Návrh vzdělávání pro pracovníka JR.....	94
Tabulka 22. Návrh vzdělávání pro pracovníka JL.....	95
Tabulka 23. Návrh vzdělávání pro pracovníka ST .....	95

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I Dotazník – Šetření vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách ve Zlínském kraji

Příloha P II Organizační struktura Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Šlikr

Příloha P III Rozhovor podle návodu pro sociální pracovníky v NZDM Šlikr

Příloha P IV Rozhovor podle návodu pro ředitelku Unie Kompas

Příloha P V Dotazník – Analýza vzdělávacích potřeb



**Příloha P I Dotazník – Šetření vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách ve Zlínském kraji**

**Šetření vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách ve Zlínském kraji**

Tento dotazník je určen k šetření vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Výsledky budou sloužit jako podklad pro nastavení projektu Zlínského kraje zaměřeného na toto téma, proto Vás žádáme o pečlivé a zodpovědné zpracování. Místo pro Vaše poznámky je na konci dotazníku.

- Držte se prosím červeně zvýrazněných pokynů pod každou otázkou.
- Vyplňte prosím dotazník pro každý typ služby, kterou poskytujete. Uvádějte vždy počet fyzických pracovníků v sociálních službách ve Vašem zařízení. V případě, že máte pracovníky, kteří vykonávají činnosti, které spadají do více typů sociálních služeb (v rámci Vašeho zařízení), **započítejte prosím tyto pracovníky pouze jednou.**
- Držte se prosím červeně zvýrazněných pokynů pod každou otázkou.

**S případnými dotazy se můžete obracet na e-mail: [marta.linhartova@kr-zlinsky.cz](mailto:marta.linhartova@kr-zlinsky.cz) nebo na telefon: 577043843.**

**Vyplněný dotazník, prosím, zašlete na e-mail: [rut.halmaznova@kr-zlinsky.cz](mailto:rut.halmaznova@kr-zlinsky.cz) do 27. 11. 2009**

**1. Jaký typ služby poskytujete**

***Vyberte pouze 1 možnost - do příslušného žlutého políčka vyplňujte číslici 1 (v případě, že Vaše zařízení poskytuje více sociálních služeb, vyplňte prosím pro každou službu dotazník zvlášť)***

- |     |                          |   |
|-----|--------------------------|---|
| 1)  | <input type="checkbox"/> | Azylové domy                                      |
| 2)  | <input type="checkbox"/> | Centra denních služeb                             |
| 3)  | <input type="checkbox"/> | Domovy pro osoby se zdravotním postižením         |
| 4)  | <input type="checkbox"/> | Domovy pro seniory                                |
| 5)  | <input type="checkbox"/> | Domovy se zvláštním režimem                       |
| 6)  | <input type="checkbox"/> | Domy na půl cesty                                 |
| 7)  | <input type="checkbox"/> | Chráněné bydlení                                  |
| 8)  | <input type="checkbox"/> | Intervenční centra                                |
| 9)  | <input type="checkbox"/> | Kontaktní centra                                  |
| 10) | <input type="checkbox"/> | Krizová pomoc                                     |
| 11) | <input type="checkbox"/> | Nízkoprahová denní centra                         |
| 12) | <input type="checkbox"/> | Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež           |
| 13) | <input type="checkbox"/> | Noclehárny  |
| 14) | <input type="checkbox"/> | Odborné sociální poradenství                      |
| 15) | <input type="checkbox"/> | Odlehčovací služby                                |
| 16) | <input type="checkbox"/> | Osobní asistence                                  |
| 17) | <input type="checkbox"/> | Pečovatelská služba                               |
| 18) | <input type="checkbox"/> | Podpora samostatného bydlení                      |
| 19) | <input type="checkbox"/> | Průvodcovské, předčitatelské a tlumočnické služby |
| 20) | <input type="checkbox"/> | Raná péče   |

- 21)  Služby následné péče
- 22)  Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- 23)  Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdr. postižením
- 24)  Sociálně terapeutické dílny
- 25)  Sociální rehabilitace
- 26)  Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče
- 27)  Stacionáře týdenní
- 28)  Stacionáře denní
- 29)  Telefonická krizová pomoc
- 30)  Terapeutické komunity
- 31)  Terénní programy
- 32)  Tísňová péče
- 33)  Tlumočnické služby

## 2. V jakém okrese službu poskytujete?

*Do příslušného žlutého políčka vyplňte číslem počet pracovníků uvedeného typu služby poskytujícího službu v daném okrese*

- 34)  Kroměříž
- 35)  Uherské Hradiště
- 36)  Vsetín
- 37)  Zlín

## 3. Odborné kurzy akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

*U každého kurzu vepište do žlutého políčka odhadovaný počet pracovníků v sociálních službách z Vašeho zařízení (pro daný typ služby), kteří by měli zájem kurz absolvovat. (v případě varianty "a,b,c,d,e" napište počet do "a,b,c,d,e" a vpravo do zeleného políčka slovy vypište odpověď)*

		hodinová dotace
38)	<input type="checkbox"/> Aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky u osob se ZP a seniorů	16
39)	<input type="checkbox"/> Alkoholismus a kombinované závislosti	8
40)	<input type="checkbox"/> Arteterapie jako postup, který využívá umění k ovlivnění psychiky a mezilidských vztahů	16
41)	<input type="checkbox"/> Domácí násilí	8
42)	<input type="checkbox"/> Ergoterapie (léčba prací) pro seniory a osoby se zdrav. postižením	16
43)	<input type="checkbox"/> Gambling – problematika patologického hráčství	6
44)	<input type="checkbox"/> Gerontopsychiatrie – problematika psychických poruch související s procesem stárnutí a stáří	16
45)	<input type="checkbox"/> Individuální práce s klientem a prevence vzniku závislosti na	16

	sociální službě	
46)	Krizová intervence – metody, techniky a zásady krizové práce s klientem	16
47)	Muzikoterapie - léčebná metoda používající jako terapeutického prostředku hudbu	16
48)	Nácvik manipulace s málo pohyblivým nebo nepohyblivým klientem	8
49)	Návštěva v bytě klienta pro pracovníky soc. aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi	8
50)	Paliativní péče	8
51)	Péče o člověka s demencí	16
52)	Pečovatelská služba v praxi	16
53)	Poruchy chování u dětí	8
54)	Poskytování první pomoci (zdravotnické minimum) pro pracovníka v sociálních službách	8
55)	Práce s klientem s poruchou hybnosti – léčebná tělesná výchova, druhy masáží, bazální stimulace, správné dýchání, nácvik	16
56)	Pravidla šetrné sebeobrany, praktický nácvik	16
57)	Prevence týrání a zneužívání osob, včetně problematiky šikany v zařízeních sociálních služeb	8
58)	Problematika duševních nemocí	16
59)	Problematika návratu klienta z výkonu trestu	8
60)	Problematika stárnutí	8
61)	Problematika syndromu CAN	8
62)	Sociálně právní ochrana dětí	8
63)	Sociální práce s klientem v duševní krizi	8
64)	Specifické přístupy v práci s klienty s autismem	8
65)	Trénink paměti pro seniory	8
66)	Validace a reminiscence u seniorů	8
67)	Zadlužení – sociální práce se zadluženými	8

68)	Základní kurz bazální stimulace	16
69)	Základy péče o nemocné, včetně výživy, přípravy pokrmů a péče o klienty s inkontinencí	8
a)	jiné téma (uvedte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
b)	jiné téma (uvedte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
c)	jiné téma (uvedte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
d)	jiné téma (uvedte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
e)	jiné téma (uvedte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	

#### 4. Kurzy komunikačních dovedností akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

*U každého kurzu vepište do žlutého políčka odhadovaný počet pracovníků v sociálních službách z Vašeho zařízení (pro daný typ služby), kteří by měli zájem kurz absolvovat. (v případě varianty "f,g,h,i" napište počet do "f,g,h,i" a vpravo do zeleného políčka slovy vypište odpověď)*

		hodinová dotace
70)	Efektivní komunikace, vedení náročných rozhovorů s klienty	16
71)	Jednání s agresivními klienty	8
72)	Komunikace a alternativní komunikace se specifickými skupinami (osoby se zdravotním postižením, osoby s demencí, osoby s psychickým onemocněním, osoby těžce nemocné)	16
73)	Komunikační dovednosti s rodinou a dítětem	8
74)	Rozpoznání potřeb u nekomunikujících klientů a nácvik intuitivních technik	8
75)	Specifika komunikace s klientem v duševní krizi	8
76)	Specifika komunikace se seniory	8
77)	Videotrénink interakcí – nástroj zlepšení komunikačních dovedností při práci s videozáznamem	16
78)	Vyjednávání, řešení konfliktů, mediace	8
f)	jiné téma (uvedte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	

g)	jiné téma (uveďte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
h)	jiné téma (uveďte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
i)	jiné téma (uveďte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	

## 5. Kurzy věnované standardům akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

*U každého kurzu vepište do žlutého políčka odhadovaný počet pracovníků v sociálních službách z Vašeho zařízení (pro daný typ služby), kteří by měli zájem kurz absolvovat.*

		hodinová dotace
79)	S 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	8
80)	S 2 Ochrana práv osob	8
81)	S 3, 4 Jednání se zájemcem o sociální službu, Smlouva o poskytování sociální služby	8
82)	S 5 Individuální plánování průběhu sociální služby	8
83)	S 6, 7 Dokumentace o poskytování sociální služby, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	8
84)	S 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	8
85)	S 9, 10 Personální a organizační zajištění sociální služby, Profesionální rozvoj zaměstnanců	8
86)	S 11, 12, 13 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, Informovanost o poskytované sociální službě, Prostředí a podmínky	8
87)	S 14 Nouzové a havarijní situace	8
88)	S 15 Zvyšování kvality sociální služby	8

## 6. Kurzy zaměřené na péči o zaměstnance v pomáhajících profesích akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách

*U každého kurzu vepište do žlutého políčka odhadovaný počet pracovníků v sociálních službách z Vašeho zařízení pro daný typ služby), kteří by měli zájem kurz absolvovat. (v případě varianty "j,k,l" napište počet do žlutého políčka "j,k,l" a vpravo do zeleného políčka slovy vypište odpověď)*

		hodinová dotace
89)	Asertivita – přiměřené sebeprosazení	8

90)	Profesní etika v sociálních službách	8
91)	Prevence syndromu vyhoření – psychohygiena v pomáhajících profesích při využití relaxačních technik	16
92)	Zážitkový sebezkušenostní výcvik	24
j)	jiné téma (uveďte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
k)	jiné téma (uveďte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	
l)	jiné téma (uveďte, prosím, jaké + hodinovou dotaci):	

### 7. Kvalifikační kurzy akreditované MPSV pro pracovníky v sociálních službách (nad 150 hod.)

*U každého kurzu vepište do žlutého políčka odhadovaný počet pracovníků v sociálních službách z Vašeho zařízení (pro daný typ služby), kteří by měli zájem kurz absolvovat.*

		hodinová dotace
93)	Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách pracující v přímé obslužné péči	min 150
94)	Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách vykonávající základní výchovnou nepedagogickou činnost	min 150
95)	Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách vykonávající pečovatelskou činnost v domácnosti osoby	min 150
96)	Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách vykonávající pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.	min 150

### 8. Manažerské vzdělávání pro vedoucí pracovníky zařízení poskytující sociální služby

*U každého kurzu vepište do žlutého políčka odhadovaný počet pracovníků v*

**sociálních službách z Vašeho zařízení (pro daný typ služby), kteří by měli zájem kurz absolvovat.**

		hodinová dotace
97)	Komunikační dovednosti	8
98)	Prezentační dovednosti	8
99)	Řízení změn	8
100)	Stres management	8
101)	Time management	8
102)	Vedení lidí	8
103)	Vedení porad	8
104)	Vedení týmů	8
105)	Vyjednávání a argumentace	8

**9. Máte zájem o stáže pro nové (nebo i stávající) pracovníky u jiných poskytovatelů sociálních služeb stejné, nebo obdobné služby za účelem získání a zlepšení pracovních dovedností? Jednalo by se o týdenní stáž, stážistovi by byla hrazena doprava, ubytování a ušlá mzda.**

**Vyberte pouze 1 možnost - do příslušného žlutého políčka vepište odhadovaný počet pracovníků v sociálních službách z Vašeho zařízení (pro daný typ služby), kteří by stáž měli absolvovat.**

- 106)  ano  
107)  ne

**10. Připravujete projekt (nebo už jste podali), který obsahuje stejné či podobné aktivity, které plánuje ZK (viz aktivity, na které se ptáme v celém dotazníku + vzdělávací kurzy pro sociální pracovníky)?**

*Informace bude sloužit pouze pro naši vzájemnou představu o podobných aktivitách. Dle metodiky OP LZZ není možné, aby se jeden člověk účastnil obsahově stejného kurzu ze dvou různých projektů, tzn., že je nutné sledovat, aby konkrétní osoba neabsolvovala např. kurz "Efektivní komunikace" v rámci Vašeho projektu a pak se přihlásila na ten samý kurz v rámci našeho (nebo jiného) projektu. Jedná se o jednotlivé případy, **neznamená to**, že když máte napsaný, nebo schválený podpobný projekt, že se nebudete moci zúčastnit i aktivit námi připravovaného projektu.*

**Vyberte pouze 1 možnost - do příslušného žlutého políčka vepište číslici 1 a do zeleného pole uveďte stručně aktivity Vašeho projektu/projektů**

- 108)  ano  
109)  ne

--

**Vaše připomínky:**

--

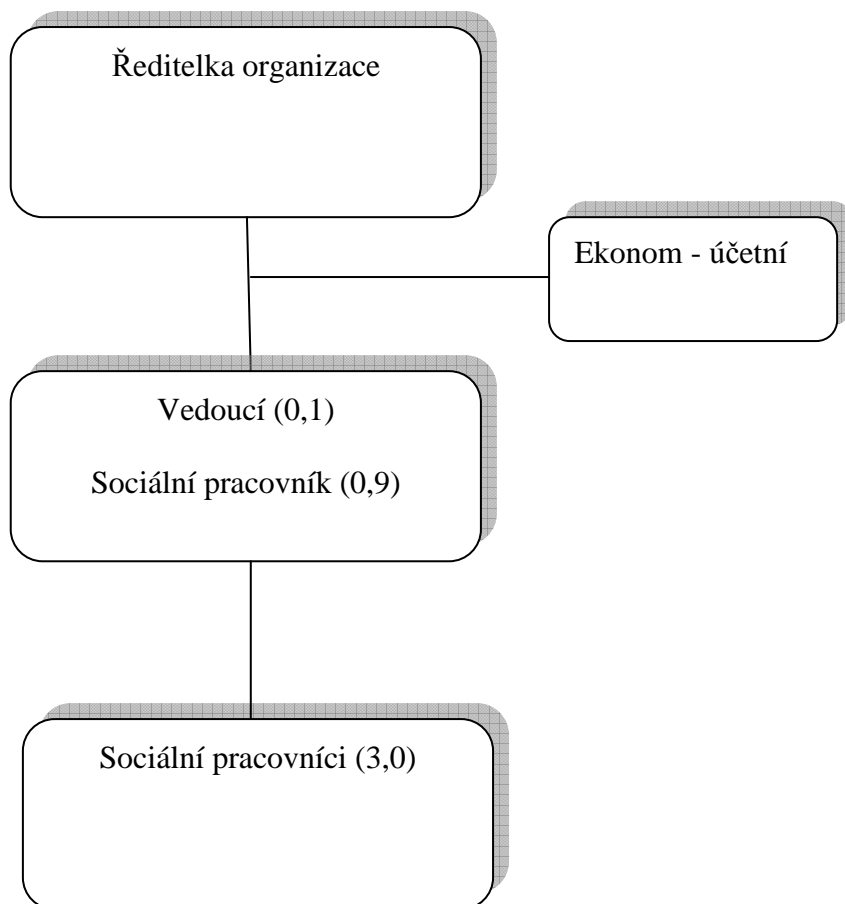
**VYPLNIL:**

**jméno pracovníka, který dotazník vyplnil, jeho pracovní pozice a kontakt na něj (mail, telefon)**

**Děkujeme Vám za Váš čas a námahu, kterou jste věnoval/a vyplnění dotazníku.**

**Vyplněný dotazník, prosím, zašlete na e-mail:  
rut.halmaznova@kr-zlinsky.cz do 27. 11. 2009**

**Příloha P II Organizační struktura Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Šlikr**





## **Příloha P III Rozhovor podle návodu pro sociální pracovníky v NZDM Šlikr**

### Oblasti rozhovoru

- Současný stav v oblasti vzdělání a kvalifikace
- Činnosti vztahující se k vykonávané pracovní pozici
- Chybějící znalosti
- Preferovaná forma vzdělávací aktivity
- Motivace
- Hodnocení vzdělávání v rámci NZDM Šlikr

## **Příloha P IV Rozhovor podle návodu pro ředitelku Unie Kompas**

### Oblasti rozhovoru

- Podpora vzdělávání v organizaci
- Možnosti organizace v oblasti vzdělávání
- Požadavky organizace na vzdělávání jednotlivých pracovníků v NZDM
- Organizace vzdělávání pracovníků v NZDM

## Příloha P V Dotazník – Analýza vzdělávacích potřeb

### Osnova analýzy vzdělávacích potřeb

- Osnova vám nabízí možnost popisu všeho, co je pro Vaši práci důležité a v čem byste se rád/a zdokonalil/a.
- Při vyplňování tohoto dotazníku mějte na mysli pouze své působení jako pracovník či pracovníce v organizaci, ve které pracujete.
- Před započetením práce se dohodněte se svým přímým nadřízeným, resp. s jinou klíčovou osobou v organizaci z hlediska dalšího vzdělávání, jakou dobu budete potřebovat na zpracování všech položek této osnovy.
- Můžete požádat Vašeho kolegu/kolegyni, či jinou důvěryhodnou osobu, aby s Vámi některá témata prohodila. Pokud máte možnost, vybraná témata prodiskutujte na supervizi případně s průvodcem dobrou praxí.
- Se všemi písemnými materiály, případně audiovizuálními záznamy pořízenými v této souvislosti, je třeba zacházet jako s osobními daty, jejichž zveřejnění je možné pouze s Vaším souhlasem.

Zpracoval/a:

Iničiály: .....

Funkce: .....

1. Popište prosím nějakou příhodu či opakující se situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste při jednání s nějakou osobou (klientem, spolupracovníkem) nebyl (a) s výsledkem spokojen (a) a měl (a) jste přitom pocit, že jste si mohl (a) počínat trochu lépe.

--

2. Popište prosím nějakou příhodu či opakující se situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste byl (a) s výsledkem i Vaším počínáním naopak spokojen (a).

--

3. Zamyslete se nad tím, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Uveďte všechny činnosti, kterými se během práce zabýváte, bez ohledu na to, jestli patří do vaší pracovní náplně, či nikoliv. Činnosti nejdříve sepište do levého sloupce tak, jak Vás budou napadat.

A. Připište ke každé z nich Váš odhad, jaký význam má činnost pro úspěch Vaší práce. (0 - žádný, 1 - malý, 2 - střední, 3 - značný, 4 - rozhodující).

B. Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl (a) zdokonalit.

(0 - vůbec, 1 - trochu, 2 - středně, 3 - značně, 4 - zásadně).

	A. význam pro Vaši práci	B. Vaše potřeba zdokonalení

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

4. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl (a), ale neděláte je?

Všechny činnosti opět nejdříve sepište do levého sloupce tak, jak Vás budou napadat.

A. Připište ke každé z nich Váš odhad, jaký význam by mohla mít tato činnost pro úspěch Vaší práce. (0 - žádný, 1 - malý, 2 - střední, 3 - značný, 4 - rozhodující).

B. Připište, zda a o kolik byste se chtěl (a) v dané činnosti zdokonalit.

(0 - vůbec, 1 - trochu, 2 - středně, 3 - značně, 4 - zásadně).

	A. význam pro Vaši práci	B. Vaše potřeba zdokonalení
1		
2		
3		
4		
5		

6		
---	--	--

5. Pravděpodobně máte také nějaké důležité schopnosti a vlastnosti, které ve Vaší práci nejsou využity. Zkuste si je připomenout a sepsat

1
2
3
4
5

6. Označte, do jaké míry byste se chtěl (a) zdokonalit v následujících interpersonálních dovednostech. (0 - vůbec, 1 - trochu, 2 - středně, 3 - značně, 4 - zásadně).

Dovednost	Jak moc se chci zdokonalit
1. Navazání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem	0 1 2 3 4
2. Posouzení problému klienta	0 1 2 3 4
3. Řídit rozhovor, prosadit se	0 1 2 3 4
4. Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	0 1 2 3 4
5. Pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace	0 1 2 3 4
6. Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny, aj.), pracovat s jejich vztahy	0 1 2 3 4
7. Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky	0 1 2 3 4
8. Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací	0 1 2 3 4
9. Rozehrávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat	0 1 2 3 4
10. Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých	0 1 2 3 4
11. Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci	0 1 2 3 4
12. jiné .....	0 1 2 3 4
13. ....	

7. Uveďte prosím celkové hodnocení, jak se Vám s touto osnovou pracovalo, případně které položky Vás nejvíce zaujaly, či která témata Vám chyběla.

1
2
3
4
5