

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM**

2014/2015

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Gabriela Šantinová**

**Vzdělávání pracovníků v sociálních službách**

**v ČR a Rakousku**

**(vzájemná komparace jejich systémů)**

Praha 2015

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Jana Krejsová

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR FULL-TIME STUDIES**

2014/2015

**BACHELOR THESIS**

**Gabriela Šantinová**

**Workers education of social services in the Czech Republic  
and Austria**

**(Mutual comparison of their systems)**

Prague 2015

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Jana Krejsová

## **Prohlášení**

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne.....

Gabriela Šantinová

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat paní Mgr. Janě Krejsové za vedení bakalářské práce a podporu při zpracování. Dále také panu Mgr. Karlu Žižkovi za odborné konzultace.

## **Anotace**

Bakalářská práce je zaměřena na vzdělávání pracovníků v sociálních službách a to v České republice a Rakousku. Je rozdělena na praktickou a teoretickou část. Teoretická část se zabývá vymezením základních pojmů – vzdělávání dospělých, další vzdělávání, sociální služby a pracovník v přímé péči u klientů - dětí s mentálním postižením. Práce mapuje možnosti dalšího vzdělávání u lidí, kteří pracují v sociálních službách. Praktická část vychází z rozhovorů se zaměstnanci z jednotlivých zařízení. Jedná se o vzájemnou komparaci systému vzdělávání a poskytování sociálních služeb dvou odlišných zemí.

## **Klíčová slova**

Další vzdělávání, dospělí/děti s mentálním postižením, porady, pracovník v sociálních službách, přímá péče, sociální služby, supervize, školení, vzdělávací kurzy, vzdělávání dospělých.

## **Annotation**

The Bachelor thesis focused on the education of workers in the social services namely in the Czech Republic and Austria. It is divided into the theoretical and practical part. The theoretical part deals with the analysis of the basic concepts – an education of adults, continuing education, the social services and direct care of workers with clients, children with mental disabilities. The work surveys the training opportunities for people who work in social services. The practical part stems from the interviews with employees from each device. That is a mutual comparison of the education systems and the provision of social services of two different countries.

## **Key words**

Adult/children with the mental disabilities, continuing education, courses of education, direct care, education of adults, meetings, social services, supervision, training, worker in the social services.

# Obsah

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH</b> .....	<b>11</b>
1.1 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH.....	15
1.2 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH .....	16
1.3 ZÁJMOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH .....	16
1.4 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ .....	17
1.5 ORGANIZACE ZŘIZUJÍCÍ VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY .....	17
1.5.1 <i>Dům zahraničních služeb MŠMT</i> .....	17
1.5.2 <i>Asociace učitelů v sociální práci</i> .....	18
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR</b> .....	<b>19</b>
2.1 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	20
2.1.1 <i>Denní stacionář</i> .....	21
2.1.2 <i>Domovy pro osoby se zdravotním postižením</i> .....	22
2.2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	23
2.2.1 <i>Předpoklady pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách</i> ....	24
2.2.2 <i>Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách</i> .....	26
2.2.3 <i>Specifika pomáhajících profesí</i> .....	26
<b>3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V RAKOUSKU</b> .....	<b>27</b>
<b>4 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR A RAKOUSKU</b> ...	<b>30</b>
4.1 INTEGRAČNÍ CENTRUM ZAHRADA.....	30
4.2 HEILPÄDAGOGISCHES ZENTRUM HINTERBRÜHL (SPECIÁLNĚ VZDĚLÁVACÍ CENTRUM) .....	34
4.3 DOMOV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VLAŠSKÁ .....	35
4.4 KOLPINGHAUS MISTELBACH.....	36
<b>5 SUPERVIZE</b> .....	<b>36</b>
5.1 DRUHY SUPERVIZE.....	37
<b>6 DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>38</b>
<b>7 SYNDROM VYHOŘENÍ A JEHO PREVENCE</b> .....	<b>39</b>

<b>PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>40</b>
7.1 ÚVOD DO PRAKTICKÉ ČÁSTI.....	40
<b>8 ROZHOVORY S PRACOVNÍKY ZE ZAŘÍZENÍ POSKYTUJÍCÍCH SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....</b>	<b>41</b>
8.1 ROZHOVOR S VYCHOVATELKOU (BĚLA), Z DOMOVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VLAŠSKÁ .....	41
8.2 ROZHOVOR S PRACOVNÍKY INTEGRAČNÍHO CENTRA ZAHRADA.....	45
8.3 ROZHOVOR S WAHIDOU – PEČOVATELKOU Z KOLPING WOHNHAUS MISTELBACH .....	50
8.4 ROZHOVOR S VEDOUcí POMOCNÉHO ODDĚLENÍ SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÉHO CENTRA HINTERBRÜHL .....	54
8.5 ZÁVĚR PRAKTICKÉ ČÁSTI.....	59
8.5.1 <i>Vyhodnocení hypotéz</i> .....	59
8.5.2 <i>Závěry výzkumu</i> .....	61
<b>9 ZÁVĚR .....</b>	<b>62</b>
<b>10 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>64</b>
<b>11 SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>I</b>
11.1 PŘÍLOHA A.....	I
11.2 PŘÍLOHA B.....	IV



## ÚVOD

Práce s lidmi s postižením a vzdělávání dospělých, to jsou dva základní obory, o které se tato práce opírá. Zaměřuje se především na vzdělávání pracovníků v sociálních službách – lidí, kteří pracují v přímé péči s klienty. Zejména se orientuje na domovy pro dospělé klienty s mentálním postižením a poté na zařízení poskytující sociální služby dětem s postižením. Tyto zařízení a jejich možnosti vzdělávání nabízené pro jejich zaměstnance porovnávám v Praze a Dolním Rakousku.

Hlavním cílem je vysvětlení základních pojmů, kterými jsou vzdělávání dospělých, sociální služby a především pracovník v sociálních službách. Kvůli rozdílnému sociálnímu systému a odlišné řeči (neexistujícímu německému překladu pojmu „pracovník v sociálních službách“), se co se týče Rakouska, zaměřuje se Bakalářská práce na lidi, kteří pracují v přímé péči u klientů.

Rakousko a Česká republika jsou naprosto odlišné země, ve kterých je nastavena jiná sociální, rodinná politika a rozdílný systém ve vzdělávání. Velkou roli v péči o lidi s postižením hraje také ekonomická situace státu a finanční prostředky, které jsou zařízením k dispozici. Přes všechny tyto rozdíly je krásné, že se v obou zemích najdou jedinci, kteří se chtějí starat o lidi, děti s postižením a dokonce jsou ochotni trávit s nimi čas dobrovolně. Při stráveném čase v jednotlivých zařízeních má člověk možnost pozorovat, že je tato práce baví a naplňuje, i když může být toto zaměstnání fyzicky i psychicky velice náročné.

Tomu aby člověk mohl pracovat s lidmi s postižením, předchází dlouhá cesta. Ano, jedinec může působit jako dobrovolník v některých z vybraných zařízení, nebo může pracovat během studia jako asistent, ale pokud chce získat stabilní, lépe placené místo, je vyžadováno dosažení vysokoškolského stupně vzdělání, nejlépe magisterského titulu. Navíc je poté pracovník v sociálních službách povinen vzdělávat se i nadále - celoživotně. Z prostudovaných materiálů, použitých ke zpracování bakalářské práce je jasné, že pracovníkovi v sociálních službách, který pečuje o klienty s mentálním postižením, nestačí jen dosáhnout školního vzdělání, nýbrž je nutné ho i dále prohlubovat, protože každý klient je jedinečný originál, který vyžaduje speciální přístup a speciální formu péče.

Právě proto si bakalářská práce všímá toho, jak pracovníci v sociálních službách absolvovali svou pouť k dosažení potřebného vzdělání, jak získali své pracovní místo a předně se zaměřuje na to, jaké možnosti dalšího vzdělávání jim byly v zaměstnání nabídnuty, co sami absolvovali anebo co by se dále chtěli sami naučit.

Již při zpracování mé absolventské práce z roku 2014 (Jak se žije lidem s postižením u nás a v Rakousku) jsem nevěděla, zdali mám používat označení lidé s „postižením“ nebo lidé se „znevýhodněním“. V praktické části absolventské práce, která vycházela z rozhovorů s lidmi s postižením, jsem se jich samotných zeptala, jaké slovo mám tedy používat. Na plné čáře vyhrálo spojení „lidé s postižením“, proto jejich rozhodnutí respektuji a ve své bakalářské práci používám toto spojení i nadále. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část, která vychází z rozhovorů s pracovníky jednotlivých zařízení.

# 1 Vzdělávání dospělých

*„Vzdělání je jedním z hlavních činitelů podmiňujících rozvoj každé společnosti. Udržuje kontinuitu lidského poznání a determinuje reprodukci života společnosti. Umožňuje člověku samostatně a tvořivě myslet, rozhodovat se a ovládat stále nové situace v pracovním i osobním životě.“<sup>1</sup>*

Vzdělávání dospělých neboli andragogiku, je obtížné jednoznačně vymezit. Její přesnou definici totiž vždy ovlivňují aktuální sociální a kulturní zvyklosti dané země. Především se jedná o teorii vzdělávání, učení dospělých. Andragogika je nástrojem profesního a lidského růstu, který by měl napomáhat v zapojení lidí nejen v práci ale i v celé společnosti.<sup>2</sup>

Žijeme v době, která se neustále mění a společnost se rozrůstá. Pokud se zapojíme do pracovního procesu, jsme nuceni tyto změny neustále pozorovat a nějakým způsobem se s nimi vypořádat. Zejména na nás doléhají změny týkající se globalizace trhu, rozvoje nových technologií, rostoucích tlaků na snižování nákladů při výrobě a přitom společnost žádá udržení nebo zvýšení kvality poskytovaných služeb a výrobků. K tomu aby dokázal člověk obstát v takovém světě a zároveň plnit své občanské, rodinné a profesní povinnosti je nucen neustále, celoživotně se vzdělávat.<sup>3</sup>

*„Zdůrazňována je nutnost budování dimenze Evropy prostřednictvím celoživotního učení. Dokument zároveň do značné míry průlomově formalizuje tezi o kontinuitě učení v průběhu celého života. To znamená, že požadovaných dovedností a kompetencí lze dosáhnout různými způsoby (formální, neformální i informální cestou.)“<sup>4</sup>*

---

<sup>1</sup> ARNOLDOVÁ, Anna. UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*. Praha: Karolinum, 2007. s. 494. ISBN 978-80-246-1393-2.

<sup>2</sup> ŠERÁK, Michal a Miroslava DVORÁKOVÁ. *Kapitoly z teorie a praxe vzdělávání dospělých*. První vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství, 2009. s. 11-12. ISBN 978-80-213-2001-7.

<sup>3</sup> Tamtéž, s. 15

<sup>4</sup> Tamtéž, s. 23

- **Formální vzdělávání** – tuto formu vzdělávání poskytují vzdělávací instituce, školská zařízení. Výstupem je udělení certifikátu, který odpovídá dosaženému stupni vzdělání. Česká republika se zařazuje mezi země Evropské Unie s jedním z nejnižších počtů dospělých vzdělávaných ve formálním vzdělávání. Průměrná účast lidí ve věku 25-64 let se v zemích Evropské Unie pohybuje okolo 3,2 %. Aktuální stav v naší zemi tvoří podíl 1,9 %. <sup>5</sup>

- **Neformální vzdělávání** – nejčastěji se takto označuje veškeré vzdělávání, které stojí mimo školský systém. Časté je i jeho využití pro specifické programy určené pro jednotlivé obory či skupiny obyvatel – ženy, muži, sociální práce, nezaměstnaní. Do této formy se zařazuje i samostatné zájmové a podnikové vzdělávání. Zakončením těchto aktivit může být výstupní certifikát, který ale nedokazuje ukončený stupeň vzdělání. „ *V České republice se na neformálním vzdělávání zúčastňuje cca 13 % dospělé populace (přičemž průměr EU je 17 %).*“<sup>6</sup>

- **Informální učení** – forma vzdělávání, která tvoří jednu z nejdůležitějších částí celého procesu lidského učení. Odhadem tímto typem získáváme až 75 % veškerých znalostí. Toto učení může být sebe řízené (studium literatury, sledování vzdělávacích pořadů), nestrukturované. Můžeme sem řadit informace, které získáváme náhodně prostřednictvím rozhovorů s okolními lidmi. Výsledkem učení je akumulování znalostí, které vedou k našemu všeobecnému rozvoji.<sup>7</sup>

*„K efektivní výchově a vzdělávání dospělých výrazně přispívá dobrovolný a uvědomělý vztah ke vzdělávacímu procesu a k získávaným poznatkům, princip záměrnosti, cílevědomosti, pozitivnosti, přiměřenosti, samostatnosti a tvořivosti, systematizace vědomostí, komplexnosti, jednoty výchovy a vzdělávání...“<sup>8</sup>*

---

<sup>5</sup> Tamtéž, s. 23

<sup>6</sup> ŠERÁK, Michal a Miroslava DVORÁKOVÁ. *Kapitoly z teorie a praxe vzdělávání dospělých*. První vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství, 2009. s. 23. ISBN 978-80-213-2001-7.

<sup>7</sup> Tamtéž, s. 23

<sup>8</sup>BARTÁK, Jan. *Aktuální problémy vzdělávání a rozvoje zaměstnanců v organizacích*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015. s. 24. ISBN 978-80-7452-113-3.

V minulosti bylo Českou republikou přijato mnoho opatření a strategií, vedoucích k rozšíření vzdělávání dospělých. Mezi nejdůležitější patří Národní program rozvoje vzdělávání ČR – Bílá kniha z roku 2001, Strategie rozvoje lidských zdrojů pro ČR a Strategie celoživotního učení v ČR z roku 2007, která se řadí mezi nejaktuálnější přijaté směry. Mezi hlavní záměry této strategie se zařazují tyto cíle:

- **Uznávání a prostupnost** – cílem je umožnit prostor pro celoživotní učení a celospolečenské uznávání neformálního a informálního vzdělávání. Pro tyto potřeby byl v roce 2007 přijat Zákon o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a založen systém národní soustavy kvalifikací, který by měl zajišťovat kontinuitu mezi jednotlivými obory a informovanost o dosažené kvalifikaci a vzdělání.
- **Rovný přístup** – během celoživotního vzdělávacího cyklu by měl mít každý občan možnost dále se vzdělávat. Důležitá je pestrost a dostupnost nabídky vzdělávání.
- **Funkční gramotnost** – základním cílem je „*rozvíjet funkční gramotnost a další klíčové kompetence včetně schopnosti učit se v průběhu života.*“
- **Sociální partnerství** – především by měla fungovat komunikace mezi jednotlivými partnery (státní správa, odbory, zaměstnavatelé).
- **Stimulace poptávky** – jedná se zejména o řešení poptávky po vzdělání, která neustále narůstá. Bohužel se ale vzdělávání nemůže dostávat všem a někteří jsou nuceni předčasně odcházet z procesu vzdělávání (z různých důvodů - ať už finančních či rodinných), bez toho aby dosáhli vyššího ocenění na pracovním trhu. Významnou pomocí je podpora sociálně slabších žáků, finanční podpory pro jednotlivce a propojení teorie s praxí.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Strategie celoživotního učení ČR. In: *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy*. Praha, 2008. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>

- **Kvalita** – všichni by měli mít nárok na vysokou kvalitu poskytovaného vzdělávání.

- **Poradenství** – najít si v dnešní době svou správnou cestu vzdělávání může být pro někoho velice obtížné. Proto existují informační a poradenská centra, které člověku s výběrem pomohou.<sup>10</sup>

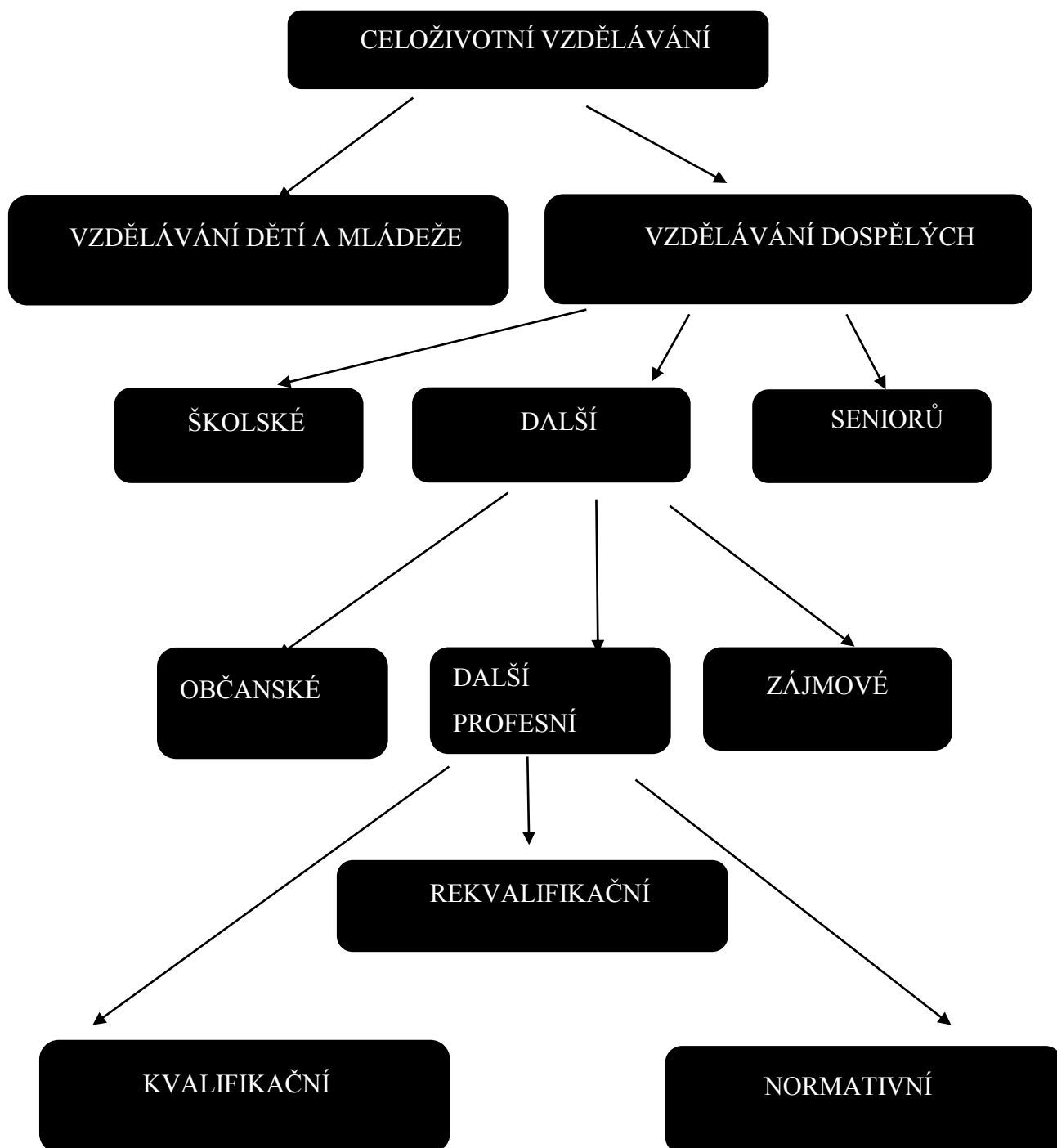
Shrnutí hlavních rozdílů mezi koncepty celoživotního vzdělávání a celoživotního učení

<b><u>CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ</u></b>	<b><u>CELOŽIVOTNÍ UČENÍ</u></b>
Rozvoj v 60. a 70. letech 20. století	Rozvíjí se od poloviny 90. let 20. století
Orientace na společnost	Orientace na jedince
Důraz kladen na struktury a instituce	Důraz kladen na aktivitu jedince
Hlavním cílem komplexní rozvoj jedinců a komunit	Hlavním cílem přizpůsobování se novým podmínkám v měnícím se světě práce
Zapojení do celoživotního vzdělávání chápaného jako jedno ze základních občanských práv	Zapojení do celoživotního učení chápaného jako nutný předpoklad k uplatnění na trhu práce
Důraz na význam neformálního vzdělávání	Zdůrazněn význam informálního vzdělávání
Holistické pojetí	Užší (ekonomizující) zaměření
Prostředek kultivace jedince	Nástroj k uplatnění se na trhu práce <sup>11</sup>

<sup>10</sup> ŠERÁK, Michal a Miroslava DVOŘÁKOVÁ. *Kapitoly z teorie a praxe vzdělávání dospělých*. První vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství, 2009. s. 25. ISBN 978-80-213-2001-7.

<sup>11</sup> Tamtéž, s. 25

## 1.1 Systém vzdělávání dospělých<sup>12</sup>



<sup>12</sup> ŠERÁK, Michal a Miroslava DVOŘÁKOVÁ. *Kapitoly z teorie a praxe vzdělávání dospělých*. První vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství, 2009. s. 27. ISBN 978-80-213-2001-7.

## 1.2 Profesní vzdělávání dospělých

*„Profesní vzdělávání dospělých patří vlastně i z hlediska průměrného věku člověka k nejdelším obdobím věnovaným vzdělávání, učení a rozvoji člověka. Je velmi úzce spojeno s profesí, pracovní pozicí a jeho posláním je hlavně podpora pracovního výkonu.“<sup>13</sup>*

Cíle profesního vzdělávání dospělých dle moderní pedagogiky jsou:

- **Obecné** – cíle jsou zaměřeny na osobnostní růst studenta a jeho společenské uplatnění. Jedná se tedy nejen o získání dovedností vědomostních ale i morálních.
- **Postupné** – zařazuje se sem zejména motivační charakter splnění cíle. Postupné cíle se vážou na obecné, které vyžadují delší dobu k jejich dosažení.
- **Specifické** – tyto cíle jsou krátkodobé, zaměřeny na jedno určité téma, vyučovací jednotku. Jsou předem konkrétně vymezeny a musí být jasné požadavky na jejich splnění.<sup>14</sup>

## 1.3 Zájmové vzdělávání dospělých

Obsah aktivit zaměřených na zájmové vzdělávání může velice pestrý. Jde například o provozování činností v oblasti kultury, estetiky, sportu, zdraví, náboženství či jazykových znalostí. Zájmové vzdělávání může být individuální či skupinové, které poté zlepšuje vztahy mezi zaměstnanci a umožňuje jim se tak navzájem poznat.<sup>15</sup>

*„Zájmové vzdělávání je možno definovat jako systém krátkodobých i dlouhodobých organizačních forem, které umožňují výukové, rekreační, poznávací a tvůrčí volnočasové aktivity účastníků, prováděné převážně neformálním i informálním způsobem a směřující k uspokojení osobních zájmů, k rozvoji osobnosti, jakož i celkovému zlepšení kvality života jedince a prohloubení jeho nezávislosti.“<sup>16</sup>*

---

<sup>13</sup> MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. s. 9. ISBN 978-80-7357-738-4.

<sup>14</sup> ZLÁMAL, Jiří. *Didaktika profesního vzdělávání v širším pedagogickém kontextu*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. s. 23. ISBN 978-80-86723-79-2.

<sup>15</sup> ŠERÁK, Michal. RESPEKT INSTITUT. *Vzdělávání na doživotí: Další vzdělávání dospělých v Praze, jeho cíle, perspektivy a metody*. Praha: Respekt Institut, 2008. s. 29. ISBN 978-80-90-4153-0-0.

<sup>16</sup> Tamtéž, s. 28



## 1.4 Celoživotní vzdělávání

Celoživotní učení/vzdělávání představuje proces formalizovaných i neformalizovaných činností, které se realizují průběhem času s cílem zdokonalení se v nějaké oblasti, oboru. Tento děj lze rozdělit na dvě základní etapy – počáteční a další vzdělávání. Za zakladatele moderních názorů na celoživotní vzdělávání označujeme Eduarda Lindemana a Basil Yeaxlee.<sup>17</sup> Jejichž pojetí se dají shrnout definicí:

*„Učení představuje integrální součást života, proto je i vzděláváním nikdy nekončícím procesem. Na celoživotním vzdělávání se musí podílet celý vzdělávací systém a vzdělávací politika.“<sup>18</sup>*

Hlavním cílem celoživotního učení je to, aby společnost utvářela konkurenceschopnou a dynamickou ekonomiku, která dokáže hbitě reagovat na změny, znalosti a rozvoj, který se v dnešní době mění obrovskou rychlostí.<sup>19</sup>

## 1.5 Organizace zřizující vzdělávací programy

### 1.5.1 Dům zahraničních služeb MŠMT<sup>20</sup>

Jedná se o příspěvkovou organizaci, která plní úkoly vydané ministerstvem k zajišťování školských, vzdělávacích a dalších vztahů se zahraničím.<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup>JAN, Průcha. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012. s. 52. ISBN 978-80-247-3960-1.

<sup>18</sup> Tamtéž, s. 52

<sup>19</sup> Tamtéž, s. 53

<sup>20</sup> MŠMT=Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

<sup>21</sup> DŮM ZAHRANIČNÍCH SLUŽEB MŠMT PRO PROGRAM GRUNDTVIG. *Grundtwig - inspirace ve vzdělávání dospělých*. 2009. s. 10. ISBN 978-80-87335-03-1.

**Národní agentura pro evropské vzdělávací programy** – agentura spadá pod Dům zahraničních služeb a má na starosti vzdělávací programy mezinárodního charakteru. Díky ní se realizují Programy celoživotního učení. Jejichž cílem je celkový rozvoj Evropské unie. Program celoživotního učení se dělí na čtyři programy:

- Comenius – vzdělávání ve školách
- Erasmus – vysokoškolské vzdělávání
- Leonardo da Vinci – odborné vzdělávání a příprava
- Grundtwig – vzdělávání dospělých a celoživotní učení

### **Program Grundtwig**

Program je pojmenován po zakladateli celoživotního učení, jímž je Nikolai Frederik Severin Grundtvig. Základní myšlenka tohoto učitele, duchovního, filozofa, historika byla: *„že vzdělávání musí být dostupné všem občanům po celý život a že by nemělo zahrnovat pouze znalosti, ale také občanskou zodpovědnost a osobní a kulturní rozvoj.“*<sup>22</sup>

Prostřednictvím projektů partnerství, vzdělávacích kurzů, účastí na zahraničních stážích, dobrovolnických projektů a workshopů umožňuje program další vzdělávání všem dospělým bez ohledu na jejich povolání.<sup>23</sup>

#### **1.5.2 Asociace vzdělavatelů v sociální práci**

Hlavním cílem tohoto sdružení je zvyšování odborného vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Mezi dlouhodobé cíle spadá zkvalitňování vzdělávání v sociální práci tak, aby se zvyšovala kvalita poskytovaných sociálních služeb na území České republiky. Tuto skutečnost sdružení naplňuje prostřednictvím vytváření Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci a vydávání časopisu Sociální práce/Sociálna práca.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> DŮM ZAHRANIČNÍCH SLUŽEB MŠMT PRO PROGRAM GRUNDTVIG. *Grundtwig - inspirace ve vzdělávání dospělých*. 2009. s. 10. ISBN 978-80-87335-03-1.

<sup>23</sup> Tamtéž, s. 12-13

<sup>24</sup> Úvod. ASVSP: Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]. 2009 [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/>

Dále také napomáhají ke splnění cílů skrze konzultace, které jsou určeny pro členy Asociace. Během konzultací se řeší následující cíle:

- rozvoj oboru sociální práce v daných (měnících se) podmínkách
- podpora dodržování minimálních standardů vzdělávání v sociální práci
- upozorňování škol (členů asociace) na problémy v jejich organizaci a zprostředkovávání zkušeností jiných členů Asociace
- udržování kontaktů mezi školami a učiteli sociální práce
- posilování vzájemné spolupráce škol, například v oblasti výměny učitelů a studentů<sup>25</sup>

*„Asociace vzdělavatelů v sociální práci je dobrovolné sdružení právních subjektů vyšších odborných a vysokých škol nebo jejich částí, které nabízejí vzdělání v sociální práci na území ČR, případně poskytovatelů dalšího vzdělávání v sociální práci.“<sup>26</sup>*

## 2 Sociální služby v ČR

Dle zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.) se rozdělují sociální služby do tří základních skupin. Dělíme je dle cíle a zaměření poskytované služby.

- a. Sociální poradenství
- b. Služby sociální péče
- c. Služby sociální prevence

**Sociální poradenství** je specifické tím, že je dle § 2 poskytováno zcela zdarma, a to pro každou osobu, která potřebuje pomoc v nepříznivé sociální situaci, případně jí chce předcházet.

**Služby sociální péče** zahrnují služby, které podporují osoby v rozvoji fyzické a psychické soběstačnosti. Účelem je v co největší míře zapojit osobu do běžného života, nebo ji poskytnout podporu při nepříznivé sociální situaci. Služby sociální péče jsou poskytovány jak v domácím prostředí, tak v zařízeních poskytujících sociální služby.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup>Úvod. ASVSP: Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]. 2009 [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/>

<sup>26</sup> Tamtéž

<sup>27</sup>KRÁLOVÁ a RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2012. s. 73. ISBN 978-80-7263-748-5.

**Služby sociální prevence** napomáhají jedincům a skupinám, kterým hrozí sociální vyloučení. Zároveň hledají možnost jak tuto situaci řešit a chrání tak preventivně společnost před vznikem dalších patologických jevů.

Zákon o sociálních službách dále definuje, jakou formou mohou být služby poskytovány. A to formou pobytovou, ambulantní nebo terénní.<sup>28</sup>

## 2.1 Zařízení sociálních služeb

- a. Centra denních služeb
- b. Denní stacionáře
- c. Týdenní stacionáře
- d. Domovy pro osoby se zdravotním postižením
- e. Domovy pro seniory
- f. Domovy se zvláštním režimem
- g. Chráněné bydlení
- h. Azylové domy
- i. Domy na půl cesty
- j. Zařízení pro krizovou pomoc
- k. Nízkoprahová denní centra
- l. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- m. Noclehárny
- n. Terapeutické komunity
- o. Sociální poradny sociálně terapeutické dílny
- p. Centra sociálně-rehabilitačních služeb
- q. Pracoviště rané péče
- r. Intervenční centra
- s. Zařízení následné péče<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>KRÁLOVÁ a RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2012. s. 73. ISBN 978-80-7263-748-5.

<sup>29</sup>Tamtéž, s. 74.

*„Uvedená zařízení sociálních služeb mohou být zřizována samostatně, nebo lze provozovat společně dvě i více zařízení. Kombinací jednotlivých druhů zařízení sociálních služeb lze zařizovat mezigenerační nebo integrovaná centra sociálních služeb.“<sup>30</sup>*

Bakalářská práce se zaměřuje především na denní stacionáře a domovy pro osoby se zdravotním postižením.

### 2.1.1 Denní stacionář

Tato služba je poskytována ambulantně a je určená osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení. Dále je určena osobám trpícím chronickým duševním onemocněním, kteří potřebují pravidelnou podporu v nácviu osobní péče a soběstačnosti. Služba probíhá v dopoledních či odpoledních hodinách, poté se klient vrací domů. Služba se skládá z následujících základních činností:

- Pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc či podpora při osobní hygieně
- Poskytnutí stravy
- Výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti
- Zajištění kontaktu se společností
- Poskytování sociálně terapeutických činností
- Pomoc při prosazení nároků na svá práva a oprávněné zájmy<sup>31</sup>

*„Denní stacionáře – maximální výše úhrady činí 100 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů a stravy.“<sup>32</sup>*

---

<sup>30</sup>KRÁLOVÁ a RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2012. s. 73. ISBN 978-80-7263-748-5.

<sup>31</sup>ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. 4., přeprac. Praha: Portál, 2011. s. 170. ISBN 978-80-7367-889-0.

<sup>32</sup>KREJČÍŘOVÁ, Olga. *UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. Sociální služby*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. str. 94. ISBN 978-80-244-3692-0.

### 2.1.2 Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Jde o pobytovou službu určenou pro osoby se zdravotním postižením, které vyžadují neustálou pomoc jiné fyzické osoby. Klienti jsou v zařízení trvale a je jim poskytována úplná péče. Pokud to situace rodiny a rodinných příslušníků dovoluje, navštěvují příjemci služby své domovy i na vícedenní pobyty. Klientům je poskytován tento rozsah služeb:

- Poskytnutí ubytování
- Poskytnutí stravy
- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zajištění kontaktu se společností
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při prosazení nároků na svá práva a oprávněné zájmy
- V sociálních službách vykonávají odbornou činnost:
- Sociální pracovníci
- Pracovníci v sociálních službách
- Zdravotničtí pracovníci
- Pedagogičtí pracovníci
- Manželští a rodinní poradci
- Další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.<sup>33</sup>

*„Domovy pro osoby se zdravotním postižením – maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb činí 180 Kč denně, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování a stravy.“<sup>34</sup>*

---

<sup>33</sup>ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. 4., přeprac. Praha: Portál, 2011. s. 170-171. ISBN 978-80-7367-889-0.

<sup>34</sup>KREJČÍŘOVÁ, Olga. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. *Sociální služby*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. str. 94. ISBN 978-80-244-3692-0.

## 2.2 Pracovník v sociálních službách

*„Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“<sup>35</sup>*

Dle zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.) je pracovníkem v sociálních službách ten kdo vykonává následující činnosti:

a. Poskytuje **přímou obslužnou péči**. Pracuje v ambulancích či pobytových zařízeních poskytujících sociální služby. Klientům zařízení napomáhá při nácviku základních denních činností, jako jsou péče o osobní hygienu či zacházení s pomůckami a přístroji.

Zároveň u klientů podporuje samostatnost, kontakt se společností a uspokojování psychosociálních potřeb.

b. Provádí **základní výchovnou nepedagogickou činnost**, která se opírá o snahu prohloubit u příjemců služby základní a společenské návyky. Snaží se o to vytvořením pracovních, výtvarných a volnočasových činností, návyků manuální zručnosti.

c. Přichází do přímého styku s osobami trpícími fyzickými a psychickými potížemi v jejich domácím prostředí, kde jim poskytuje **pečovatelskou činnost**, osobní asistenci, sociální pomoc a celkovou péči o domácnost. Pod vedením sociálního pracovníka provádí sociální depistáž. Klientům napomáhá při rozšiřování a udržování společenských kontaktů.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>KREJČÍŘOVÁ, Olga. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. Sociální služby. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. s. 28. ISBN 978-80-244-3692-0.

<sup>36</sup>ÚZ Zákona o sociálních službách, č. 108/2006. In: ÚZ Zákona o sociálním zabezpečení. Ostrava: Sagit, 2011.

d. Klientům poskytuje základní poradenství v sociálních věcech, provádí depistážní, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, které jim umožňují udržovat a navazovat kontakt se společností. Následně je pracovník nápomocen při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Všechny tyto činnosti provádí **pod dohledem sociálního pracovníka**.<sup>37</sup>

### 2.2.1 Předpoklady pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách

Pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách je třeba splnit čtyři základní povinnosti:

1. Svěprávnost
2. Bezúhonnost
3. Zdravotní způsobilost

**4. Odborná způsobilost** – dělí se dle toho, jakou činnost pracovník v sociálních službách poskytuje:

a. **přímou obslužnou péčí** – odborná způsobilost u tohoto pracovníka je základní nebo střední vzdělání. K tomu je třeba absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. (kurz se nevyžaduje u osoby, která získala odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, k výkonu povolání sociálního pracovníka, nebo absolvovala střední školu uvedenou ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.)

b. **základní výchovnou nepedagogickou činnost** – odbornou způsobilostí se zde rozumí střední vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou. K tomu je třeba absolvování kvalifikačního kurzu. (kurz se nevyžaduje u osoby, která již získala odbornou způsobilost k výkonu povolání ergoterapeuta a sociálního pracovníka, nebo získala vzdělání ze střední školy uvedené ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.)<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>ÚZ Zákona o sociálních službách, č. 108/2006. In: ÚZ Zákona o sociálním zabezpečení. Ostrava: Sagit, 2011.

<sup>38</sup>KRÁLOVÁ a RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2012. s. 185-186. ISBN 978-80-7263-748-5.



c. **pečovatelskou činností** – za odbornou způsobilost se zde považuje vzdělání základní, střední s výučním listem, maturitou nebo vyšší odborné vzdělání. K tomu je třeba absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu (nevyžaduje se u osob, které již splnili odbornou způsobilost k výkonu povolání ošetřovatele či povolání sociálního pracovníka, nebo absolvovali středoškolské vzdělání na školách uvedených ve vyhlášce č. 505/2006).

d. **činnost pod dohledem sociálního pracovníka** – rozumí se jím vzdělání základní, střední s výučním listem či maturitní zkouškou, nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu (nevyžaduje se u osoby, která již získala odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka).<sup>39</sup>

Pokud nově přijatý zaměstnanec nesplňuje všechny požadavky na odbornou způsobilost k činnosti pracovníka v sociálních službách, je možné, aby dle zákona podle ustanovení § 116 odst. 7, splnil tyto povinnosti absolvováním kvalifikačního kurzu do 18 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru. „*Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách*“. <sup>40</sup>

Dle vyhlášky č. 505/2006 v příloze č. 4, jsou stanoveny obory vzdělání, při jejichž absolvování není třeba absolvovat akreditovaný kurz na kvalifikaci pracovníka v sociálních službách. Jedná se o následující obory:

- sociální péče – pečovatelská činnost
- sociální práce – sociální činnost pro etnické skupiny
- sociální činnost – sociální pečovatelsství
- sociální činnost v prostředí etnických minorit
- vychovatelství pro ústavy sociální péče<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup>KRÁLOVÁ a RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2012. s. 186-187. ISBN 978-80-7263-748-5.

<sup>40</sup>Tamtéž, s. 187

<sup>41</sup> Vyhláška č.505/2006., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Sagit: nakladatelství ekonomické a právní literatury Ostrava* [online]. Sagit, 2014 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: [http://www.sagit.cz/pages/uztxt.asp?tema\\_id=1145&cd=160&typ=r&det=&levelid=590950&datumakt=1.1.2014](http://www.sagit.cz/pages/uztxt.asp?tema_id=1145&cd=160&typ=r&det=&levelid=590950&datumakt=1.1.2014)

- rodinná škola – sociální služby
- vychovatelství
- předškolní a mimoškolní pedagogika
- sociální činnost – sociální vychovatelství
- výchovná a humanitární činnost – sociálně výchovná činnost
- charitativní služby
- práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních – pečovatelská práce
- sociální činnost v prostředí etnických minorit<sup>42</sup>

### 2.2.2 Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Dle zákona o sociálních službách, §116 odst. 9 je zaměstnavatel povinen zajistit nebo umožnit pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v délce minimálně 24 hodin za rok. Tímto vzděláváním si zaměstnanci rozšiřují své obzory a vzdělání.<sup>43</sup>

*„Účast na školení nebo jiných formách přípravy anebo studiu za účelem prohloubení kvalifikace se považuje za výkon práce, za který přísluší zaměstnanci mzda nebo plat. Náklady vynaložené na prohlubování kvalifikace je povinen hradit zaměstnavatel....“<sup>44</sup>*

### 2.2.3 Specifika pomáhajících profesí

Mezi tzv. pomáhající profese zařazujeme psychology, lékaře, sociální pracovníky, terapeutky, vychovatele a speciální pedagogy. Jde o profese, ve kterých je základem pravidelný kontakt s lidmi, kteří vyžadují pomoc druhé osoby.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup> Vyhláška č.505/2006., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Sagit: nakladatelství ekonomické a právní literatury Ostrava* [online]. Sagit, 2014 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: [http://www.sagit.cz/pages/uztxt.asp?tema\\_id=1145&cd=160&typ=r&det=&levelid=590950&datumakt=1.1.2014](http://www.sagit.cz/pages/uztxt.asp?tema_id=1145&cd=160&typ=r&det=&levelid=590950&datumakt=1.1.2014)

<sup>43</sup>KRÁLOVÁ a RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2012. s. 186-187. ISBN 978-80-7263-748-5.

<sup>44</sup> Zákoník práce: Část desátá, péče o zaměstnance. § 235. *Businesscenter.cz* [online]. Havit, s.r.o., 2014 [cit. 2014-10-27]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/zakonik-prace/cast10h2.aspx>

<sup>45</sup> MICHALÍK, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. s. 14-15. ISBN 978-80-7367-859-3.

Všechny tyto obory se něčím liší, ale svou charakteristikou si jsou navzájem podobné a to zejména v:

- Požadavcích na speciální či specializované vzdělávání
- Zaměření na individuální potřeby (problémy) jednotlivce
- Důležité roli praxe a dalšího vzdělávání
- Speciálních požadavcích na strukturu osobnosti pracovníka
- Vyšším riziku syndromu vyhoření
- Využívání etických norem
- Specifické komunikační schopnosti<sup>46</sup>

### 3 Sociální služby v Rakousku

Sociální služby jsou určeny lidem s postižením a lidem, kteří vyžadují péči druhé osoby. Přitom by se mělo přihlížet k tomu, aby byla péče poskytována v takovém rozsahu, jaký příjemce služby požaduje. Za poskytování sociálních služeb jsou v Rakousku zodpovědné samotné spolkové země. Dle toho se rozděluje, jak velkou částku spolkové země přispívají lidem, kteří nevystačí s příspěvkem na péči při úhradě poplatků za poskytnutou péči. Sociální služby nabízí spolkové země, obce a dobrovolné spolky. Mezi dobrovolné spolky patří např. Caritas, Volkshilfe, Hilfswerk, Diakonie nebo Červený kříž.<sup>47</sup>

Vzhledem k rozdílnému systému sociálních služeb oproti naší zemi a neexistujícímu pojmu „pracovník v sociálních službách“ jsem se zaměřila na pracovníky, kteří pracují v přímé péči u klientů s postižením. A to na sociální pedagogy a pečovatele pro klienty s mentálním postižením.

---

<sup>46</sup> MICHALÍK, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. s. 14-15. ISBN 978-80-7367-859-3.

<sup>47</sup> Soziale Dienste: Pflege und Betreuung. BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, Soziales und Konsumentenschutz. *Sozialministerium* [online]. 2014 [cit. 2014-11-15]. Dostupné z: <http://www.sozialministerium.at/cms/site/liste.html?channel=CH2222&easyread=1>

## Sociální pedagog

Sociální pedagogové byli dříve v Rakousku nazýváni jako vychovatelé. Jejich hlavní náplní práce je péče o děti a mladistvé v dětských domovech, azylových domech, internátech a stacionářích pro děti s postižením. Tuto skupinu podporují v rozvoji sociálních dovedností a napomáhají tak v jejich integraci do společnosti. Jedná se o práci velice psychicky náročnou. Mezi základní kompetence sociálních pedagogů patří znalosti z oboru psychologie, sociální práce a pedagogiky. K dalším potřebným vědomostem se řadí znalosti z oboru speciální pedagogiky a sociálního poradenství. Mimoto by měl být sociální pedagog empatický, otevřený, vtipný, fyzicky i psychicky zdatný, pozorný a asertivní.

Tento obor je možné vystudovat na středních, vyšších odborných a vysokých školách. Nejčastější je ale vzdělání zakončené udělením titulu diplomovaný specialista, tedy vyšší odborné vzdělání. Od vzdělání se poté odvíjí i výše nástupní mzdy, u sociálních pedagogů - absolventů středních a vyšších odborných škol - činí hrubá mzda okolo 2080,- až 2310,- Euro. U vysokoškolsky vzdělaných se mzda pohybuje okolo 2460,- až 2730,- Euro.

48

Pro sociální pedagogy nabízejí možnost dalšího vzdělávání zejména školská zařízení a to v podobě vzdělávacích kurzů zaměřených například na: sociální práci, péči o lidi s postižením, speciální pedagogiku, sociální poradenství nebo na podporu integrace lidí s postižením. Kromě toho mají sociální pedagogové možnost absolvovat další vzdělávání přímo u rakouských institucí zaměřených na další vzdělávání. Mezi nejznámější se řadí BFI Niederösterreich a WIFI Niederösterreich.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup>Berufsinformationssystem: Sozialpädagoge, Sozialpädagogin. *AMS Österreich* [online]. 2015 [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.ams.at/bis/Stammb BerufDetail.php?noteid=371>

<sup>49</sup>Berufsinformationssystem: Sozialpädagoge, Sozialpädagogin. *AMS Österreich* [online]. 2015 [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.ams.at/bis/Stammb BerufDetail.php?noteid=371>

## **Pečovatel u lidí s mentálním postižením (Betreuer für Menschen mit Behinderung)**

Pečovatel u lidí s postižením je člověk, který podporuje a napomáhá svým klientům v jejich každodenních činnostech. Dále přispívá k jejich vývoji a osobními růstu. Jeho práce by měla směřovat k co největší možné samostatnosti klientů a jejich následné integraci do společnosti. Klientům nabízí pomocné programy a terapie, které jim jsou v okolí k dispozici.

Pečovatelé nejčastěji pracují v chráněných dílnách, domovech a denních centrech pro lidi s postižením. Pro jejich práci jsou potřebné zejména znalosti ze sociální práce, péče o lidi s postižením a speciální pedagogiky. Navíc jsou u pečovatelů vhodné znalosti z oblasti ergoterapie, psychoterapie a dalších. K práci u lidí s postižením je vyžadována vysoká psychická odolnost. K dalším kompetencím se řadí asertivita, trpělivost, organizační talent, ochota pomoci, naslouchat a spolupracovat.

Průměrná nástupní mzda se odvíjí od dosaženého stupně vzdělání. Při dosaženém středoškolském vzdělání činí nástupní mzda od 1 900,- € do 2 120,- €. Při dosaženém vysokoškolském nebo vyšším odborném vzdělání se mzda pohybuje mezi 2 460,- € až 2 730,- €. <sup>50</sup>

Tento obor je možné vystudovat na středních, vyšších odborných a vysokých školách. Nejčastější je ale vzdělání zakončené udělením titulu diplomovaný specialista, tedy vyšší odborné vzdělání. Pro pečovatele nabízejí možnost dalšího vzdělávání školská zařízení a to v podobě vzdělávacích kurzů zaměřených na stejná témata jako kurzy pro sociální pedagogy. Tedy například na: sociální práci, péči o lidi s postižením, speciální pedagogiku, sociální poradenství nebo na podporu integrace lidí s postižením. Kromě toho mají pečovatelé možnost absolvovat další vzdělávání přímo u rakouských institucí zaměřených na další vzdělávání. <sup>51</sup>

---

<sup>50</sup>Berufsinformationssystem: Betreuerin für Menschen mit Behinderung. *AMS Österreich* [online]. 2015 [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.ams.at/bis/StammbetriebDetail.php?query=behinderte+betreuer&noteid=486>

<sup>51</sup>Berufsinformationssystem: Betreuerin für Menschen mit Behinderung. *AMS Österreich* [online]. 2015 [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.ams.at/bis/StammbetriebDetail.php?query=behinderte+betreuer&noteid=486>

## 4 Poskytovatelé sociálních služeb v ČR a Rakousku

### 4.1 Integrační centrum Zahrada

Integrační centrum Zahrada, Základní škola Zahrádka

U Zásobní Zahrady 8/2445, 130 00, Praha 3

www.iczahrada.cz

*„Integrační centrum Zahrada v Praze 3 je příspěvkovou organizací zřízenou úřadem městské části Prahy 3. Je zde poskytována komplexní péče sociální, pedagogická, rehabilitační, léčebná a ošetrovatelská dětem s mentálním a kombinovaným postižením.“<sup>52</sup>*

Organizační schéma zařízení se rozděluje na:

- **Oddělení sociální a pedagogické péče**
- **Oddělení rehabilitační péče** – klientům ICZ<sup>53</sup> pomáhá při pořízení rehabilitačních, kompenzačních pomůcek. Hlavními činnostmi je rehabilitační a léčebná činnost. Případně výpomoc na jednotlivých pokojích. (např. při krmení)
- **Provozní oddělení** – zajišťuje organizační činnosti pro správný chod zařízení
- **Technické oddělení**
- **Sociální pracovník**

Vzhledem k zaměření bakalářské práce (vzdělávání pracovníků v sociálních službách) je třeba přiblížit funkční náplň oddělení sociální a pedagogické péče a ošetrovatelského oddělení. V těchto odděleních pracují lidé v přímé péči s klienty.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> INTEGRAČNÍ CENTRUM ZAHRAIDA. *Provozní řád Integračního centra Zahrada v Praze 3*. Praha 3, 2007, 11 s.

<sup>53</sup> ICZ = Integrační centrum Zahrada

<sup>54</sup> *Organizační řád Integračního centra Zahrada*. II. Organizační schéma zařízení, Praha 3, 2006.

## **Oddělení sociální a pedagogické péče**

Nabízí základní péči o klienty ICZ. Dětem v předškolním věku dále poskytují pedagogickou činnost, u dětí ve školním věku úzce spolupracují se ZŠ Zahradka na rozsahu pedagogické činnosti. Zprostředkovává kontakt a základní informace pro rodiny dětí. Přebírá klienty od rodičů nebo asistentů a předává je zpět. Oddělení dále zajišťuje podávání stravy klientům, vede evidenci docházky dětí, sleduje a sestavuje jejich rozvrh hodin. Klienty předává rehabilitačnímu či terapeutickému oddělení nebo do péče školy, dle předem dohodnutého plánu. Pracovníci tohoto oddělení jsou zodpovědní za celkový rozvoj dítěte a jsou povinni se soustavně vzdělávat.<sup>55</sup>

## **Ošetrovatelské oddělení**

Odpovídá za kvalitu ošetrovatelských služeb, aby byly klientům poskytovány služby v takové míře, kterou jejich zdravotní stav vyžaduje. Veškerou péči konzultuje s pediatrem. Vedoucí tohoto oddělení zajišťuje školení zaměstnanců – především školení první pomoci všech pracovníků a to pravidelně dvakrát za rok. Jednou měsíčně je povinen provést náhlou simulaci zástavy dechu v každé třídě a zhodnotit tak reakci týmu na danou událost. Vedoucí pracovník ošetrovatelského oddělení dále zodpovídá za zajištění zdravotnické služby po celou dobu provozu Integračního centra. Jedním z dalších úkolů je konzultace při nejasnostech zda dítě přijmout či odmítnout v době nemoci.<sup>56</sup>

## **Profesní rozvoj zaměstnanců Integračního centra**

Dle zákona o sociálních službách má každý pracovník v sociálních službách povinnost vzdělávat se minimálně 24 hodin ročně. A to formou specializačního vzdělávání prostřednictvím kurzů od vysokých či vyšších odborných škol, účasti na specializovaných kurzech, absolvováním odborné stáže v zařízeních sociálních služeb, účasti na školicích akcích, konferencích. Další možností vzdělávání mohou být vzdělávací akce organizované zaměstnavatelem a to v maximálním rozsahu 8 hodin. Z každé vzdělávací akce si absolvent odnáší osvědčení, certifikát, který je poté dokladem o prohloubení vzdělání.<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup>*Organizační řád Integračního centra Zahrada*. II. Organizační schéma zařízení, Praha 3, 2006. *Oddělení sociální a pedagogické péče*

<sup>56</sup>*Tamtéž*, VI. Funkční náplně jednotlivých pracovišť

<sup>57</sup>*Standardy kvality poskytování sociální služby denní stacionář: Integrační centrum Zahrada v Praze 3*. Praha 3, 2010.

V Integrovaném centru Zahrada, je možné dále se vzdělávat následujícím způsobem:

### **1. Vzdělávání v rámci Integrovaného centra Zahrada**

- Přednášky odborníků přímo v ICZ: jednou za dva měsíce od 14:30 – 16 hodin. (to znamená okolo pěti setkání během školního roku). Tyto přednášky zajišťuje zaměstnavatel, zaměstnanci k němu mohou dávat podklady. Pro všechny zaměstnance jsou tato setkání povinná.

- Předávání si informací vzájemně: každý zaměstnanec je povinen informovat své kolegy o absolvovaném kurzu, předat jim tak nové informace, které získal. V Integrovaném centru Zahrada by takto měla fungovat také komunikace mezi ICZ a Základní školou Zahrádka.<sup>58</sup>

### **2. Individuální plán rozvoje**

Každý zaměstnanec na pozici pracovníka v sociálních službách má svou složku, která obsahuje individuální plán rozvoje na kalendářní rok. Smyslem plánu je sestavení oblasti zájmů současných i budoucích a určení toho, co by se pracovník rád v tomto roce naučil. Složky zaměstnanců vede odpovědný pracovník pro tuto činnost, kterému se také dokládají certifikáty o absolvování kurzů.

### **3. Vzdělávací skupinka zaměstnanců**

Tato skupinka je sestavena ze speciálního pedagoga, fyzioterapeuta, ergoterapeuta, učitele ze Základní školy Zahrádka, pracovníka z oddělení péče o rodinu a sociálního pracovníka. Tento tým se schází nepravidelně (dle potřeby) a vznikl především z nutnosti určit aktuální téma, na které by se ICZ mělo zaměřit při organizování kurzů dalšího vzdělávání<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup>Standardy kvality poskytování sociální služby denní stacionář: Integrované centrum Zahrada v Praze 3. Praha 3, 2010.

<sup>59</sup>Standardy kvality poskytování sociální služby denní stacionář: Integrované centrum Zahrada v Praze 3. Praha 3, 2010.



Co se již událo od vzniku vzdělávací skupinky zaměstnanců?

- obnovily se výjezdy do jiných zařízení (Paprsek, Modrý klíč, USP Psáry)
- kurz o facilitované komunikaci
- kurz bazální stimulace 1.
- kurz o možnostech a limitech alternativní a augmentativní komunikace u osob s těžšími formami mentálního postižení
- školení o využití dotykových tabletů pro vzdělávání dětí se speciálními vzdělávacími potřebami
- přednáška o snoezelenu a jeho využití
- školení o svéprávnosti a novém občanském zákoníku <sup>60</sup>

Co je dále v plánu?

- Přednášky, kurzy na téma: syndrom vyhoření pracovníků v sociálních službách
- práce s hlasem
- ergoterapie a využití pomůcek
- epilepsie
- sociálně právní minimum
- sexualita dospívajícího klienta
- psychosomatika
- bazální stimulace 2. <sup>61</sup>

---

<sup>60</sup>Standardy kvality poskytování sociální služby denní stacionář: Integrovní centrum Zahrada v Praze 3. Praha 3, 2010.

<sup>61</sup> Tamtéž

## 4.2 Heilpädagogisches Zentrum Hinterbrühl (speciálně vzdělávací centrum)

Niederösterreichische Heilpädagogisches Zentrum Hinterbrühl

Urlaubskreuzstraße 15, 2371 HINTERBRÜHL

[www.ljh-hinterbruehl.at](http://www.ljh-hinterbruehl.at)

Hlavní motto centra zní: Dáváme dětem šanci!

Speciálně vzdělávací centrum Hinterbrühl pomáhá dětem a mladistvým (pocházejícím zejména z Dolního Rakouska) se speciálními potřebami. Snaží se o podporu, rozvoj jejich znalostí a předností, o nápravu nedostatků jak z pohledu vývoje, tak i výchovy, tak aby v budoucnu byli schopni žít samostatný život. Cílem pobytu v zařízení je návrat do rodiny (pokud je to možné), svého sociálního prostředí a integrace do společnosti.<sup>62</sup>

Plán péče se opírá o tři základní pilíře:

- Rodinná podobnost – každé dítě má svého blízkého, klíčového pracovníka, který by pro něj měl představovat stabilitu a důvěru. Dítě má tak prostor pro vyjádření svých starostí a přání. Podobnost rodiny se vyznačuje záležitostmi všedních dnů – např. společně strávený čas při jídle, úklidu, nákupu, hrách a výletech. Dále pomáhá dítěti řešit situace, ve kterých si neví rady.

- Podpora rodiny – přesto, že se péče o dítě podobá té rodinné, centrum nechce, aby dítě zapomínalo na svou rodinnou identitu, a požaduje, aby se svou rodinou zůstalo v kontaktu. Při pobytu poskytuje dítěti určitý odstup od problémů, které jeho rodina měla tak, aby mělo možnost najít si realistický obrázek o sobě a společnosti. Mezitím spolupracují s rodinou, kde se snaží o nápravu situace tak, aby se dítě mohlo vrátit opět domů.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> NÖ HEILPÄDAGOGISCHES ZENTRUM HINTERBRÜHL. *Leitbild: Wir geben Kindern eine Chance.* Hinterbrühl, 2013. Dostupné z: [http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx\\_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild\\_0513\\_corr\\_01.pdf](http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild_0513_corr_01.pdf)

<sup>63</sup> NÖ HEILPÄDAGOGISCHES ZENTRUM HINTERBRÜHL. *Leitbild: Wir geben Kindern eine Chance.* Hinterbrühl, 2013. Dostupné z: [http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx\\_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild\\_0513\\_corr\\_01.pdf](http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild_0513_corr_01.pdf)

• Pedagogika a terapie – dva prostředky, které neodmyslitelně patří k sobě a pro práci s dětmi vytváří základ, ze kterého vychází plán péče o dítě.

Splnění těchto tří cílů je pro celé Centrum výzvou a je třeba neopomínat jednotlivé pilíře, které spolu úzce souvisí a závisí na nich celkový výsledek pracovníků centra.

Celé centrum se skládá ze 4 částí:

1. Sociálně terapeutické oddělení
2. Sociálně pedagogické oddělení
3. Pomocné oddělení
4. Krizové centrum Die Brücke

K čemu jednotlivá oddělení slouží a pro koho jsou určena, je blíže rozepsáno v praktické části bakalářské práce prostřednictvím rozhovoru s vedoucí pomocného oddělení.<sup>64</sup>

### 4.3 Domov sociálních služeb Vlašská

Domov pro osoby se zdravotním postižením Vlašská

Vlašská 25, 11 000 PRAHA 1

[www.dssv-vlasska.cz](http://www.dssv-vlasska.cz)

Vlašská poskytuje celoroční možnost pobytu pro klienty s mentálním postižením. Pro jejich rozvoj a náplň práce je klientům k dispozici prostorná zahrada, výtvarná dílna, plně vybavená kuchyň. Toto zařízení úzce spolupracuje i s ostatními domovy, centry denních služeb a chráněnými byty pro klienty s mentálním postižením v Praze. Všechna tato další střediska spadají pod Domov sociálních služeb Vlašská.<sup>65</sup>

Domov pro osoby se zdravotním postižením Vlašská jsem již více přiblížila v absolventské práci z roku 2014, dále jsem informace o tomto zařízení rozšířila o rozhovor s vychovatelkou z Domova. Rozhovor se nachází v praktické části bakalářské práce.

---

<sup>64</sup> NÖ HEILPÄDAGOGISCHES ZENTRUM HINTERBRÜHL. *Leitbild: Wir geben Kindern eine Chance.* Hinterbrühl, 2013. Dostupné z: [http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx\\_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild\\_0513\\_corr\\_01.pdf](http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild_0513_corr_01.pdf)

<sup>65</sup> Domov sociálních služeb Vlašská: Naše střediska. *Domov sociálních služeb Vlašská* [online]. 2010 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <http://www.dssv-vlasska.cz/>

## 4.4 Kolpinghaus Mistelbach

Kolping Österreich, Wohnhaus und Werkstätte Mistelbach

Pater Helde Straße 17, 2130 MISTELBACH

www.kolping.at

Kolpinghaus Mistelbach tvoří tři zařízení – domov, chráněné dílny a chráněné bydlení pro lidi s mentálním postižením.<sup>66</sup> Podrobněji jsem Kolpinghaus popsala ve své absolventské práci z roku 2014. V bakalářské práci jsem spolupracovala s jednou z pečovatelek z Domova. Rozhovor s ní se nachází v praktické části práce.

## 5 Supervize

K dalšímu potřebnému vzdělání pracovníka v sociálních službách bezesporu patří supervize, která v pomáhajících profesích zastává nezastupitelnou roli. Supervizi chápeme jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“.<sup>67</sup>

Supervize plní hned několik funkcí, k nimž se přiřazují určité procesy – cíle, kterých má supervize dosáhnout, v čem má supervidovanému či klientovi pomoci. Především jde o vzdělávací funkci, která by měla pomoci lépe porozumět klientovi, pochopit jeho zpětnou vazbu, porozumět odezvě supervidovaného na chování klienta. Dále by měla napomáhat hledat společně se supervizorem a ostatními pracovníky vhodnou intervenci a přemýšlet nad jejími riziky, dopady.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> KOLPING ÖSTERREICH. *Wohnhaus und Werkstätte für Menschen mit Behinderung Mistelbach: Kolping*. Mistelbach, 2010.

<sup>67</sup> HARTLOVÁ, Helena. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. s. 59. ISBN 80-7178-715-9.

<sup>68</sup> Tamtéž, s. 60

Další funkcí je podpůrná neboli restorativní funkce. Ta má význam zejména v prevenci syndromu vyhoření. Syndromu, který v této době pracovníky v sociálních službách ohrožuje čím dál více. Funkce plní předně úlohu v tom uvědomit si, že člověk, který pracuje v pomáhajících profesích, je také obyčejný člověk, kterého postihují krásné i tragické události v životě, stejně jako běžného člověka. Tyto všechny příhody zasahují také klienta a supervidovaný je tu od toho, aby mu byl oporou. Avšak ne vždy je to možné. Rizikem je, že se klientovi události dotknou supervidovaného buďto v příliš velké míře, anebo události a následné reakce klienta nedokáže pochopit přesto, že by to rád udělal. Supervizor by měl supervidovaného navést na správnou cestu, na které by jeho osobní problémy nezasahovaly do jeho pracovního nasazení, a k tomu, aby si starosti svých klientů nepřinášel domů.

Následující funkce plní řídicí či normativní funkci supervize, která se zaměřuje především na úlohu supervizora. Supervizor má totiž velký vliv na budoucí jednání, přístup supervidovaných pracovníků ke klientům. Je to obrovská zodpovědnost, kterou supervizor nesmí podcenit.<sup>69</sup>

## 5.1 Druhy supervize

Před zahájením supervize je nutné sestavit se supervizorem smlouvu, ve které bude jasné, jaké funkce má supervize plnit, co se od ní očekává. Dle toho rozlišujeme čtyři základní supervize:

1. Výuková supervize – supervizor zde zastává především vzdělávací funkci, zatímco ostatní funkce poskytuje pracovníkům někdo jiný na pracovišti.
2. Výcviková supervize – tento typ supervize je určen např. pro studenty oboru sociální práce nebo psychoterapeuty. Supervizor má tedy určitou zodpovědnost za přístup supervidovaných ke klientům, plní tedy navíc i řídicí funkci.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> HARTLOVÁ, Helena. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. s. 60-61. ISBN 80-7178-715-9.

<sup>70</sup> Tamtéž, s. 62

3. Řídící (manažerská) supervize – supervizor je zde nadřazeným supervidovaného a mají vztah podobný vztahu instruktor - účastník. Supervizor má zodpovědnost za přístup supervidovaného ke klientům.

4. Poradenská supervize – „*Supervidovaným zůstává odpovědnost za práci, kterou vykonávají se svými klienty, ale se supervizorem, který není jejich instruktorem ani vedoucím, konzultují otázky, které si přejí rozebrat.*“<sup>71</sup> Jak už popis naznačuje, tento druh supervize je určený především pro zkušené pracovníky.<sup>72</sup>

## 6 Dobrovolnictví

Významným prvkem dosažení určitého stupně vzdělání je praxe. Praxe bývá většinou absolvovaná přímo v rámci studia a školy určují, jaký počet hodin praxe musí student absolvovat. Praxe propojuje získané poznatky teorie s praxí a přináší tak studentovi možnosti dalšího vzdělávání. Praxi lze získat také dobrovolnictvím – například absolvováním dobrovolnické služby, která je jednou z jejích forem. Dobrovolníky většinou bývají:

- studenti, kteří si zvolili své budoucí povolání v pomáhajících profesích
- nezaměstnaní lidé, kteří chtějí mít nějakou pracovní náplň
- lidé v důchodu, kteří chtějí být nápomocní
- lidé, kteří vyžadují kontakt s lidmi, chtějí jim pomáhat a jejich práce jim tuto činnost neumožňuje<sup>73</sup>

*„Dobrovolnictví je obvykle definováno jako svobodně zvolená činnost, konaná ve prospěch druhých bez nároku na finanční odměnu. Dobrovolník dává část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena.“<sup>74</sup>*

---

<sup>71</sup> HARTLOVÁ, Helena. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. s. 62. ISBN 80-7178-715-9.

<sup>72</sup> Tamtéž, s. 62

<sup>73</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 61. ISBN 80-7178548-2.

<sup>74</sup> SMUTEK, Martin. *Rizika sociální práce: Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 510. ISBN 978-80-7435-086-3.

Zákon o dobrovolnické službě (Zákon č. 198/2002 Sb.) upravuje dobrovolnickou službu jako vztah mezi **vysílající organizací** (vybírá dobrovolníky a projekty přijímacích organizací, sepisuje smlouvy), **přijímací organizací** (určuje místo konání dobrovolné služby) a **dobrovolníkem**. Mezi těmito subjekty funguje vzájemná komunikace.<sup>75</sup>

## 7 Syndrom vyhoření a jeho prevence

*„Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Pracovníkem zde míníme jak profesionála, tak dobrovolníka.“<sup>76</sup>*

Pomáhající profese se řadí mezi obory, které vyžadují neustálý kontakt s druhými lidmi, s klienty. S lidmi, kteří vždy nemají psychiku a své chování v ideální rovnováze, potřebují silnou motivaci a podporu. Mnohdy vyžadují až nereálný rozsah pomoci a kladou tak na pracovníka v sociálních službách obrovské nároky. Pokud pracovník nezvládá splnit klientovi potřeby, dostává se pod tíhou dlouhodobého stresu do stavu, kdy již nenachází radost ze své práce, nevidí důvod v pomáhání klientovi a přechází tak do stavu totální mentální vyčerpanosti.<sup>77</sup>

### Prevence syndromu vyhoření

Pod prevencí syndromu vyhoření se řadí mnoho faktorů. Důležitá je podpora rodiny, blízkých lidí, kolegů ze zaměstnání a zaměstnavatele. Velkou roli hrají také zájmové aktivity, koníčky, trávení volného času – aktivity, které odbourávají myšlenky na dlouhodobý pracovní stres. Sám zaměstnavatel by měl podporovat prevenci syndromu vyhoření. Organizace by tedy měly pro své zaměstnance organizovat například supervize. Dále také programy zaměřené na profesní poradenství, spolupráci v týmu, rozvoj a vzdělávání pracovníků.<sup>78</sup>

---

<sup>75</sup>Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: Předpis č. 198/2002 Sb. 2002. § 3 – 9. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

<sup>76</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 55. ISBN 80-7178548-2.

<sup>77</sup> Syndrom vyhoření. PSYCHOLOGIE. CZ. *Psychologie.cz: Syndrom vyhoření* [online]. 2014 [cit. 2015-02-17]. Dostupné z: <http://psychologie.cz/syndrom-vyhoreni/>

<sup>78</sup> KEBZA, Vladimír. STÁTNI ZDRAVOTNÍ ÚSTAV. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2003. str. 18-19. ISBN 80-7071-231-7. Dostupné z: [http://www.szu.cz/uploads/documents/czsp/edice/plne\\_znani/brozury/syndrom\\_20vyhoreni.pdf](http://www.szu.cz/uploads/documents/czsp/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf)

## Praktická část

### 7.1 Úvod do praktické části

Praktická část bakalářské práce je zpracovaná formou kvalitativního výzkumu, metodou rozhovorů se zaměstnanci jednotlivých zařízení, poskytujících sociální služby. Jedná se o individuální (zaměřené na jednu osobu), polostrukturované rozhovory, kdy byly předem stanovené některé otázky, ale v průběhu rozhovoru se vytvářely i otázky nové, popřípadě se otázky měnily.<sup>79</sup>

Výzkumným problémem bylo zjištění aktuálního stavu nabídky možností dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách. Dále zmapování požadavků na stupeň dosaženého vzdělání na jejich pracovní pozici. A především bylo důležité zjistit úroveň poskytovaných sociálních služeb pro klienty s mentálním postižením a spokojenost jejich zaměstnanců nejen s možnostmi dalšího vzdělávání.

Pro realizaci kvalitativního výzkumu bylo třeba předem stanovit výzkumné hypotézy:

- **Hypotéza č. 1:** Pro práci s lidmi s postižením je potřebné dosažení vysokoškolského vzdělání.
- **Hypotéza č. 2:** Pracovníci v sociálních službách mají povinnost dále se vzdělávat minimálně 24 hodin ročně.
- **Hypotéza č. 3:** Možnost dalšího vzdělávání si pracovníci v sociálních službách zajišťují sami, popřípadě dostávají nabídku od zaměstnavatelů.
- **Hypotéza č. 4:** Se získanými znalostmi ze vzdělávacích kurzů by se měli pracovníci v sociálních službách podělit se svými kolegy.
- **Hypotéza č. 5:** Supervize je nedílnou součástí při práci s lidmi s postižením.
- **Hypotéza č. 6:** Dobrovolnictví v dnešní době zažívá boom a každé zařízení s ním má jistě zkušenosti.

---

<sup>79</sup>ČÁBALOVÁ, Dagmar. Pedagogika: Úvod do pedagogického výzkumu a základy pedagogicko-psychologické diagnostiky žáka. Praha: Grada Publishing, 2011. s. 104. ISBN 978-80-247-2993-0.



- **Hypotéza č. 7:** Jednotlivá zařízení, poskytující sociální služby lidem s postižením, jsou v pravidelném kontaktu, či spolupracují s ostatními zařízeními v jejich okolí.

## 8 Rozhovory s pracovníky ze zařízení poskytujících sociální služby

### 8.1 Rozhovor s vychovatelkou (Běla), z Domova sociálních služeb Vlašská

Běla pracuje v oblasti sociálních služeb již dlouho, má mnoho zkušeností a k některým věcem – například ke vzdělávání, zastává trochu jiné názory. Běla byla velice ochotná sejít se v jedné kavárně a poskytnout mi potřebné informace. Rozhovor byl nahráván na diktafon.

#### 1. „Pracuješ v Domově sociálních služeb Vlašská (domov pro lidi s mentálním postižením), jak dlouho tam již pracuješ? Jaké vzdělávání jsi pro své pracovní místo potřebovala?“

*„Ve Vlašské pracuji již celých 27 let. Pracuji zde jako vychovatel – pracovník přímé péče u klientů, k tomuto místu jsem vzdělání nepotřebovala vlastně žádné... Mám vystudovanou střední pedagogickou školu, učitelství v mateřské školce. Díky své praxi již po mě nikdo nechce, abych si dodělávala vysokoškolské vzdělání - já osobně si nemyslím, že ten, kdo chce pracovat s mentálně postiženými lidmi, potřebuje vysoké vzdělání. Ano, je dobře když si vzdělání dodělá, ale důležitý je ten postoj ke klientům, nadšení z práce, láska k této práci a také smíření se s minimálním ohodnocením, nebo zpětnou vazbou... Setkala jsem se již s mnoho speciálními pedagogy, které čas strávený s klienty nebavil, a poté jsem se setkala s lidmi, kteří měli „jen“ vystudovaný kurz pracovníka v sociálních službách a práci s klienty zvládali neuvěřitelně, avšak přiznávám, že všude bývají výjimky, jak pozitivní tak negativní. Vysoká škola dle mého názoru přináší člověku až přemíru informací a myslím, že je těžké, aby si jedinec vybral to, na co se chce právě zaměřit.“*

2. **„Pokud přijde nový zaměstnanec, jaké vzdělání je momentálně na pozici vychovatel požadováno?“**

„Hlavním požadavkem je kurz pracovníka v sociálních službách, dále hraje velkou roli praxe... Avšak velmi důležitý je zájem o tuto práci, protože ten se bohužel poslední dobou během zkušební doby u nových pracovníků vytrácí.“

3. **„Jak splňuješ svou povinnost dále se vzdělávat min. 24 h v roce?“**

„Tuto povinnost splňujeme s ostatními vychovateli společně. Sociální pracovník zařízení má na starosti výběr, organizaci těchto kurzů a my jsme povinni se jich zúčastnit - dříve jsme si mohli sami vybírat kurzy nebo témata, také jsme absolvovali kurzy společně s jinými zařízeními – takže jsme se například mohli setkat s vychovateli z Plzně, Liberce a mohli jsme si tak předávat zkušenosti, informace, bohužel tuto možnost již nemáme... Kurzy, kterých se teď účastníme, jsou potřebné, velice užitečné, ale už to nepřináší to, co to dříve splňovalo.“

4. **„Na co si ještě vzpomeneš, co se změnilo v dalším vzdělávání vychovatelů?“**

„Já nejvíce postrádám formu dalšího vzdělávání, při které jsme podnikali společně s vychovateli služební cesty po Čechách. Měli jsme možnost navštívit různá zařízení určená pro lidi s mentálním postižením po celé ČR... Ano, cesty to byly finančně i časově náročné, ale vždy jsme byli jako zařízení schopni na tyto cesty našetřit, protože to, co jsme si přivezli zpátky s sebou, se nedalo zdaleka ohodnotit penězi... Ohromně nám to pomáhalo v dalším rozvoji našeho zařízení anebo pocitu, že u nás se mají klienti také dobře... Myslím si, že tato forma dalšího vzdělávání chybí a mrzí mě, že se dále nerozvíjí - toto mi připadalo daleko důležitější než například studium další a další vysoké školy.“

5. **„Během své pracovní doby máš příležitost k tomu se nějak dále vzdělávat?“**

„Naše služby se dělí na přímé (kdy jsme s klientem) a nepřímé, kdy bychom měli mít čas sami pro sebe, na své samostudium nebo oblíbené papírování, kterého je stále více... Nepřímá služba by měla být dlouhá jednu hodinu, avšak v minimálně případech je možné tuto hodinu využít - pokud jsme s klienty, je těžké se od práce s nimi jen tak na hodinu odtrhnout.“

6. **„Vím o tobě, že jsi velice podnikavý člověk, který se vzdělává neustále a to zejména v alternativní medicíně. Jaké takové kurzy jsi například absolvovala? Měla jsi možnost získané zkušenosti použít ve své práci?“**

„Absolvovala jsem např. Kineziologický kurz, základy výživy v alternativní medicíně, výcvik alternativních terapií, kurz Bachových esencí a další... 12 let se již takto aktivně vzdělávám a velice mě to baví, dovědět se něco nového jen o tom, co mě zajímá, to mě nepřestane asi nikdy bavit... Všechny své poznatky v práci využívám a také o nich informuji své kolegy - Bachovy esence používáme velice často například při agresí, depresích klientů a jsme s nimi velice spokojeni.“

7. **„Jaké další vzdělávání bys chtěla absolvovat?“**

„Jednou bych se ráda zúčastnila kurzu hypnózy od Ericssona a terapie objetím... A dále spíše uvidím, co přijde, vzdělávám se ráda, ale bohužel na to nezbývá moc času. Myslím, že i většina mých kolegů by se rádo dále vzdělávalo, ale aby užívali své rodiny, mají dvě práce a na další vzdělávání prostě nezbývá čas.“

8. **„Co bys doporučila svým kolegům, například jaký kurz dalšího vzdělávání by si měli dodělat?“**

„Jeden určitý kurz nedokážu říct, protože v tomto povolání je potřeba obrovský rozsah vědomostí a je na každém z nich, co ovládají nebo ne... Určitě bych ale každému doporučila mít něco navíc – např. nějakou výtvarnou činnost, sportovní aktivity, různé druhy terapií – měli by se v této činnosti dále rozvíjet a přinášet ji ke klientům - to považuji jako nejdůležitější prevenci proti syndromu vyhoření. Také bych jim doporučila, aby se více ozývali proti změnám v sociální oblasti, které nepodporují rozvoj klientů a pracovníkům v sociálních službách jen přidělávají práci a ubírají energii – například velké množství papírování.“

9. **„Každý vychovatel u vás je klíčovým pracovníkem nějakého klienta. Jak se rozhodne, kdo je ke kterému klientovi přiřazen? Kolik klientů máš takto na starosti? Musela ses k tomu něco dále učit?“**

*„Roli klíčové pracovníka považuji za velice dobrý nápad... Ten kdo tuto funkci vymyslel, by si zasloužil medaili - klienty jsme si s kolegy rozdělili vcelku spontánně, každý z nás má nějakou povahu, zálibu a takoví jsou i klienti a vždy má člověk k někomu větší či menší sympatie. Já jsem klíčovým pracovníkem momentálně pro dvě klientky, k tomu abych tuto funkci zvládala, jsem se nemusela učit navíc nic, obě jsem již dobře znala a tak už přes 20 let svůj vztah vzájemně prohlubujeme.“*

10. **„Vím, že tě tvá práce baví a myslím, že by ses pro své klienty rozkrájela. Co se ale týká vzdělávání pracovníků v sociálních službách, nemám pocit, že jsi s momentálním stavem spokojená.“**

*„Jak jsem řekla, kurzy, kterých se účastníme, jsou užitečné a dobré. Ale moc bych si přála, aby se toto vzdělávání rozšířilo... Bylo by dobré obnovit pracovní cesty po ostatních zařízeních, zvýšit komunikaci s nimi... Tobě jako budoucímu vzdělavateli dospělých bych doporučovala ujmout se této funkce...Zajímat se o to jaké granty poskytuje Evropská unie a dále abys tyto granty uměla využít právě na tyto cesty. Měla bys nás a ostatní zařízení o tom informovat a tím zprostředkovat kontakty mezi námi a dostat se tak k dalšímu potřebnému vzdělání - taková pomoc by pomohla nejen nám ale následně hlavně klientům.“*

**Závěr:** Setkání s Bělou mi poskytlo velmi cenné informace. Avšak po rozhovoru s Bělou si bohužel nemyslím, že je o zaměstnance Domova dostatečně postaráno. Velice mě zaujal názor, že někdo z budoucích vzdělavatelů dospělých by měl rozšiřovat vzdělávání vychovatelů u lidí s mentálním postižením prostřednictvím návštěv, komunikace s okolními zařízeními. Nápad je to jistě k zamyšlení.

## 8.2 Rozhovor s pracovníky Integrovaného centra Zahrada

Rozhovor probíhal se dvěma pracovníky – Janou a Pavlem - a to přímo v Integrovaném centru ve třídě, během dopoledního klidu a poté po skončení pracovní doby. Ani jeden ze zúčastněných si nepřál rozhovor nahrávat na diktafon, odpovědi byly tedy zaznamenávány přímo do počítače.

### **1. „Pracujete v Integrovaném centru, v zařízení pro děti s kombinovaným postižením ve věku 6 – 18 let. Můžete mi stručně přiblížit chod zařízení?“**

*„Toto zařízení úzce spolupracuje se Základní školou Zahradka... děti zde mají možnost tak docházet nejen na výuku do školy, ale zároveň navštěvují různé druhy terapií – např. snoezelen, hipoterapie, hydroterapie, canisterapie, fyzioterapie, muzikoterapie a další... celkově je v Integrovaném centru 35 dětí, kteří jsou rozděleni do pokojů (tříd).“*

### **2. „Jakou pracovní funkci v tomto zařízení máte, jakou pracovní náplň toto místo obnáší?“**

*„V Integrovaném centru jsme zařazeni jako pracovníci v sociálních službách – pracovník v přímé péči... k této pozici je vyžadováno středoškolské vzdělání zakončené maturitou... mimoto zastáváme následující funkce ve třídě:*

*Jana – sociální pedagog*

*Pavel – speciální pedagog“*

### **3. „Vyvíjela se v minulosti nějakým způsobem vaše pracovní pozice? Bylo od vás vyžadováno dosažení nějakého vyššího stupně vzdělání pro udržení své pracovní pozice?“**

*Jana: „má pracovní pozice se vyvíjela zcela od začátku... v integrovaném centru pracuji od roku 1991, kdy se tato budova teprve rekonstruovala z bývalých jeslí... pomáhala jsem s propagací nově vznikajícího Integrovaného centra, s rozdáváním či kopírováním informačních letáků, sháněním případných sponzorů... největší procento času ovšem zaplnil úklid po stavebních pracích a příprava prostor pro budoucí klienty - při otevření Integrovaného centra v lednu roku 1992 jsem zde začala pracovat*

*jako sanitárka a výpomoc v kuchyni, případně zástup za nemocné pracovníky přímé péče... po mateřské dovolené jsem nastoupila už jako pracovní přímé péče k dětem - tuto funkci zastávám dodnes a nyní si dodělávám vysokoškolské pedagogické vzdělání.“*

**Pavel:** *„nejdříve jsem nastoupil do Základní školy Zahrádka a později jsem přešel do Integračního centra, ale zůstal jsem na stejné pozici a to pozici speciálního pedagoga.“*

**4. „Dle zákona máte povinnost vzdělávat se min. 24 hodin ročně, jakým způsobem to splňujete? Hledáte kurzy či školení vlastní iniciativou nebo jsou vám nabízeny od Integračního centra? Je obtížné tuto povinnost za jeden rok splnit?“**

**Jana:** *„Vzhledem k tomu, že studuji, plním povinnost vzdělávat se 24 hodin ročně víc, než vrchovatě... nad rámec mého studia absolvuji ještě nejrůznější kurzy týkající se problematiky mého povolání – v letošním roce to byl např. kurz první pomoci, kurz pro práci s klienty v prostředí snoezelen, školení BOZP, rozšiřující kurz bazální stimulace... některé kurzy nabízí můj zaměstnavatel, některé si hledám sama.“*

**Pavel:** *„Kurzy si můžeme hledat sami, ale jsou nám i nabízeny, není obtížné splnit tuto povinnou dotaci, ale nepřijde mi úplně nutné se každý rok vzdělávat znovu a znovu. (např.: kurz první pomoci je každý rok úplně stejný).“*

**5. „Jaké kurzy či školení jsou v IC Zahrada povinná, nepovinná?“**

**Pavel:** *„povinný byl kurz první pomoci a školení BOZP.“*

**Jana:** *„Kurz snoezelen a rozšiřující kurz bazální stimulace byly nepovinné... vysokoškolské vzdělání si dodělávám dobrovolně, vzhledem k mé pracovní pozici povinné není.“*

**6. „Které kurzy či školení organizovaných Integračním centrem jste v nedávné době absolvovali? Vzpomenete si i na nějaké další, které byly uspořádány v minulosti?“**

„Těchto kurzů, jsme se zúčastnili oba:

- Kurz první pomoci – 20 hodin, certifikát platný pro celou Evropu
- Kurz bazální stimulace, základní – 16 hodin, certifikát opravňující pracovat konceptem bazální stimulace
- Snoezelen – 8 hodin, certifikát platný pro pracovníky Integračního centra
- Kurz pro pracovníky v sociálních službách – 100 hodin, certifikát platný v každém zařízení sociálních služeb.“

**7. „Které kurzy či školení vyhledané vlastní iniciativou jste v nedávné době navštívili? Vzpomenete si i na nějaké další, které byli významným přínosem pro vaši profesi?“**

**Jana:** „V nedávné době jsem navštívila tyto kurzy:

- navazující kurz bazální stimulace – 16 hodin
- jednu mezinárodní a dvě celostátní konference konceptu Snoezelen
- Kurz možnosti využití snoezelen terapie pro práci s žáky v základní škole speciální, kurz trval 16 h.
- VŠ studium“.

**Pavel:** „Samostatně jsem si vyhledal kurz o bukofaciální reedukaci, na nějaký další si již nevzpomenu.“

**8. „Kým, či jakou organizací, byly tyto kurzy, školení uspořádány?“**

**Jana:** „Kurzy byly uspořádány následujícími organizacemi:

- Institut bazální stimulace
- Asociace konceptu Snoezelen v České republice
- Institut pedagogicko-psychologického poradenství České republiky, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků.“

**Pavel**

„Kurz bukofaciální reedukace – uspořádala speciální mateřská škola při fakultní nemocnici v Ostravě“.

**9. „Máte momentálně nějakou další nabídku dalšího vzdělávání od Integračního centra?“**

„Pro příští rok víme zatím jen o pravidelně se opakující kurzu první pomoci a školení BOZP.“

**10. „Jak byste se chtěli v budoucnu dále vzdělávat, jako školení či kurzy byste si přáli absolvovat?“**

**Jana:** „Přála bych si úspěšně zvládat VŠ studium a vzhledem k tomu, že jsem koordinátor pro snoezelen a canisterapii, tak bych ráda navštěvovala kurzy týkající se těchto témat.“

**Pavel:** „Rád bych absolvoval kurz Romského jazyka.“

**11. „Své povolání již dobře znáte, znáte jeho klady i záporny. Doporučili byste svým kolegům, nebo např. budoucím pracovníkům v sociálních službách nějaké další vzdělávání, které by měli určitě absolvovat?“**

**Jana:** „V tomto oboru by měla být samozřejmostí dovednost pracovat konceptem bazální stimulace, schopnost poskytnout co nejlepší první pomoc... dále je dobré vzdělávat se v konkrétních oborech, kterým se můžeme ve svém zaměstnání věnovat (canisterapie, muzikoterapie, zooterapie, ...), důležité je, aby nás to či ono těšilo - nedílnou součástí by měla být prevence syndromu vyhoření – nejen třeba supervize, ale třeba i sport, kultura a další.“

**Pavel:** „Mé kolegy považuji již za dostatečně vzdělané, ale budoucím pracovníkům bych rozhodně doporučil kurz bukofaciální reedukace, bazální stimulace, kurzy z oblasti fyzioterapie... také si myslím, že je důležité přicházet se schopností umět hrát na nějaký hudební nástroj a také autoškolu pro pořádání výletů považuji za velice potřebnou.“



**12. „K dalšímu vzdělávání také patří supervize, porady - jak často se setkáváte? Je třeba se na to nějak připravovat? Je účast povinná? Při supervizi se scházíte jen lidé z pokoje, nebo z celého Integrovaného centra?“**

*„Porady jsou povinné pro vedoucí pokojů... supervize byla povinná loňský rok - čtyři setkání... dále jsou pro nás momentálně dobrovolné. Mohou jít jen ti, kteří mají pocit, že jim to něco přináší... všichni ovšem museli říct svůj postoj k minulé absolvované supervizi. Každý pokoj měl právě tři setkání se supervizorem a potom se sešli úplně všichni s vedením a supervizorem a celá ta "akce" se jaksí shrnula.“*

**13. „Působili jste někdy dobrovolně v nějakém zařízení, které poskytuje sociální služby? Je možné v Integrovaném centru pracovat dobrovolně? Pokud ano, jste s dobrovolníky spokojeni?“**

***Jana:** „Jako dobrovolník jsem nikdy v sociálních službách nepracovala, ale pokud by se dobrovolnictvím dal nazvat volný čas strávený s dětmi ze svého okolí, pak se dobrovolnictví věnuji ve velké míře... protože jsem se tímto povoláním velmi rychle musela začít živit, na dobrovolnictví už bohužel nezbyl čas ani energie... dovedu si to ovšem představit, pokud by výdaje na domácnost pokrýval příjmem někdo jiný- kdysi rodiče, teď třeba muž?! Dobrovolníci u nás pracují, ale buďto pracují na jiných pokojích anebo vypomáhají při respitních pobytech, při pracích na naší zahradě nebo při opravách... většinou jsme s nimi spokojeni.“*

***Pavel:** „Jako dobrovolník jsem nikde nepůsobil, protože na to bohužel nezbyvá čas a energie.“*

**Závěr:** Ze své vlastní zkušenosti vím, že Integrované centrum Zahrada se věnuje vzdělávání svých pracovníků ve velké míře. Informační nástěnky o možnostech dalšího vzdělávání jsou pravidelně doplňovány a aktualizovány. Tým pracovníků představuje nejen vysokoškolsky vzdělané osoby ale hlavně osoby s bohatou praxí, které jejich práce baví a své vzdělání doplňují především komunikací mezi sebou.

### 8.3 Rozhovor s Wahidou – pečovatelkou z Kolping Wohnhaus Mistelbach

Wahida byla při požádání o rozhovor velice ochotná a nadšená, že může poskytnout cenné informace. Rozhovor probíhal prostřednictvím video hovoru přes Skype. Wahida si nepřála, aby se rozhovor nahrával na diktafon, proto jsem odpovědi zaznamenávala ihned do počítače. Rozhovor je přeložen do českého jazyka a originál prepis rozhovoru v německém jazyce se nachází v přílohách (příloha A).

#### **1. „Odkud pocházíš a jak dlouho už pracuješ v Kolpinghaus Mistelbach?“**

*„Já pocházím z Afghánistánu... je mi 40 let a v Rakousku bydlím se svou rodinou již přes 20 let. V Kolpinghausu pracuji 14 let, přesně řečeno jsem tu začala 17. 4. roku 2000, to znamená, že zde pracuji už skoro 15 let.“*

#### **2. „Můžeš mi prosím blíže přiblížit tvé pracovní místo? Jaká je tvá hlavní náplň práce?“**

*„Pracuji jako pečovatel u klientů s mentálním postižením v Kolpinghausu Mistelbach – je to domov pro lidi s mentálním postižením... ve skupině číslo 2 jsem zodpovědná za 10 klientů - skupina se skládá ze dvou žen a osmi mužů v rozdílném věku... tito klienti mají mentální a psychické problémy.“*

#### **3. „Jak jsi získala místo v Kolpinghausu? Musela jsi k tomu něco speciálního vystudovat?“**

*„Nejdříve mi byla nabídnuta neplacená praxe v Kolpinghausu, protože bydlím hned v blízkosti Domova... vlastně to byla velká náhoda, na ulici před domem jsem potkala ředitele zařízení a on mi tuto praxi nabídl... po čtyřech měsících vykonávání praxe mi vedení Kolpinghausu nabídlo pracovní místo na pozici pečovatelky a já nabídku s radostí přijala... poté hned od září jsem nastoupila ve Vídni na vyšší odbornou školu, na obor speciální pedagogiky, kterou jsem poté úspěšně ukončila, studium trvalo tři roky a bylo zakončeno diplomem.“*

**4. „Jak často se v práci scházíte při příležitosti supervize, setkání týmu? Musíš se na tato setkání nějak připravovat? Myslíš, že jsou pro tvou práci důležitá? Jsi s nimi spokojená?“**

*„V Domově se na supervizi scházíme 1,5 hodiny jednou za měsíc, porada týmu trvá 3 hodiny a setkáváme se každých 14 dní... na supervizi není třeba se nějak speciálně připravovat, kdo má ale nějaký problém, či nápad o čem by chtěl mluvit, může se na supervizi předem připravit.*

*Na poradu týmu je třeba se připravit písemně - v kanceláři, kde se každý den schází pečovatelé při krátké odpolední poradě, je vždy k dispozici papír, kde může každý připsat věci, které by chtěl při poradě probrat, vyřešit.*

*Ano, tato setkání stojí mnoho času, ale pro naši práci jsou dle mého názoru velice důležitá... člověk tam totiž může probrat své aktuální problémy společně s kolegy... dále se tam může svěřit se svými slabými a silnými stránkami - myslím, že je hodně důležité, aby na supervizi i poradě byli přítomni všichni z našeho týmu pečovatelů... pokud někdo chybí, setkání pro mě ztrácí na významu.“*

**5. „Jaké další vzdělávání ti bylo v Kolpinghausu v minulosti nabídnuto? Které z nich byly povinné?“**

*„Školení o zákonu, který se zabývá o pobytová zařízení*

*Kurz na téma Skupiny – jaké existují a jak jim může být člověk nápomocný*

*Psychotropní léky – jaké druhy jsou a jak účinkují*

*Stravování ve velkých zařízeních*

*Těžký klient – jak s ním mohu lépe vyjít*

*Kurz první pomoci*

*Kurz první pomoci a kurz na téma skupin byl povinný... kromě toho by si každý z nás měl v průběhu pár let vybrat téma dalšího vzdělávání.“*

**6. „Máš momentálně v plánu se nějak dále vzdělávat?“**

*„Hrozně ráda bych si s jedním ze svých psů udělala psí terapeutický kurz a tak přinesla do mé práce Canisterapii... tato forma terapie se mi velmi líbí - do své práce беру s sebou své psy velmi často a klienti jsou vždy velmi rádi, že je vidí.“*

**7. „Už se ti někdy stalo, že přišel nový klient a ty jsi neznala jeho diagnózu, chování? Jak jsi k této situaci přistupovala?“**

*„Ano jistě, to se může stát... každý člověk a každý klient je jiný a to je na této práci tak krásné... u nového klienta musím především poznat jeho diagnózu, jeho minulost a dále poznat jeho - u některých klientů je to ale velice dlouhý proces... někomu trvá hodně dlouho, než k někomu získá důvěru... celému procesu poznávání klienta pomáhají záležitosti všedních dnů, pozorování toho, jak se v nich klient chová a také rozsah zážitků, které s klientem společně zažijeme.“*

**8. „Zajímáš se, nebo jsi v kontaktu také s jinými zařízeními pro mentálně postižené lidi?“**

*„V přímém kontaktu – tak že znám dobře klienty i pečovatele zařízení, jsem jenom s ostatními zařízeními, která spadají pod Kolpinghaus... z ostatních zařízení, které jsou v blízkosti znám ale dobře pečovatele, protože se většinou známe ze školy nebo z akcí pořádaných městem... jsme spolu v pravidelném kontaktu, je jasné, že nemůžeme přímo mluvit o našich klientech, pomlouvat naši práci, ale velmi nám pomáhá ten pocit, že někdo v naší blízkosti, kdo není můj kolega, má ty samé pracovní problémy jako já - někdy si vypomáháme s nápady na aktivity pro naše klienty... na toto téma jsou spolkové země Dolní Rakousko a Vídeň vcelku aktivní – často se společně s ostatními zařízeními setkáváme při akcích pořádaných právě pro lidi s postižením - jedná se například o masopustní oslavu, taneční festival, vánoční či velikonoční oslavy a mnoho dalšího... na tyto akce jezdí už pravidelně ti samí lidé a známe se navzájem vcelku dobře.“*

**9. „Už jsi někdy byla v nějakém zařízení pracovat dobrovolně? Máš s dobrovolnictvím nějaké zkušenosti?“**

*„Dobrovolně pracovat jsem ještě nikdy nikde nebyla... v Kolpinghausu pracuji 30 hodin týdně a doma na mě čeká pět dětí, proto už na dobrovolnictví bohužel nezbývá čas... vykonávat dobrovolnou službu je ale v Kolpinghausu určitě možné... velmi často k nám přichází mladí lidé z Evropy vykonat u nás Evropskou dobrovolnou službu - už u nás byli lidé ze Španělska, České republiky, Belgie anebo také až z Argentiny... většinou u nás zůstávají po celý rok, často u nás nakonec zůstávají pracovat... dobrovolníci, civilkáři a praktikanti jsou u nás srdečně vítáni, protože jsou pro náš tým velkou podporou... do Domova s sebou přinášejí vždy něco nového a naši klienti je přímo milují.“*

**Závěr:** Každý rozhovor s Wahidou je formou dalšího vzdělávání. Wahida je člověk, který o sobě sám říká, že i přestože žije v Rakousku již dlouho, vždy tu bude cizincem. Aby v této zemi zapadla, našla uplatnění, vždy na sobě bude muset pracovat mnohonásobně více než rodilí Rakušané. Což pro ni ale neznamená Rakušanům se vyhnout – naopak. Je s nimi v neustálém kontaktu a nepřetržitě se vzdělává v tom, v jaké mentalitě žije, a dále v tom jak má přistupovat ke svým klientům a co nového by jim mohla přinést.

## 8.4 Rozhovor s vedoucí pomocného oddělení speciálně pedagogického centra

### Hinterbrühl

Paní Ulrike Spurny byla jediná z mnoha zařízení, která byla ochotna se účastnit výzkumu bakalářské práce. Rozhovor byl nahráván na diktafon. Rozhovor je přeložen do českého jazyka a originální přepis rozhovoru v německém jazyce se nachází v přílohách (příloha B).

#### **1. „Můžete mi prosím blíže představit vaše zařízení?“**

*„V našem velkém areálu se nacházejí čtyři oddělení – to nejmenší se nazývá die Brücke – je to krizové centrum, které má jen jednu skupinku s osmi dětmi... v tomto oddělení jsou děti nejkratší dobu, okolo sedmi týdnů... děti sem přicházejí, když nastává nějaká krize v rodině... pokud má dítě nějakou osobní krizi, dochází na dětskou psychiatrii, která je nedaleko našeho zařízení. Během pobytu v krizovém centru se snažíme o nápravu, vysvětlení krize v rodině... poté se tím oddělení společně s rodinou rozhodnou co je dále možné – zdali může jít dítě zpátky ke své rodině, nebo musí jít do dalšího zařízení.*

*V našem zařízení je nejdůležitější spolupráce s rodinou, školou a poskytnutí potřebných terapií pro dítě - tyto podmínky a spolupráce jsou pro nás velice důležité a bez nich by naše zařízení nemohlo fungovat.*

*Dále je u nás sociálně terapeutické oddělení, které má dohromady pět skupin. Dvě z nich jsou skupiny s dětmi ve věku 6 – 14 let a 80% z nich přichází z dětské psychiatrie a potřebují dlouhodobou terapeutickou podporu - v normálním případě jsou zde děti půl roku... dále se v oddělení nachází dvě mládežnické skupiny, kde jsou děti od 15 – 18 let... tyto děti nejsou integrovány do pracovního procesu, nevědí, jaké povolání by chtěly dělat, a proto docházejí k nám, do dílen, kde mohou poznat různá povolání... další skupinku tvoří děti mezi 14-15 rokem. Jedná se o děti, které byly vyloučeny ze školy, anebo školu nezvládly ukončit.*

*Další oddělení – pomocné oddělení, které je určeno pro děti s poruchami učení, děti s poruchami zařazení do skupin a pro děti s mentálním postižením... dále je úsek určen pro děti s problematikou v sociální oblasti, stále více se však objevují děti, které jsou postiženy nejen poruchami učení, ale také s psychiatrickými abnormalitami... přicházejí sem děti, které byly dříve z různých důvodů na dětské psychiatrii... velmi často tam byly kvůli špatnému chování – agrese, nebezpečné chování... nachází se zde šest speciálně pedagogických skupin, které jsou rozděleny do dvou domovů.*

*Všechny naše skupiny jsou stacionární – to znamená, že děti jsou v pracovních dnech u nás, spí tady, ale o víkendu, prázdninách jezdí domů (pokud je to možné). Bohužel je zde i pár dětí, u kterých to není možné, ty poté zůstávají doma... v každé skupině je okolo osmi dětí, všechny ve stáří 6-15 let... někdy tu jsou také starší děti – u nich je prodloužení pobytu možné z důvodu mentálního postižení. “*

## **2. „V jakém oddělení pracujete Vy?“**

*„Pracuji jako pedagogicko-terapeutická vedoucí v pomocném oddělení... na této pozici jsem sedm let, jinak v Centru pracuji již celých 27 let - ze všech oddělení jsou děti u nás nejdéle, protože je u některých velice obtížné vrátit se domů nebo dostat se do jiného zařízení. “*

## **3. „Jak rozhodujete, do kterého oddělení dítě jde? Jak určíte co je pro něj nejlepší?“**

*„Když k nám nějaké dítě přijde, jako první u něj určujeme diagnózu, abychom zjistili, ve kterém vývojovém stupni právě je... poté společně se speciálními pedagogy, sociálními pedagogy, terapeuty vytvoříme cíle, které určují, kam by péče o dítě měla dále směřovat- ke každému plánu péče určujeme minimálně dvě terapie, které budou pro dítě k dispozici... poté máme společně s týmem pravidelná setkání, kde se díváme na to, zda jsme cíle již dosáhli nebo ne. Dále také spolupracujeme velice úzce se školou, která je v našem areálu... děti, které jsou již samostatné, mají možnost docházet i do okolních škol – např. ve Vídni nebo Mödlingu. “*

**4. „Kdo s dětmi přímo pracuje a jaké vzdělání k tomu musí mít?“**

„S dětmi dohromady pracují vystudovaní sociální pedagogové a terapeuti - sociální pedagogové jsou u nás přímo zaměstnáni a terapeuti k nám dochází... k dispozici, podpoře jsou nám civilkáři a pomocné síly, které částečně přebírají a pomáhají s péčí o dítě.

V týdnu v odpoledních hodinách, pracují s dětmi dva sociální pedagogové a jedna pomocná síla... při ranní službě pracuje jen jeden sociální pedagog, přestože víme, že kdyby pracovali dva, bylo by to lepší, ale to si bohužel nemůžeme dovolit. Sociální pedagogové mají své vlastní vzdělání – sociální pedagogika, která se může studovat na vzdělávacím institutu v Badenu a Sankt Pöltnu, je to vyšší odborná škola zakončená získáním diplomu.“

**5. „Jaká školení, vzdělávací kurzy museli sociální pedagogové v minulosti absolvovat?“**

„Od podzimu zde máme novou relaxační místnost Snoezelen... získali jsme na to finance ze sbírky Licht in Dunkel... terapeuti a sociální pedagogové museli absolvovat školení, aby mohli do Snoezelenu s dětmi chodit... z této sbírky jsme dostali také finanční částku na prostor ergoterapie, z čehož máme velkou radost, protože to dětem velice pomáhá.“

**6. „V České republice se pracovníci v sociálních službách musejí dále vzdělávat minimálně 24 hodin za rok. Jak je to v Rakousku? Kdo volí formu dalšího vzdělávání?“**

„V našem zařízení by se sociální pedagogové měli vzdělávat minimálně jeden týden během dvou let... u nás to funguje tak, že nejdříve společně s týmem probereme, kterým směrem bychom se chtěli dále vzdělávat, já kurz zařídím a poté se ho společně účastníme - například před rokem jsme se zúčastnili kurzu trauma pedagogiky anebo před tím kurzu basální stimulace, drama terapie a další... je možné vyhledat si kurz v programu dalšího vzdělávání od státu Dolního Rakouska... pokud si sociální pedagog v tomto programu něco vybere, může se kurzu zúčastnit a my mu ho proplatíme.“



**7. „Jaké další vzdělávání bylo posledně speciálním pedagogům nabídnuto?“**

„Poslední vzdělávací kurz byl trauma pedagogika... předtím to byl „teach Concept“, jedná se o koncept pro autistické děti nebo pro děti s mentálním postižením, které u nás jsou - jde o strukturování v čase, místě nebo aktivitou... tento koncept používáme v práci velmi často, protože pro všechny naše děti je strukturování velice důležité... děti mohou díky tomuto konceptu mnoho věcí dělat samostatně – což je vlastně cílem celého programu.“

**8. „Jakým směrem by mělo směřovat v budoucnu další vzdělávání?“**

„V posledních letech se děti u nás velice změnilly... hodně jich přichází traumatizovaných nebo s psychiatrickými problémy... z tohoto důvodu je důležité, aby se sociální pedagogové dále vzdělávali- s celým týmem, nejdříve probereme aktuální stav dítěte a poté zjišťujeme, co bychom se měli dále doučit, v čem bychom mohli dítěti pomoci.“

**9. „V sociálních službách jsou velice důležitá setkání týmu – porady a supervize. To všechno patří k dalšímu vzdělávání sociálních pedagogů. Jak často se takto scházíte?“**

„Setkání týmu jsou u nás jednou za dva týdny odpoledne, trvají tři hodiny – z toho jednu hodinu se setkává tým bez vedení, kde se probírají spíše organizační věci... další dvě hodiny jsem už přítomna i já... během těchto porad posuzujeme plány péče o děti, určujeme další cíle, ke kterým by se mělo dojít... na supervizi se scházíme jednou za šest týdnů a trvá tři hodiny. Supervize je pro všechny povinná a všichni se jí musí zúčastnit... vedení, má také ještě svou vlastní supervizi, jednou za šest týdnů.“

**10. „Jaké další vzdělání je pro sociální pedagogy dále nabídnuto?“**

*„Speciální pedagogové nemají žádné své vlastní další vzdělávání, jedná se o to, které dítě momentálně ve skupině mají, co nového se potřebují naučit... v budoucnu bychom rádi absolvovali kurzy na téma:*

- *Jak se mám chovat k dítěti s autismem*
- *Jak se mohu chránit před agresivním klientem, který napadá mě nebo*

*ostatní klienty*

*Protože to všechno je u nás momentálně velké téma.“*

**11. „Máte již nějaké zkušenosti s dobrovolnou službou? Je možné u vás něco takového absolvovat?“**

*„S našimi dětmi je velice těžké pracovat... proto není možné pracovat u nás jako dobrovolník... ale civilkáře přijímáme velice rádi... do teď jsme na ně měli velké štěstí - pokaždé k nám sebou přináší něco nového, mnoho z nich je sportovně nadaných a s dětmi si rozumí velice dobře a jsou pro ně tak dobrým vzorem... ze všeho nejlepší je, že to jsou muži, což každé dítě srdečně uvítá, protože u nás pracuje velmi málo mužů... jsou pro nás velká podpora.“*

**Závěr:** Rozhovor s paní Spurny probíhal klidně a bylo vidět, že i ona má zájem o bakalářskou práci. Při prohlídce zařízení bylo zajímavé, jak jsou děti s postižením zcela zaintegrovány do skupinky, kterou tvoří dalších šest dětí, zdravých dětí. Při pohledu na tuto skupinu, která měla právě odpolední klid, bylo jasné, že sociální pedagogové, kteří v této skupině s dětmi pracují, se musí vzdělávat nejen ve znalostech speciální pedagogiky, ale také musí umět vyjít s dětmi, které mají velké psychické potíže a jistě to ani s jejich rodinami nemají jednoduché. Péče, která je dětem v Hinterbrühl poskytnuta, je velmi obdivuhodná.

## 8.5 Závěr praktické části

### 8.5.1 Vyhodnocení hypotéz

- **Hypotéza č. 1:** Pro práci s lidmi s postižením je potřebné dosažení vysokoškolského vzdělání.
  - Z jednotlivých rozhovorů se lze domnívat, že vysokoškolské vzdělání mnohdy nehraje až tak velkou roli. Ano, pro přijetí do zaměstnání může být výhodou, ale hlavní je zájem o práci a vstřícný vztah ke klientům. Hypotéza v tomto případě platí částečně.
  
- **Hypotéza č. 2:** Pracovníci v sociálních službách mají povinnost dále se vzdělávat minimálně 24 hodin ročně.
  - Ano, tato skutečnost platí, dle Zákona. Navíc se pracovníci v sociálních službách mohou vzdělávat i jiným způsobem. Pracovníci přímé péče v Dolním Rakousku mají povinnost vzdělávat se v takovém počtu hodin, který určí jejich zaměstnavatel. Hypotéza se tedy potvrdila, ale rozsah dalšího vzdělávání je v České republice a Rakousku rozdílný.
  
- **Hypotéza č. 3:** Možnost dalšího vzdělávání si pracovníci v sociálních službách zajišťují sami, popřípadě dostávají nabídku od zaměstnavatelů.
  - Pracovníci v sociálních službách si mohou vybrat z těchto možností. Další vzdělávání pořádané zaměstnavatelem bývá povinné. Pokud si pracovník zajistí samostatně další vzdělávání, zaměstnavatel mu proplatí většinou buďto část nebo celou částku vynaloženou na tento druh vzdělávání. Hypotéza tedy platí.
  
- **Hypotéza č. 4:** Se získanými znalostmi ze vzdělávacích kurzů, by se měli pracovníci v sociálních službách podělit se svými kolegy.
  - Je pochopitelné, že pokud zaměstnavatel proplatí zaměstnanci nějaký kurz, poskytne mu na to volný čas, požaduje po něm, aby své získané zkušenosti předával dále svým pracovním kolegům a používali je tak při společné práci. Hypotéza se potvrdila ve všech zařízeních.

- **Hypotéza č. 5:** Supervize je nedílnou součástí při práci s lidmi s postižením.
- Supervizi překvapivě někteří pracovníci v sociálních službách v České republice považují za důležitou až v případě, když si myslí, že doopravdy potřebují s něčím pomoci. Z rozhovorů je patrné, že v Rakousku se k supervizi přistupuje jako k preventivnímu prostředku proti syndromu vyhoření a krizovým situacím.
  
- **Hypotéza č. 6:** Dobrovolnictví v dnešní době zažívá boom a každé zařízení s ním má jisté zkušenosti.
- Pokud je to možné a stav klientů odpovídá tomu, aby v zařízení dobrovolníci pracovali, tvoří dobrovolníci nepostradatelnou část týmu. V dnešní době plně stresu však bohužel lidem v produktivním věku na dobrovolnictví nezbyvá čas ani energie. Většinou jsou tedy dobrovolníky mladí lidé – což je přínosem pro celou společnost. Nejen že přinesou klientům něco nového, přenesou na ně svou energii, ale změní tím i sebe, své okolí, zlepši tak přístup společnosti k lidem s postižením. Hypotéza se tedy potvrdila částečně.
  
- **Hypotéza č. 7:** Jednotlivá zařízení, poskytující sociální služby lidem s postižením, jsou v pravidelném kontaktu, či spolupracují s ostatními zařízeními v jejich okolí.
- Tato skutečnost je velice potřebná pro všeobecný rozhled, proti uváznutí v navyklých (ne)aktivitách zařízení a pro psychickou podporu nejen zaměstnanců zařízení. Bohužel k uskutečnění pravidelného kontaktu s ostatními zařízeními nezbyvá mnohým dostatek času nebo financí. V Rakousku se dá jistě vyzdvihnout snaha státu o kontakt mezi jednotlivými zařízeními prostřednictvím pořádaných akcí pro ně. V České republice spolupráce či kontakt mezi zařízeními funguje ve zmenšené míře, ač by si někteří zaměstnanci přáli spolupráci rozšířit, například v podobě návštěv, exkurzí do ostatních zařízení. Hypotéza byla tedy částečně potvrzena.

### 8.5.2 Závěry výzkumu

Základním výzkumným problémem bylo zjištění aktuálního stavu možností dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách a zmapování požadavků na stupeň dosaženého vzdělání pro jejich pracovní pozici. Důležité bylo také zjištění, zda jsou pracovníci v sociálních službách ve své práci spokojeni, nejen s možnostmi dalšího vzdělávání.

Z rozhovorů lze vyvodit, že nabídky dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách existují v dostatečné míře. Lidé se ale nemohou rozdělit na více dílů, tudíž nemohou být všude a někdy nezbývá dostatek času pro účast na vzdělávacích akcích, na kterých by si přáli být.

Překvapivým výsledkem výzkumu v Rakousku bylo kladení většího důrazu na pořádání supervizí a setkání týmu. Tvoří pro ně nepostradatelnou součást spolupráce v péči o klienty. Přístup pracovníků v sociálních službách v České republice by se dal označit za „ne zcela potřebný“. Dalším zajímavým zjištěním byl větší rozsah zprostředkovaných pravidelných kontaktů mezi jednotlivými zařízeními poskytujícími sociální služby v Rakousku. V jejich spolupráci či pořádání společných aktivit je pravidelně podporuje město nebo stát. Je zjevné, že by si někteří pracovníci v sociálních službách u nás tento druh podpory také přáli.

Na rozdíl od Rakouska je v České republice Zákonem o sociálních službách pevně stanoven počet hodin, kterým se pracovníci v sociálních službách musí dále vzdělávat. Tuto skutečnost v rozhovorech v Rakousku nikdo nepotvrdil – počet hodin dalšího vzdělávání určuje sám zaměstnavatel a zaměstnanci jsou povinni ho respektovat.

## 9 ZÁVĚR

Definice jednotlivých pojmů jako jsou vzdělávání dospělých, sociální služby, pracovník v sociálních službách a supervize, byla vysvětlena prostřednictvím odborné literatury v teoretické části bakalářské práce tak, aby člověk získal rozhled o tom, kdo pracuje s lidmi/děťmi s postižením, jaké služby jsou jim poskytovány a především o tom, jaké povinnosti ohledně vzdělání a následného vzdělávání se vážou k jejich pracovní pozici.

Jedním z hlavních cílů bylo přiblížení možností dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách v České republice a Rakousku. Cíl byl splněn hlavně rozhovory v praktické části bakalářské práce. Z dostupné literatury a provedeného výzkumu je možné vyvodit, že pracovníci v sociálních službách mají mnoho možností jak se dále vzdělávat. Důležitá je jejich samostatná aktivita a zájem o obor. Vše velmi ovlivňuje dostatek času a dostupné finance. Podstatnou část teoretické části bakalářské práce tvoří popis jednotlivých zařízení, jejichž zaměstnanci poskytli cenné informace pro tvorbu výzkumu.

Zdali jsou pracovníci spokojeni s nabídkou možností dalšího vzdělávání, je těžké zhodnotit. Každý z nich ví, že bez vzdělání by nemohli dělat svou práci a že k tomu také patří další, celoživotní vzdělávání. Považují to tedy za samozřejmost, ke které někdo přistupuje spíše lhostejně a někdo aktivně – například tím, že si sám vyhledává vzdělávací kurzy a aktivity. Jiní se pravidelně zúčastňují kurzů, které jim nabídne sám zaměstnavatel.

Velkou předností Rakouska je aktivní postoj k podpoře spolupráce mezi jednotlivými zařízeními poskytující sociální služby pro lidi s postižením. Z rozhovoru s vychovatelkou z Domova sociálních služeb Vlašská je jasné, že by i česká zařízení měla zájem o tento druh akcí, které rozšiřují jejich samostatné vzdělávání.

Právě proto by bylo dobré, kdyby se budoucí nebo současní vzdělavatelé dospělých a zaměstnavatelé zaměřili na tuto formu dalšího vzdělávání. Měli by pracovníkům v sociálních službách poskytnout větší možnosti v komunikaci, spolupráci s ostatními zařízeními a zprostředkovat jim tak přínos nových poznatků, metod jak vyjít s klienty a eventuálně rozšířit všeobecný rozhled. Přesto, že se náš stát stavěl k těmto vzdělávacím aktivitám pozitivně spíše v minulosti, je milé zjištění, že například Integrovaná centrum Zahradka úzce spolupracuje se Základní školou Zahradka a také je zařízením otevřeným pro dobrovolné aktivity.

Při rozhovorech byly otázky vedeny také k tématu dobrovolnictví – absolvování nějaké dobrovolné aktivity je jistě přínosem pro celou společnost a tvoří určitou formu dalšího vzdělávání. Samotní dotazovaní pracovníci v sociálních službách se většinou dobrovolných aktivit nezúčastňovali z důvodu nedostatku času, ale v jejich práci se již s dobrovolnictvím setkali všichni a s dobrovolníky byli spokojeni. V Rakousku je dobrovolnictví běžnější a dobrovolníci tam většinou tvoří nepostradatelnou část týmu. Pokud by se dobrovolnictví v sociálních službách u nás rozšiřovalo i nadále, mělo by to jistě kladný vliv na další vývoj dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

## 10 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použitých českých zdrojů

- ARNOLDOVÁ, Anna. UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1393-2.
- BARTÁK, Jan. *Aktuální problémy vzdělávání a rozvoje zaměstnanců v organizacích*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015. ISBN 978-80-7452-113-3.
- DŮM ZAHRANIČNÍCH SLUŽEB MŠMT PRO PROGRAM GRUNDTVIG. *Grundtwig - inspirace ve vzdělávání dospělých*. 2009. ISBN 978-80-87335-03-1.
- HARTLOVÁ, Helena. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- INTEGRAČNÍ CENTRUM ZAHRADA. *Provozní řád Integrovaného centra Zahrada v Praze 3*. Praha 3, 2007,
- KRÁLOVÁ a RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2012. s. 73. ISBN 978-80-7263-748-5.
- KREJČÍŘOVÁ, Olga. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. *Sociální služby*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3692-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178548-2.
- MICHALÍK, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
- MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4.
- *Organizační řád Integrovaného centra Zahrada*. II. Organizační schéma zařízení, Praha 3, 2006.
- PRŮCHA, Jan. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1.
- SMUTEK, Martin. *Rizika sociální práce: Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.
- *Standardy kvality poskytování sociální služby denní stacionář: Integrovaného centra Zahrada v Praze 3*. Praha 3, 2010.



- ŠERÁK, Michal a Miroslava DVOŘÁKOVÁ. *Kapitoly z teorie a praxe vzdělávání dospělých*. První vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství, 2009. ISBN 978-80-213-2001-7.
- ŠERÁK, Michal. RESPEKT INSTITUT. *Vzdělávání na doživotí: Další vzdělávání dospělých v Praze, jeho cíle, perspektivy a metody*. Praha: Respekt Institut, 2008. ISBN 978-80-90-4153-0-0.
- ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. 4., přeprac. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-889-0.
- ÚZ Zákona o sociálních službách, č. 108/2006. In: ÚZ Zákona o sociálním zabezpečení. Ostrava: Sagit, 2011.
- ZLÁMAL, Jiří. *Didaktika profesního vzdělávání v širším pedagogickém kontextu*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-79-2.

#### **Seznam použitých českých internetových zdrojů**

- Domov sociálních služeb Vlášská: Naše střediska. *Domov sociálních služeb Vlášská* [online]. 2010 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <http://www.dssv-vlasska.cz/>
- KEBZA, Vladimír. STÁTNI ZDRAVOTNÍ ÚSTAV. *Syndrom vyhoření*. Praha, 2003. ISBN 80-7071-231-7. Dostupné z: [http://www.szu.cz/uploads/documents/czpz/edice/plne\\_znani/brozury/syndrom\\_20vyhoreni.pdf](http://www.szu.cz/uploads/documents/czpz/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf)
- Strategie celoživotního učení ČR. In: *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy*. Praha, 2008. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>
- Syndrom vyhoření. PSYCHOLOGIE.CZ. *Psychologie.cz: Syndrom vyhoření* [online]. 2014 [cit. 2015-02-17]. Dostupné z: <http://psychologie.cz/syndrom-vyhoreni/>
- Úvod. *ASVSP: Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. 2009 [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/>
- Vyhláška č.505/2006., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Sagit: nakladatelství ekonomické a právní literatury Ostrava* [online]. Sagit, 2014 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z:

[http://www.sagit.cz/pages/uztxt.asp?tema\\_id=1145&cd=160&typ=r&det=&levelid=590950&datumakt=1.1.2014](http://www.sagit.cz/pages/uztxt.asp?tema_id=1145&cd=160&typ=r&det=&levelid=590950&datumakt=1.1.2014)

- Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: *Předpis č. 198/2002 Sb.* 2002. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>
- Zákoník práce: Část desátá, péče o zaměstnance. § 235. *Businesscenter.cz* [online]. Havit, s.r.o., 2014 [cit. 2014-10-27]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/zakonik-prace/cast10h2.aspx>

### **Seznam použitých zahraničních zdrojů**

- KOLPING ÖSTERREICH. *Wohnhaus und Werkstätte für Menschen mit Behinderung Mistelbach: Kolping.* Mistelbach, 2010.
- NÖ HEILPÄDAGOGISCHES ZENTRUM HINTERBRÜHL. *Leitbild: Wir geben Kindern eine Chance.* Hinterbrühl, 2013. Dostupné z: [http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx\\_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild\\_0513\\_corr\\_01.pdf](http://www.ljh-hinterbruehl.at/uploads/tx_ateliermarklnoepflegeheime/Leitbild_0513_corr_01.pdf)

### **Seznam použitých zahraničních internetových zdrojů**

- Berufsinformationssystem: Sozialpädagoge, Sozialpädagogin. *AMS Österreich* [online]. 2015 [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.ams.at/bis/StammberufDetail.php?noteid=371>
- Soziale Dienste: Pflege und Betreuung. BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, Soziales und Konsumentenschutz. *Sozialministerium* [online]. 2014 [cit. 2014-11-15]. Dostupné z: <http://www.sozialministerium.at/cms/site/liste.html?channel=CH2222&easyread=1>

# 11 SEZNAM PŘÍLOH

## 11.1 Příloha A

Rozhovor s pečovatelkou z Kolpinghausu Mistelbach v německém jazyce

**1. „Woher kommst du und wie lange arbeitest du schon bei Kolpinghaus Mistelbach?“**

*„Ich komme aus Afghanistan... Ich bin 40 Jahre alt, in Österreich bin ich schon mit meine Familie über 20 Jahre... bei Kolping arbeite ich 14 Jahre, genau startet habe ich am 17.4.2000, es heißt, dass ich hier schon fast 15 Jahre arbeite.“*

**2. „Könntest du mir bitte dein Arbeitsplatz vorstellen, deine Hauptaufgabe sagen?“**

*„Ich arbeite als Behindertebetreuerin im Kolpinghaus Mistelbach – Wohnhaus für behinderte Menschen... Ich bin für 10 Klienten zuständig in der Wohngruppe 2....Ich betreue hier um 2 weiblichen und 8 männlichen Klienten mit unterschiedlichen Alter... diese Menschen haben geistige und psychische Probleme.*

*Meine Aufgabe ist diese Menschen ein Stück zum Selbstständigkeit begleiten, zum Beispiel – Aushalt, Freizeit, Körperpflege, Einkaufen, Selbstbestimmungen, Entscheidungen und Beziehungen.“*

**3. „Wie hast du in Kolping angefangen? Wie hast du die Arbeit bekommen, was musstest du dafür studieren?“**

*„Es war mir einem unbezahlten Praktikum bei Kolpinghaus angeboten, weil ich in der Nähe von Kolpinghaus wohne... es war eigentlich große Zufall, weil ich habe den Direktor kennen gelernt habe, und er hat es mir angeboten... nach 4 Monaten, wurde ich von Kolplingleitung angesprochen ob ich dort als Betreuerin arbeiten will... ich war sehr froh... dazu habe ich gleich am September 2000 in Wien studieren angefangen - ich habe die Fachhochschule für behinderte Pädagogik gemacht, es hat 3 Jahre gedauert.“*

**4. „Wie oft trifft ihr bei Supervision, Team? Wie lange dauert es? Musst du dafür etwas vorbereiten? Findest du es wichtig für deine Arbeit? Bist du damit zufrieden?“**

„Im Wohnhaus haben wir einmal pro Monat 1,5 Stunde Supervision und alle 14 Tagen 3 Stunden Team... für die Supervision ist keine wirkliche Vorbereitung notwendig, man kann sich aber im Vorfeld Gedanken machen was man besprechen möchte.

Für das Team ist eine schriftliche Vorbereitung notwendig, dafür ein Zettel im gemeinsame Büro für Betreuer liegt, wo man alles notieren kann.

Ja es kostet Zeit, aber Ich finde diesen Treffen für unsere Arbeit sehr wichtig... weil man kann dort alle Probleme mit andere Kollegen besprechen... man kann dort zeigen welche starke und welche schwäche Seite hat er... ich finde auch sehr wichtig wenn alle dabei sind, weil wir einen Team sind... ein Supervision wenn jemand von Team fehlt ist für mich unnötig.“

**5. „Was für einen Weiterbildung war für dich in letzten Zeiten angeboten? Welche davon waren verpflichtet?“**

„Heimaufenthaltsgesetz

Gruppen, welche gibt es, wie kann man sie fördern

Psychopharmaka – welche Arten gibt es, wie wirken sie

Ernährung in Großeinrichtungen

Schwierige Klienten, wie kann man mit diesen besser umgehen

Erste Hilfe Kurs

- Der Erste Hilfe Kurs und die Weiterbildung Gruppen, waren verpflichtend... ansonsten sollte man alle paar Jahre an einer Weiterbildung teilnehmen.“

**6. „Hast du momentan vor, sich irgendwie weiterzubilden?“**

„Ja, ich würde gerne mit einer meiner Hündinnen die Therapiehundeausbildung machen und dann in meine Arbeit Canisterapie machen... ich finde diese Art Therapie wirklich toll... ich nehme oft meine Hunde in der Arbeit mit, und die Klienten sind sehr froh, dass sie dabei sind.“

7. **„Hat es dir schon mal passiert, dass neue Klienten gekommen ist und du hast seine Diagnose, Verhalten nicht verstanden, nicht gekannt? Wo hast du das Info dann gefunden?“**

„Ja klar, das kann passieren... jeder Mensch, jeder Klient ist anders, das ist sehr schön in diese Arbeit... bei neuen Klient muss ich erst seine Diagnose, Geschichte kennen lernen und dann ihm selbst kennen lernen - es ist aber ein sehr langer Prozess... bei manchen Klienten dauert es sehr lange, bis er zu jemanden ein Vertrauen finde... bei den neuen Klienten kennen lernen, helfen sehr die Alltags Tätigkeiten und verschiedene Erlebnisse mit ihm.“

8. **„Interessierst du dich auch um andere Einrichtungen für behinderte Menschen?“**

„In richtigen Kontakt – dass ich Klienten, Betreuer gut kenne, bin ich nur mit andere Kolpings Einrichtungen... von andere Einrichtungen die in der Nähe sind, kenne ich aber ziemlich gut Betreuer, wir kennen uns von der Schule oder von den Stadtlichern Aktionen... wir sind in regelmäßiges Kontakt, klar dass wir können nicht über unsere Klienten sprechen, aber es hilft uns das Gefühl, dass jemand von der Nähe, der nicht mit mir arbeitet, hat dieselbe Problemen in der Arbeit so wie ich... und manchmal helfen wir uns mit neue Ideen für Aktivitäten für Klienten aus... dazu ist auch Niederösterreich oder Wien ziemlich aktiv – wir treffen uns mit andere Einrichtungen für behinderte Menschen auf dem großen Faschingfest, Tanzfest, Weihnachtsfeier, Osternfeier und so weiter. Dort fahren die Leute auch schon regelmäßig hin und wir kennen uns schon ziemlich gut.“

9. **„Warst du schon in eine Einrichtung freiwillig arbeiten? Hast du irgendwelche Erfahrungen mit Freiwilligesdienste – gibt es so etwas in Kolping?“**

„Freiwillig arbeiten war ich irgendwo noch nie, weil ich 30 Stunden pro Woche in Kolping arbeite, und zu Hause auf mich 5 Kinderwarten, leider gibt es auf so etwas keine Zeit... ja sicher gibt es bei Kolpinghaus freiwillige Dienste... sehr oft kommen zu uns jugendliche aus Europa ein freiwilliges Dienst zu machen... es waren bei uns Leute aus Spanien, Tschechien, Belgien oder auch aus Argentinien... die

*bleiben bei uns ganzes Jahr, und oft bleiben sie bei uns zu arbeiten - die Freiwilligen, Zivildienstler, Praktikanten sind bei uns willkommen, weil sie eine große Unterstützung für uns sind, sie bringen immer etwas Neues mit und die Klienten richtig lieben diese Menschen.“*

## 11.2 Příloha B

Rozhovor v německém jazyce s vedoucí pomocného oddělení speciálně vzdělávacího centra Hinterbrühl

### **1. „Können Sie mir bitte kurz Ihre Einrichtung vorstellen?“**

*„Wir haben 4 verschiedene Abteilungen in diesem großen Areal – die kleinste ist die Brücke das ist eine Krisenstation die nur eine Gruppe für 8 Kinder hat, die Kinder sind dort am aller kürzesten Zeiten, und durchschnitt 7 Wochen. Sie kommen dort wenn eine Krise in Familie. Wenn ein Kind, Jugendliche eine Persönlichkeit Krise hat, geht er in Psychiatristation, die in der Nähe von uns ist, aber gehört nicht zu unserem Areal. In der Brücke ist die Familienkrise aufgeklärt, und sie schauen dort an, was weiter möglich ist, ob das Kind zurück in Familie gehen kann, oder in eine andere Einrichtung. Bei uns ist sehr wichtig Mitarbeit mit Familie, Schule und Therapie. Diese Zusammenarbeit ist ganz wichtig, ohne das geht es gar nicht*

*Dann gibt es hier eine Sozialtherapeutische Abteilung – die hat unterschiedliche Gruppen – insgesamt 5 WG. Zwei davon sind Gruppen mit Kindern im Schulpflichtalter, und 80% dieser Kinder kommen aus Jugendpsychiatrie, und brauchen eine längerfristige therapeutische Begleitung danach. In Normalfall sind dort die Kinder halbes Jahr. Dann haben sie auch 2 Jugendlichen Gruppen, da sind Kinder zwischen 15-18 Jahre alt, aber sie sind nicht in Arbeitsprozess integriert, und bei uns geben Werkstätten, wo sie verschiedene Berufe kennen lernen können. Die 5. Gruppe ist Gruppe mit 14-15 jährigen, die Schule abgebrochen haben, oder sie einen Abschluss brauchen machen.*

*Dann gibt es eine Sozialpädagogische Abteilung – da sind die Kinder, die Probleme, Krisen in Familie haben. Dazu gehören z. B. Verwahrlosung, Misshandlung, Missbrauch. Die sind im Durchschnitt 1 – 3 Jahre hier. Es gibt vollstationäre Gruppen – wo die Kinder am Wochenende nach Hause fahren. Und*

*teilstationäre Gruppen, wo die Kinder zu uns am Nachmittag kommen, und dann am Abend fahren sie nach Hause.*

*Dann gibt es vierte Abteilung– Förderabteilung, wo sind die lernschwachen Kinder, Gruppentiefschwache Kinder, Kinder mit geistige Behinderung, Kinder die auch Problematiken in sozialen Bereich haben und immer mehr in letzten Jahren Kinder mit kognitiven schwächen plus psychiatrische Auffälligkeiten. Hier kommen immer mehr Kinder die früher aus den verschiedenen Gründen auf der Psychiatrie waren... sehr oft wegen den Verhalten – viele Kinder mit Aggressionen, gefährlichen Verhalten. Hier gibt es 6 Heilpädagogischen WGS, die sind in 2 WH aufgeteilt. Unsere Gruppen sind alle Stationär – das heißt, das die Kinder sind ganze Woche hier, schlafen da, aber wenn es geht, fahren sie Jeder Wochenende, oder Ferien nach Hause. Aber es gibt ein paar Kinder bei den ist es nicht möglich, dann die bleiben da. Pro Gruppe haben wir 8 Kinder, alle in Schulpflichten Alter, zwischen 6-15 Jahren... manchmal sind hier auch ältere Kinder, wegen geistige Behinderung, dann ist die Verlängerung möglich.“*

**2. „In welcher Abteilung arbeiten Sie?“**

*„Ich arbeite als Pädagogisch Therapeutische Leiterin in Förderabteilung... von allen Abteilungen, sind Kinder in Diese Abteilung am längsten da, weil bei manchen es sehr anstrengend ist, zurück nach Hause gehen, oder ein andere Einrichtung zu finden.“*

**3. „Wie entscheidet ihr, in Welchen Abteilung Kinder hingehet, und was für ihm das Beste wäre?“**

*„Wenn das Kind zu uns kommt, machen wir gleich Diagnostik damit wir wissen, in welche Entwicklung Stufe er ist... dann mit Heilpädagogen, Sozialpädagogen, Therapeuten beginnen wir so zu sagen neue Ziele zu formulieren, damit wir wissen in welche Richtung wollen wir gemeinsam weiter gehen... zum jeder Plan, wollen wir auch verschieden Therapie aus... jedes Kind hat mindestens 2 verschiedene Therapien pro Woche... dann haben wir regelmäßig Team Gespräche, wo schauen wir an, ob wir haben das Ziel schon erreicht oder nein - das alles besprechen wir auch mit Eltern der Kinder. Zusätzlich arbeiten wir auch sehr eng mit Schule die in unsere Areal ist... Kinder die ganz selbständig sind,*

gehen auch in anderen Schulen in Wien, oder Mödling, dann können sie auch etwas anderes kennen lernen.“

4. **„Wer arbeitet mit Kinder, und welche Ausbildung muss man dafür haben?“**

„Mit Kinder arbeiten insgesamt ausgebildete Sozialpädagogen und Therapeuten... die Sozialpädagogen sind bei uns eingestellt die Therapeuten nicht... die Therapeuten kommen von Außer zu uns... zum Unterstützung haben wir auch Zivildienstler dabei und auch Stützkräfte, die übernehmen und mithelfen mit Pflege bei behinderten Kinder.

Unter der Woche am Nachmittag, arbeiten bei Kinder in eine Gruppe 2 Sozialpädagogen und eine Stützkraft... Frühdienst arbeitet nur eine Sozialpädagogin, obwohl es wäre besser mit 2 Sozialpädagogen, aber das können wir uns nicht leisten... die Sozialpädagogen haben eine eigene Ausbildung, da gibt es Bildungsinstitut für Sozialpädagogik in Baden oder Sankt Pölten – häufig kommen von hier. Es ist die Fachhochschule mit Abschluss mit Diplom.“

5. **„Was für eine Schulung, Kurse mussten die Sozialpädagogen absolvieren?“**

„Von Herbst haben wir ganz neues Snoezelen... wir haben dafür eine Spende gekriegt von Licht in Dunkel - für Snoezelen mussten dann die Therapeuten und Sozialpädagogen eine Einschulung absolvieren... denn jetzt weiß jeder wie es funktioniert und wie angenehm kann es für die Kinder sein... von diese Spende haben wir auch neue Ergotherapie Raum bekommen, davon sind wir sehr glücklich, weil es hilft den Kinder sehr viel.“

6. **„Bei uns, muss man sich in Soziale Dienste min. 24 Stunden pro Jahr weiterbilden. Wie ist es bei euch? Wer kann eine Fortbildung auswollen?“**

„Die Sozialpädagogen bei uns sollten sich mindestens 1 Woche in 2 Jahre weiterbilden... wir machen es so, dass wir mit Team besprechen in welchen Bereich wollen wir uns fortbilden, und dann tun wir es gemeinsam... zum Beispiel von einen Jahr haben wir das Trauma Pädagogik kurz gemacht, oder dann auch Basalestimulation, Dramatherapie usw.



*Es gibt auch fortbildungsprogram von Land Niederösterreich wo können wir uns ein Schwerpunkt von Fortbildung auswollen... wenn eine Sozialpädagogen dort etwas selbst finde, kann er diese Fortbildung machen und es ist von uns bezahlt.“*

**7. „Was war zum letzten Mal für Sozialpädagogen angeboten?“**

*„Letzte Fortbildung bei uns war das Trauma Pädagogik... vorher war es „Teach Konzept“, es ist ein Konzept für Autistische Menschen oder für andere Menschen mit geistige Behinderung, die bei uns sind... es geht um Strukturierung mit Zeit, Raum, oder von eine Aktivität - wir benutzen dieses Konzept sehr oft, weil Strukturierung für unsere Kinder sehr wichtig ist. Sie können dann viele Sachen eigentlich selbst tun, und das ist das Ziel von diesen Programm – Kinder möglich selbständig machen.“*

**8. „In welche Richtung sollte sich Fortbildung hinauslaufen?“**

*„In letzten Jahren haben sich die Kinder die zu uns kommen sehr verändert... viele kommen mit psychiatrischen Problemen und traumatisierte Kinder, deswegen müssen sich die Sozialpädagogen weiterbilden – wir besprechen mit ganzen Team seine Entwicklungsphase und dann auch mit Therapeuten und dann muss er sich auch selbst informieren über das was er nicht kennt, über das was konnte den Kind helfen.“*

**9. „In Soziale Dienste ist sehr wichtig Team Treffen und Supervision. Das alles sicher gehört zum weiterbilden des Sozialpädagogen. Wie oft trifft ihr euch?“**

*„Teamgespräche sind bei uns alle zwei Wochen immer 3 Stunden am Nachmittag, 1 Stunde ist nur das Team, da geht viel um organisierte Sachen und dann 2 Stunden bin ich dabei als Leiterin und dann besprechen wir die Förderpläne von den Kindern, formulieren wir die nächste Ziele und Programme für Kinder... Supervision haben wir alle 6 Wochen 3 Stunden. Supervision ist verpflichtet, alle müssen dabei sein... wir als Leitung haben wir auch noch ein eigene Supervision.“*

**10. „Was für eine Fortbildung für Sozialpädagogen in Zukunft angeboten ist?“**

*„Es gibt keine eigene Fortbildung für Sozialpädagogen, es geht um das welche Kinder sie momentan in Gruppe haben, was brauchen sie neues kennen lernen, oder was wollen sie selbst kennen lernen... in der Zukunft möchten wir ein Fortbildung über das Thema wie verhalte ich mich zum Kinder mit Autismus, oder wie man sich oder den Klienten schützen kann von den der sich oder andere gefährdet. Das alles momentan das große Thema bei uns ist.“*

**11. „Haben Sie schon Erfahrungen mit Freiwilligesdienste? Ist es möglich bei euch so etwas machen?“**

*„Mit unsere Kinder ist es schon sehr schwierig zu arbeiten... wegen das ist nicht möglich bei uns ein Freiwilligesdienste zu machen oder freiwillig bei uns arbeiten... aber Zivildienner nehmen wir sehr gern an. Bis jetzt haben wir immer Glück an Zivildienner gehabt - die bringen immer etwas Neues in Gruppe mit... viele sind sehr sportlich und sie verstehen sich sehr gut mit Kindern, dann sie sind ein große Vorbild für Kinder und die Hauptsache ist, dass das Männer sind... leider sind bei uns ganz wenige Männer eingestellt. Sie sind sehr gute Unterstützung für uns.“*

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Šantinová Gabriela

**Obor:** Vzdělávání dospělých

**Forma studia:** prezenční studium

**Název práce:** Vzdělávání pracovníků v sociálních službách v ČR a Rakousku  
(vzájemná komparace jejich systémů)

**Rok:** 2015

**Počet stran textu:** 66

**Celkový počet stran příloh:** 9

**Počet titulů českých použitých zdrojů:** 30

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:** 2

**Počet titulů internetových zdrojů:** 10

**Vedoucí práce:** Mgr. Jana Krejsová