

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

2022 - 2023

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Petra Bocková, DiS.**

**Vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro  
rodiny s dětmi**

Praha 2023

Vedoucí bakalářské práce:

**Doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.**

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR COMBINED PART TIME STUDIES**

2022 - 2023

**BACHELOR THESIS**

**Petra Bocková, DiS.**

**Education of social workers in social services for families  
with children**

Prague 2023

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

**Doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.**

### **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

Jméno autorky .....

## **Poděkování**

Ráda bych tímto způsobem poděkovala všem, kteří mne na cestě k vypracování bakalářské práce podporovali. Děkuji mému vedoucímu práce Doc. PaedDr. Slavomíru Lacovi, Ph.D. , za cenné rady, zkušenosti, a odbornou pomoc.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá vzděláváním sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi. Hlavním cílem práce je zjistit, jak probíhá další vzdělávání pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi. Jaké formy vzdělávání k tomu pracovníci využívají, zda mají vzdělávací plán a co je jejich motivace. Dále se práce zabývá zjištěním zkušenosti pracovníků se syndromem vyhoření.

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část je zaměřena na popis sociální práce, její metody, a následně na poskytování sociálních služeb jako takových. V souvislosti se sociálními službami se v teoretické části nachází popis osobnostních předpokladů osob v pomáhající profesi. V práci je rozepsáno vzdělávání sociálních pracovníků, které se rozděluje na další vzdělávání a jeho formy a standardy kvality. K tomuto je v kontextu přidána kapitola zabývající se motivací dospělého člověka ke vzdělávání a následně kapitola věnující se syndromu vyhoření. V praktické části byla využita kvalitativní metoda výzkumu pomocí polostrukturovaného rozhovoru, který byl následně rozpracován pomocí interpretativní fenomenologické analýzy.

## **Klíčová slova**

Andragogika, další vzdělávání, motivace, sociální práce, syndrom vyhoření, vzdělávání sociálních pracovníků

## **Annotation**

The bachelor thesis deals with the education of social workers in social services for families with children. The main aim of the thesis is to find out how the further education of social workers in social services for families with children is carried out. What forms of education do workers use to do this, whether they have an educational plan and what is their motivation. Furthermore, the thesis deals with finding out the experience of workers with burnout syndrome.

The thesis is divided into two parts - theoretical and practical. The theoretical part focuses on the description of social work, its methods, and then on the provision of social services as such. In the context of social services, the theoretical part includes a description of the personal prerequisites of persons in the helping profession. In the thesis, the education of social workers is divided into further education and its forms and quality standards. To this is added in context a chapter dealing with the adult's motivation for education and then a chapter dealing with the burnout syndrome. In the practical part, a qualitative method of research was used through a semi-structured interview, which was then elaborated through an interpretative phenomenological analysis.

## **Keywords**

Andragogy, burnout syndrome, further education, motivation, social work education, social work

<b>ÚVOD .....</b>	<b>9</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>10</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>10</b>
1.1 Metody sociální práce .....	12
1.2 Poskytování sociálních služeb dle zákona .....	14
1.2.1 Druhy a formy poskytování sociálních služeb .....	16
1.2.2 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi .....	18
1.2.3 Financování sociálních služeb .....	19
<b>2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....</b>	<b>21</b>
2.1 Osobnostní rysy pracovníka v pomáhající profesi .....	21
2.2 Předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka .....	22
<b>3 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....</b>	<b>24</b>
3.1 Další vzdělávání sociálních pracovníků a jeho formy .....	24
3.2 Standardy kvality poskytování sociálních služeb .....	26
3.2.1 Standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců .....	27
<b>4 MOTIVACE .....</b>	<b>28</b>
4.1 Motivace dospělého člověka ke vzdělávání .....	29
<b>5 SYNDROM VYHOŘENÍ .....</b>	<b>31</b>
<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>33</b>
<b>6 CÍL VÝZKUMU A FORMULACE OTÁZKY .....</b>	<b>33</b>
<b>7 METODOLOGIE .....</b>	<b>34</b>
7.1 Kvalitativní výzkum .....	34
7.1.1 Interpretativní fenomenologická analýza (IPA) .....	35
7.2 Výzkumný vzorek .....	36
7.3 Sběr dat .....	37
7.4 Etické hledisko .....	38
<b>8 ANALÝZA ROZHovorŮ .....</b>	<b>38</b>
8.1 Rozhovor A .....	39
8.2 Rozhovor B .....	41
8.3 Rozhovor C .....	44

8.4	Vyhodnocení .....	48
<b>9</b>	<b>DISKUSE .....</b>	<b>51</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>53</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>55</b>
	<b>SEZNAM ZKRATEK .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....</b>	<b>59</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>60</b>



## ÚVOD

Téma bakalářské práce si autorka vybrala s ohledem na to, že pracuje jako sociální pracovníce v sociální službě pro rodiny s dětmi. V průběhu autorky pracovního poměru, absolvovala již několik kurzů, vzdělávacích akcí a konferencí. Téma vzdělávání sociálních pracovníků také autorka chápe v souvislosti s naplňováním určitých cílů v životě osobním i pracovním.

Bakalářská práce se zabývá dalším vzděláváním sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi. Cílem práce je zjistit, jak probíhá další vzdělávání pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi. Jaké formy vzdělávání k tomu využívají, zda mají vzdělávací plán a co je k tomu motivuje. Dále se práce zabývá zjištěním zkušenosti pracovníků se syndromem vyhoření.

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část je zaměřena na popis sociální práce, její metody, a následně na poskytování sociálních služeb jako takových. V teoretické části se práce zabývá také popisem osobnosti sociálního pracovníka, kam patří osobnostní rysy pracovníka v pomáhající profesi a osobnostní předpoklady samotného sociálního pracovníka. Dále je v práci rozepsáno vzdělávání sociálních pracovníků, které se rozděluje na další vzdělávání a jeho formy a standardy kvality. K tomuto je v kontextu přidána kapitola zabývající se motivací dospělého člověka ke vzdělávání a následně kapitola věnující se syndromu vyhoření.

Empirická část práce je postavena na kvalitativním výzkumu, který je veden pomocí polostrukturovaných rozhovorech se sociálními pracovníky. Otázky jsou zaměřeny na vzdělávání sociálních pracovníků, motivaci ke vzdělávání a na prevenci syndromu vyhoření. Pro odkódování rozhovorů je použita interpretativní fenomenologická analýza.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce má kořeny v lidském altruismu, kdy je i bylo její podstatou nabízet pomoc a angažovat se v ní pro potřebné. Napříč historií měla různé podoby a vývoj probíhal po celém světě dlouhá staletí. Díky tomuto vývoji, kdy docházelo k prohlubování a udržování napříč komunitami, se v současnosti vyrovná dalším disciplínám. Dnes je sociální práce uznávaná vědecká disciplína, která se prostřednictvím svých metod věnuje zajišťování profesionální péči o potřebné.<sup>1</sup>

Sociální práce je disciplína, kterou můžeme charakterizovat jako společenskovědní s přesahem do praktické činnosti, kdy se cílem stává odhalování, zkoumání, zmírňování a řešení sociálních problémů, které se objevují napříč společnostmi. Sociální pracovníci jsou nápomocní jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám, kdy se v rámci spolupráce snaží dosáhnout určité sociální zodpovědnosti a způsobilosti.<sup>2</sup>

Sociální práci můžeme dále vymezit jako disciplínu, která se zaměřuje na komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím, kdy se jejím úkolem stává umožnění rozvinutí lidských možností, obohacení jejich životů a předcházení selhání. Dalším zaměřením sociální práce jsou určité společenské bariéry, krize a osobní či společenské problémy. Sociální práce využívá baterii dovedností, činností a postupů ve svém spojení a celkovém zaměřením na člověka a jeho prostředí.

Intervence sociální práce se zaměřují na osobu a na její psychosociální procesy. Do těchto intervencí můžeme zařadit poradenství, skupinovou a komunitní práci, klinickou sociální práci, krizovou pomoc či rodinnou terapii. Prostřednictvím intervence se sociální práce snaží pomoci lidem získat služby a zdroje v jejich přirozeném okolí.

---

<sup>1</sup> GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

<sup>2</sup> KRATOCHVÍLOVÁ, Ivana a . *Sociální práce: Prepedeutikum* [online]. Ústí nad Labem, 2013 [cit. 2023-01-24]. ISBN 978-80-7414-506-3. Dostupné z: <https://www.pf.ujep.cz/wp-content/uploads/2020/02/Soci%C3%A1ln%C3%AD-pr%C3%A1ce.pdf>

Sociální práce se nezabývá pouze člověkem jako takovým, ale zasahuje i do sociální politiky, plánování a rozvoje, správy institucí, společenských akcí a organizování komunit. Celkové zaměření sociální práce můžeme považovat za společné, ovšem priority praxe se mohou lišit v každé zemi a to v kontextu její kultury, historie a socio-ekonomického stavu.<sup>3</sup>

V sociální práci se nesmí zapomínat na základní východisko a tím je etická dimenze. „*Sociální práce vychází z etických hodnot a legislativních norem, přičemž k základním hodnotám sociální práce patří lidská práva, humanismus a sociální spravedlnost.*“<sup>4</sup> Tyto hodnoty určují etické principy k profesionálnímu jednání sociálních pracovníků. Mezi ně se řadí respekt ke klientovi, respekt ke klientovu právu na samostatné rozhodování, jednání bez předsudků, spravedlnost, spolehlivost a dobročinnost.

Jak se v praxi ukazuje, k nejdůležitějším cílům sociální práce patří<sup>5</sup>:

- Pomáhat jednotlivcům, komunitám i skupinám rozpoznat a řešit, případně minimalizovat problémy, které vznikají díky narušené rovnováze mezi klientem a jeho prostředím.
- Poukazovat na oblasti, kde může potencionálně dojít k poruchám rovnováhy mezi jednotlivcem nebo skupinou a daným prostředím, s cílem nerovnováze předcházet.
- Objevovat či poukazovat na maximální potenciál jedince, skupiny či komunity a ten dále rozvíjet.

---

<sup>3</sup> NEUBAUEROVÁ, Lenka. Základy sociální práce: průvodce předmětem pro studijní program Sociální patologie a prevence. *Univerzita Hradec Králové: Pedagogická fakulta* [online]. Hradec Králové [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: [https://www.uhk.cz/file/eede/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni\\_opory/socialni\\_patologie\\_a\\_prevence\\_2021/zaklady-socialni-prace.pdf](https://www.uhk.cz/file/eede/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni_opory/socialni_patologie_a_prevence_2021/zaklady-socialni-prace.pdf)

<sup>4</sup> MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

<sup>5</sup> LACA, Slavomír. *Koncept teórií a metod v sociální práci*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií, 2021. ISBN 978-80-906237-7-4.

K tomu, aby byly výše zmíněné cíle sociální práce naplněny, je potřeba, aby sociální pracovníci využívali a používali různé metody a techniky sociální práce, které jsou vždy individuální s ohledem na danou situaci jedince, skupiny či komunity.

## 1.1 Metody sociální práce

Vymezení a definice metod sociální práce není přímo jednoduché. Výraz metoda je z etymologického hlediska nahlížen z řeckého pojmu *methoda* kdy se tímto pojmem označovala cesta za něčím. Později se v latině ustálil pojem *methodus*, který označoval již specificky vědeckou cestu nebo vědecký postup. Výraz metoda je v nejširším pojetí označován jako způsob či postup, souhrn postupů, kroků a principů.<sup>6</sup>

V kontextu této práce je nutné zmínit, že se v této kapitole jedná především o metody užívané přímo v sociální práci užívané při práci sociálního pracovníka s klientem. Metody zde označují činnost a průběh spolupráce s klientem a to od prvního setkání až po ukončení spolupráce. Jako metody sociální práce označujeme také způsoby, kterými se snažíme dosáhnout předem stanovené cíle prostřednictvím odborné práce s klientem. Techniku sociální práce považujeme za jakýsi návod na použití dané metody, nebo na její přizpůsobení tak, aby korespondovaly se specifickými problémy, které vyplývají z klientovi individuální situace.<sup>7</sup>

V odborné literatuře se můžeme setkat s několika typy dělení a rozlišení metod sociální práce. Například Charvátová<sup>8</sup> rozlišuje metody sociální práce dle hlediska řešení dané problematiky:

- jednotlivec – individuální sociální práce,
- skupina – sociální práce se skupinou,
- společenský celek – sociální práce v dané oblasti.

---

<sup>6</sup> MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

<sup>7</sup> MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

<sup>8</sup> CHARVÁTOVÁ, Dagmar. *Metódy sociálnej práce pre 1. ročník študijného odboru sociálno-právna činnosť: učebnica pre 1. ročník študijného odboru 68-51-6 sociálno-právna činnosť*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1990. ISBN 80-080-0608-0.

Matoušek<sup>9</sup> rozlišuje metody sociální práce jako postupy, které jsou vázané:

- na cílený subjekt – práce jak s jednotlivcem tak se skupinou a komunitou
- na aktuální situaci subjektu – sociální znevýhodnění, postižení
- na vztahový kontext – relevantní – nejbližší okolí subjektu
- na vazby mezi systémem – region, národ, nadnárodní politika

Nejčastěji se však v literatuře setkáváme se čtyřmi typy „metod“ sociální práce:

- Sociální práce s jednotlivcem<sup>10</sup> - sociální pracovník pracuje s jedním klientem, zajímá se o jeho individuální potřeby a cíle, mapuje jeho nejbližší okolí,
- Sociální práce se skupinou<sup>11</sup> – zaměřením na dynamiku skupiny, skupina je orientovaná na stejný cíl, potřeba znalosti skupinového sociálního chování, dělení skupin na malé, střední a velké,
- Komunitní sociální práce<sup>12</sup> – zaměřením se na organizování činností, které jsou nezbytné pro každodenní život, kdy tyto činnosti jsou lidem dostupné v místě, kde se nacházejí,
- Sociální práce s rodinou<sup>13</sup> – zaměřuje se na přímou práci se skupinou, která je v tomto případě rodina, řeší vztahy rodiny, podporuje při změně, zabývá se dospělými i dětmi.

Metody sociální práce se uplatňují prostřednictvím poskytování sociálních služeb.

---

<sup>9</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8473-7.

<sup>10</sup> ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-434-4.

<sup>11</sup> MAŠÁT, Vladimír. *Vybrané postupy sociální práce se skupinou* [online]. Středokluky: Zdeněk Susa, 2012 [cit. 2023-01-24]. ISBN 978-80-86057-80-4. Dostupné z: [https://is.jabok.cz/do/JA10/954367/955291/Socialni\\_prace\\_se\\_skupinou.pdf](https://is.jabok.cz/do/JA10/954367/955291/Socialni_prace_se_skupinou.pdf)

<sup>12</sup> ŠŤASTNÁ, Jaroslava. *Když se řekne komunitní práce* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016 [cit. 2023-01-24]. ISBN 978-80-246-3356-5. Dostupné z: [https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=XPzhDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunitn%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce&ots=la\\_rWK1j9a&sig=Z4srGmjYSSGvmb9iFYRc\\_6Jq9I8&redir\\_esc=y#v=onepage&q=komunitn%C3%AD%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce&f=false](https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=XPzhDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunitn%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce&ots=la_rWK1j9a&sig=Z4srGmjYSSGvmb9iFYRc_6Jq9I8&redir_esc=y#v=onepage&q=komunitn%C3%AD%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce&f=false)

<sup>13</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.

## 1.2 Poskytování sociálních služeb dle zákona

Sociální služby jsou nástrojem sociální práce, díky kterému dochází ke zlepšování nepříznivé sociální situace lidí ve společnosti. Jejich vymezení definují různí autoři, například Matoušek<sup>14</sup> je dělí do dvou kategorií a to „rezortní“ a „nadrezortní“.

Další autor který dělí nebo definuje sociální služby je Tomeš<sup>15</sup>, který je rozděluje do třech souvislostí:

- Sociální služba je druh péče, prevence, která je poskytována konáním státní, obecní, instituce a to tak, aby byla prospěšná jiné osobě,
- Sociální služba je spíše chápána jako občansko-prospěšná činnost, kterou poskytuje soukromoprávní nebo veřejnoprávní instituce přímo a nebo za podpory,
- Sociální služba je chápána jako obecná sociální práce – odborná činnost sociálních pracovníků, která je prospěšná pro lidi v nepříznivé sociální situaci.

Dle zákona 108/2006 sb., o sociálních službách, jsou sociální služby „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“<sup>16</sup> Tyto služby jsou poskytovány v zájmu veřejnosti a jsou financované především z veřejných financí – jako jsou například dotace.

Předpoklad je, že osoby využívající sociální služby se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, která jim neumožňuje se plně zapojit do života, osobního či pracovního. Cílem je poskytnout těmto osobám služby v rámci jejich blízkého okolí a to nejen bydliště, ale také jejich sociálního okruhu. Dále se instituce poskytující pomoc a podporu zaměřují na určitou stabilizaci osoby v jejím přirozeném prostředí, zachování kvality života a

---

<sup>14</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

<sup>15</sup> TOMEŠ, Igor. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost: výběr z přednášek přednesených na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy*. Praha: Sociopress, 2007. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902-2600-0.

<sup>16</sup> Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 01.02.2022 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

rozvíjení samostatnosti. V rámci těchto kroků dochází také k ochraně osoby před nepříznivými sociálními jevy a dalšími riziky.

Sociální služby se především zaměřují na dobro klienta, na jeho aktivizaci a také na klienta jako takového v kontextu jeho přirozeného sociálního prostředí . Dle Mátela do tohoto prostředí patří z pohledu jedince také rodina, kdy pro sociální práci ji můžeme chápat jako klientovo okolí, nebo jako primárního klienta.<sup>17</sup>

Sociální služby se nacházejí v mnoha oblastech, například ve zdravotnictví, ve školství ale také ve vězeňství. Spadají tedy pod Ministerstvo práce a sociálních věcí, ale také pod Ministerstvo zdravotnictví a Ministerstvo vnitra. Mohou být poskytované v institucích či prostřednictvím organizací. Pro lepší orientaci se sociální služby dělí dle formy poskytování a dle druhu.

---

<sup>17</sup> MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

### 1.2.1 Druhy a formy poskytování sociálních služeb

Druhy sociálních služeb dělíme dle zákona (108/2006 sb., o sociálních službách) na tři a to: sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence.

Služby sociálního poradenství poskytují klientům základní a potřebné informace k řešení jejich nepříznivé situace. Základní sociální poradenství je součástí všech služeb, a je poskytováno všem klientům, bez ohledu na to, zda je daný klientem cílovou skupinou služby. Rozdíl však vzniká při poskytování odborného sociálního poradenství, které nabízí především poradny – občanské, manželské, pro seniory, pro oběti domácího násilí. Tato služba je poskytována zdarma a její součástí je „*poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.*“<sup>18</sup>

Služby sociální péče jsou často poskytovány v rámci institucí, ale také prostřednictvím organizací. Osobám, kterým jsou poskytovány, napomáhají zajistit jejich psychickou a fyzickou samostatnost. Umožňují také klientům se v nejvyšší možné míře zapojit do běžného života a do společnosti. Pokud již toto není možné, zajišťují pro klienty důstojné zacházení a důstojné prostředí. Většina služeb sociální péče je poskytována za úhradu. Dle náplně poskytovaných služeb dělíme služby sociální péče na:<sup>19</sup>

- Osobní asistenci
- Pečovatelskou službu
- Tísňovou péči
- Průvodcovskou a předčitatelskou službu
- Podporu samostatného bydlení
- Odlehčovací služby
- Centra denních služeb
- Denní stacionáře

---

<sup>18</sup> Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 28.07.2020 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

<sup>19</sup> PEVNÁ, Kateřina a David PETRŽELKA. Sociální služby v České republice. In: *Úvod do sociální pedagogiky: studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika* [online]. Brno: Masarykova Univerzita, 2014, s. 78 [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: [https://digilib.phil.muni.cz/\\_flysystem/fedora/pdf/131854.pdf](https://digilib.phil.muni.cz/_flysystem/fedora/pdf/131854.pdf)



- Týdenní stacionáře
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením
- Domovy pro seniory
- Domovy se zvl. Režimem
- Chráněné bydlení
- Sociální služby ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

Služby sociální prevence poskytují nápomoc v zabránění sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy. Zejména se toto ohrožení projevuje krizovou situací, životními návyky a způsobem života, který může vést ke konfliktu se společností. U těchto osob dochází dle zákona (108/2006 sb., o sociálních službách) k ohrožení práv a oprávněných zájmů díky trestné činnosti jiné fyzické osoby. Služby sociální prevence cílí k pomoci a podpoře osob v nepříznivé sociální situaci, k jejímu překonání a také „*chrání společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“<sup>20</sup> Tyto služby jsou poskytovány bez úhrady, v některých případech ale za úhradu. Do této kategorie patří následující:<sup>21</sup>

- Ranná péče
- Telefonická krizová pomoc
- Tlumočnické služby
- Azylový dům
- Domovy na půl cesty
- Kontaktní centra
- Krizová pomoc
- Nízkoprahová centra
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- Noclehárny
- Služby následné péče

---

<sup>20</sup> Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 28.07.2020 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

<sup>21</sup> PEVNÁ, Kateřina a David PETRŽELKA. Sociální služby v České republice. In: *Úvod do sociální pedagogiky: studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika* [online]. Brno: Masarykova Univerzita, 2014, s. 79 [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: [https://digilib.phil.muni.cz/\\_flysystem/fedora/pdf/131854.pdf](https://digilib.phil.muni.cz/_flysystem/fedora/pdf/131854.pdf)

- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením a seniory
- Sociálně terapeutické dílny
- Terapeutické komunity
- Terénní programy
- Sociální rehabilitace

Formy poskytování sociálních služeb se dělí na ambulantní a terénní. Ambulantní služby jsou služby, do kterých klient dochází, nebo je doprovázen. Jsou poskytovány v instituci či v organizaci. Ambulantně je poskytováno většina služeb z výše zmíněných druhů. Naopak služby s terénní formou jsou poskytovány v rámci přirozeného prostředí klienta, kdy pracovník služby dochází za klientem. Terénní služby se často využívají také při komunitní sociální práci, kde je potřeba pracovat s komunitou a prostředím, ve kterém se nachází.

### **1.2.2 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Pro tuto práci jsou stěžejní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SASRD). Tyto služby jsou druhem sociální prevence a mohou být poskytovány jen ambulantně, jen terénně a nebo také v kombinaci. Autorka je zde popsala v samostatné kapitole.

SASRD se zabývají rodinou s dítětem, případně rodinami s dětmi, kde dochází k ohrožení vývoje dítěte v důsledku dlouhodobé krizové situace, kterou nejsou rodiče schopni sami překonat. Za krizovou situaci se považuje cokoliv, co danou rodinu ohrožuje na jejím běžném fungování. Nejčastěji dochází k sociálnímu vyloučení celé rodiny a nebo dětí z přirozeného prostředí a to z důvodu probíhající nepříznivé sociální situace.

Služba dle zákona 108/2006 sb., o sociálních službách, § 66 obsahuje základní činnosti jako *„zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně*

*terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“<sup>22</sup>

Zde je tedy důležitá práce s rodinou jako celkem, ale především s rodiči. Dochází zde ke zvyšování kompetencí rodičů, které se týkají hospodaření s příjmy, zajištění důstojného bydlení, fungování rodiny a monitorování potřeb dětí a jejich naplňování. Dále může prostřednictvím SASRD a dalších zapojených orgánů docházet k sanaci rodiny. Dle Matouška je sanace rodiny podpora rodiny obsahující postupy, které napomáhají k fungování rodiny. Jsou to opatření zahrnující rodinu jako celek. Nejčastěji se se sanací rodiny setkáváme u dysfunkčních rodin, kde dochází k užívání návykových látek či k domácímu násilí.<sup>23</sup>

### **1.2.3 Financování sociálních služeb**

Sociální služby jsou poskytovány různými subjekty a zřizovatelem může být stát, kraj či obec či nestátní nezisková organizace. V rámci popisu níže se autorka zabývá financováním neziskové organizace, která poskytuje registrovanou sociální službu a to z důvodu zkušenosti s průběhem.

Financování sociálních služeb je poskytováno z veřejných financí. Nejčastěji tak dochází pomocí dotací ze státního rozpočtu, které má na starosti Ministerstvo práce a sociálních věcí. Další dofinancování poté probíhá formou krajské dotace, kdy si služby žádají o finanční podporu na základě Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb pro daný kraj a dané období. Součástí tohoto plánu je také Akční plán rozvoje sociálních služeb, který vypracovává odbor sociálních věcí a je schválen usnesením rady kraje.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 01.02.2022 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

<sup>23</sup> BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny*. Vydání třetí, aktualizované a doplněné. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-1624-7.

<sup>24</sup> KAHOVCOVÁ, Sandra. *Problematika financování sociálních služeb* [online]. Plzeň, 2012 [cit. 2023-02-24]. Dostupné z: [https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/2137/1/Problematika\\_financovani\\_socialnich\\_sluzeb-Kahovcova.pdf](https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/2137/1/Problematika_financovani_socialnich_sluzeb-Kahovcova.pdf). Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni. Vedoucí práce Hejduková Pavlína.

Akční plán rozvoje se zpracovává na základě získaných podkladů od poskytovatelů, obcí s rozšířenou působností a dalších subjektů. Hlavním zdrojem pro Akční plán je výše zmíněný Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, kde je důležité, aby tyto dva dokumenty byly ve strategické souhře.

Dalším možným financováním se stává rozpočet města, ve kterém sociální služba působí. Po vyplnění a zaslání formuláře s rozpočtem služby a žádostí o dotaci, proběhne schválení dotace radou nebo zastupitelstvem obce.<sup>25</sup>

Velká část organizací se také zapojuje do projektů financovaných či spolufinancovaných evropskými fondy. Zde se ale setkáváme s určitou časovou náročností na vymyšlení projektu, sepsání projektu a nejistotou, zda s tímto financováním může služba v rozpočtu počítat.

Největším problémem financování sociálních služeb bývá to, že dotace jsou nenárokové a výši se organizace dozvídají až v březnu/dubnu následujícího roku. Velká část organizací tak žije v nejistotě a ve stresu. Ke zmírnění nerovnováhy v rozpočtu organizace mohou napomáhat finanční, či materiální dary od dárců. Některé kraje nabízejí možnost tzv. zápůjčky, kdy bezúročně poskytují poskytovatelům půjčku do doby než dojde ke schválení rozpočtu a vyplacení dotace. V krajích, které tuto možnost nenabízejí pak mají poskytovatelé možnost obrátit se na institut tzv. sociální banky.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Akční plán rozvoje sociálních služeb v Karlovarském kraji na rok 2023. *Karlovarský kraj: informační portál Karlovarského kraje* [online]. 2023, 2023 [cit. 2023-02-24]. Dostupné z: <http://www.kr-karlovarsky.cz/samosprava/dokumenty/Stranky/koncepce/oblast-socialni/SPRSS.aspx>

<sup>26</sup> Financování: Podporujeme podnikání se sociálním přesahem. *Česká spořitelna* [online]. 2023 [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/socialni-bankovnictvi/financovani>

## 2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Zákon o sociálních službách ve znění, které známe, je platný od března roku 2006. Tento zákon upravuje nejen výkon sociálních služeb a jejich dělení, ale také předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, náplň práce a vzdělávání v rámci jeho profese.

Dle § 111, odstavec 1, je zaměstnavatel „*povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.*“<sup>27</sup> Tento paragraf také upravuje formy dalšího vzdělávání.

Před nástupem nového zaměstnance do sociální služby jsou zaměstnavatelem hodnoceny předpoklady pro výkon povolání v pomáhající profesi, jeho kompetence a osobnostní rysy. Následné vzdělávání či do vzdělávání pracovníků je poté upraveno dle standardů kvality dané služby.

### 2.1 Osobnostní rysy pracovníka v pomáhající profesi

Následující kapitola se zabývá popisem osobnostních rysů pracovníka v pomáhající profesi, kdy se zaměřuje na osobnostní předpoklady a dovednosti potřebné k výkonu takového povolání.

Pracovník, který se rozhodne pomáhat dalším osobám, by měl mít osobnostní profil strukturován z určitých předpokladů chování či citění dané „od přírody“. Nejedná se tedy zde pouze o vzdělání, či získané znalosti, čímž se budou zabývat nadcházející kapitoly, ale o osobnost jako takovou.

---

<sup>27</sup> Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 28.07.2020 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

Matoušek (2008) definuje tyto předpoklady následovně:

- Zdatnost a inteligence – fyzická zdatnost, zdatnost zvládat stresové situace, rozumová vyspělost
- Přitažlivost – zde se jedná především o to, aby byl pracovník klientovi sympatický, či s ním dokázal navázat kontakt
- Komunikační dovednosti – naslouchání klientovi, porozumění klientovo situace, empatie
- Důvěryhodnost – pracovník by měl v klientovi vzbuzovat pocit důvěry a diskrétnosti

Dalším důležitým osobnostním rysem je respekt a to jak sám k sobě tak také ke klientovi a k jeho situaci.

Pomáhajících profesí je celá škála, která zahrnuje zdravotnické profese, úřední až po ty specializované, jako je např. lékař či psychoterapeut. Přesto, že se liší povaha profese a její náplň, spojuje tyto oblasti kontakt s klientem.<sup>28</sup>

## 2.2 Předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka

Předpokladem pro výkon profese sociálního pracovníka je naprostá samostatnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. ( 108/2006, Sb.)

Poskytovatel sociálních služeb předkládá registrujícímu orgánu doklady prokazující odbornou způsobilost sociálního pracovníka. Posuzování zdravotního stavu a zdravotní způsobilosti pracovníka je věcí zaměstnavatele, který v případě kontroly dokládá vstupní lékařské vyšetření. Nutností v oboru sociální práce je očkování proti hepatitidě B a to hlavně v případě poskytování terénní nebo ambulantní sociální služby.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

<sup>29</sup> Je povinné očkovat sociální pracovníky proti žloutence typu B?: Na dotaz odpověděl Robert Křepinský. *BOZP info* [online]. 18.05.2020 [cit. 2023-01-13]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/je-povinne-ockovat-socialni-pracovniky-proti-zloutence-typu-b>

Důležitým předpokladem pro práci sociálního pracovníka jsou odborné znalosti a kvalifikovanost. Kvalifikovanost se dokládá buď dokončeným studiem Vyšší odborné školy se zaměřením na sociální práci a nebo dokončeným studiem Vysoké školy v humanitárním oboru.

Co se týče osobnostních předpokladů, dle Laci je sociální pracovník první osoba která se dostává ke klientovi v jeho přirozeném sociálním prostředí. Je to tedy osoba, která se rozhodla pomáhat lidem v nepříznivé sociální situaci. Nejdůležitějšími rysy sociálního pracovníka je hlavně: komunikace, angažovanost, schopnost plánování, pomáhání lidem k soběstačnosti, umět pracovat v týmu a další rozvíjení svých profesionálních a sociálních kompetencí.<sup>30</sup>

Sociální pracovník by měl také oplývat schopností motivovat osoby v těžké životní situaci ke změně, napomáhat jednotlivcům či skupinám a komunitám ke správným postojům. Snažit se eliminovat demotivační faktory a vést klienta k vlastní odpovědnosti a to prostřednictvím rozvíjení jeho kritického myšlení.

---

<sup>30</sup> LACA, Slavomír. *Koncept teórií a metód v sociálnej práci*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií, 2021. ISBN 978-80-906237-7-4.

### 3 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Ve vzdělávání sociálních pracovníků je důležitý legislativní rámec. Podle §110 odstavec 4 v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách se považuje odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka doložena dokončeným vyšším odborným vzděláním nebo dokončeným vysokoškolským vzděláním v oboru zaměřeným na sociální práci, sociální politiku, humanitární práci, charitativní činnost, ale také je možné absolvovat obory jako je sociální pedagogika, sociální patologie nebo právo a speciální pedagogika.<sup>31</sup>

#### 3.1 Další vzdělávání sociálních pracovníků a jeho formy

Sociální práce je dynamická profese, která se musí neustále přizpůsobovat novým společenským změnám. Klíčovými aktéry jsou sociální pracovníci, kteří jsou schopni neustále upevňovat získané znalosti a dovednosti rozvíjet a prohlubovat tak, aby byly schopni poskytovat kvalitnější služby. Tento proces se často označuje za celoživotní, soustavné či další vzdělávání sociálních pracovníků.<sup>32</sup> Reaguje tak na změny, které se v rámci sociální práce odehrávají nejen v legislativní rovině, ale ku příkladu také v případě společenských změn.

Dle Palána je další profesní vzdělávání označením pro všechny formy odborného a profesního vzdělávání, které probíhá v průběhu pracovního života, a to zejména po ukončení přípravy na povolání a odborného vzdělávání. Jedná se o rozvíjení znalostí, postojů a schopností, které jsou požadovány pro výkon daného povolání.<sup>33</sup>

Další vzdělávání v sociálních službách a jeho úpravu můžeme najít v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách a to konkrétně v sekci HLAVA II. V této části zákona se uvádí, že sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, což zabezpečuje obnovení, upevnění a doplnění jeho kvalifikace. Zaměstnavatel je povinen toto vzdělávání zabezpečit, a to v minimálním rozsahu 24 hodin za jeden kalendářní rok

---

<sup>31</sup> MATOUŠEK, Oldřich (ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.

<sup>32</sup> PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

<sup>33</sup> PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.



Formy dalšího vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách mají několik podob. Tyto formy jsou stanoveny v zákoně o sociálních službách a to přímo v § 111.

Jednou z forem je specializační vzdělávání, které je zajišťováno vysokými školami a vyššími odbornými školami. Toto vzdělávání přímo navazuje na získané odborné znalosti, které jsou povinné pro výkon práce v sociálních službách. Po ukončení získává absolvent osvědčení vydané vzdělávacím zařízením.

Další formou, kterou si sociální pracovník může zvolit, je absolvování akreditovaného kurzu. Akreditace je udělena Ministerstvem práce a sociálních věcí vysokým a vyšším odborným školám, případně pak vzdělávacím zařízením, spravovaných právníky nebo fyzickými osobami. Ukončení je dokládáno pomocí osvědčením o absolvování daného kurzu.

Sociální pracovník má v rámci svého vzdělávání možnost absolvování odborné stáže. Ta obsahuje výkon odborné činnosti, která probíhá na základě uzavřené písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťující odbornou stáž. Pro uznání stáže je potřeba potvrzení o absolvování.

Další možností je účast na konferencích. Jako konference je považována odborná akce se zaměřením na obor sociálních služeb. Rozsah maximálního uznání činí 8 hodin ročně a absolvování se dokládá potvrzením, které vydává organizátor akce.

Uznáváno jako forma dalšího vzdělávání je také účast na školicích akcích. Tyto akce jsou vedeny zaměstnavatelem nebo jinou odbornou organizací. Opět si pracovník může uznat maximálně 8 hodin ročně. Absolvování školicí akce se dokládá potvrzením od zařízení, které toto školení uskutečnilo, nebo zaměstnavatelem, který organizoval akci.

Zákon zatím nehovoří o e-learningu, který je v dnešní době velice populární. Existuje několik platforem, kde si pracovník může udělat online kurz, z kterého po splnění testu/testů získá osvědčení o absolvování. Kurzy bývají často zaměřeny na různé odvětví, zejména na životní styl, zvládání stresu či time management. I tyto kurzy by teoreticky mohly sloužit k prohlubování znalostí pracovníka a zároveň bývají časově nenáročné.

## 3.2 Standardy kvality poskytování sociálních služeb

Standardy kvality jsou dokumenty, které má vypracované každá služba. To dokládá Vyhláška 505/2006 Sb., která je obecně vymezuje. Tyto standardy slouží k hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb.<sup>34</sup> Ve standardech kvality se nacházejí jakási pravidla pro poskytování dané služby. Tato pravidla jsou v souladu s platnou legislativou.<sup>35</sup>

Momentálně je k dispozici patnáct standardů kvality, které se člení do tří základních kategorií<sup>36</sup>:

- **Procedurální standardy** jsou nejdůležitější a to z toho důvodu, že stanovují, jak probíhá poskytování služby. Každý procedurální standard označuje jednu etapu procesu jednání s klientem. Dle těchto standardů se upravuje například jednání se zájemcem o službu, smlouva o poskytování služby či individuální plánování.
- **Personální standardy** upravují personální zajištění služeb. Kvalita poskytování služeb je přímo úměrná pracovníkům, jejich kvalifikaci, pracovních podmínkách a vedení. V personálních standardech najdeme upravený například profesní rozvoj zaměstnanců.
- **Provozní standardy** se zaměřují na podmínky pro poskytování služeb. Popisují místo, kde je služba poskytována, její dostupnost, prostředí a podmínky a také zvyšování kvality sociální služby.

---

<sup>34</sup> Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 01.02.2022 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

<sup>35</sup> Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006 k provedení zákona o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006, částka 164, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

<sup>36</sup> ČERMÁKOVÁ, K. a M. JOHNOVÁ. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele. s. 6. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISNB 80-86552-45-4.

### **3.2.1 Standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců**

Ve standardu č. 10 se upravuje profesní rozvoj zaměstnanců a to přímo dle *Kritéria 10b – Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje* ( viz. Příloha A– Standard č. 10)

Zde je rozděleno vzdělávání do tří kategorií. Všichni zaměstnanci musí podstoupit školení BOZP + požární ochrany. Vedoucí pracovníci mají povinné okruhy vzdělávání a to: kurzy k novému zákonu o sociálních službách, pracovní právo a mzdové účetnictví, kurzy HR managementu. Pro sociální pracovníky/pracovníky v sociálních službách jsou povinná témata kurzů následující: způsoby řešení problémového chování, práce s klientem v odporu, syndrom vyhoření, motivační rozhovory, efektivní komunikace s klientem. Samozřejmě si pracovníci mohou vybrat další kurzy a to dle charakteru a potřeb.

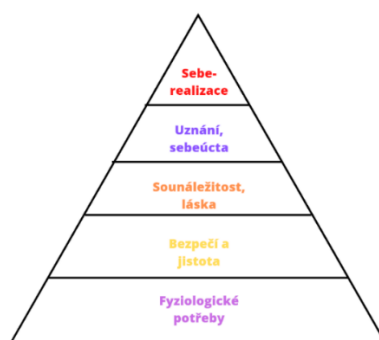
Pracovníci také dvakrát ročně vyplňují vzdělávací plán (viz. Příloha B – Vzdělávací plán zaměstnanců), kde na začátku roku zapisují kurzy které by absolvovat chtěli a na konci roku zapisují ty, z kterých získali osvědčení.

## 4 MOTIVACE

Proces ovlivňující lidské chování a jednání, který vede k dosažení určitých cílů, se nazývá motivace. Všechno, co člověk dělá a vytváří, má svůj důvod – chce něčeho dosáhnout. Motivace zahrnuje psychologické příčiny, které jsou buď překážkou nebo podporou v daných činnostech. Lidé prostřednictvím motivace uspokojují své potřeby, jak biologické, tak sociální.

Nejnámějším autorem spojovaným s motivací je Abraham Harold Maslow, který vypracoval teorii hierarchie potřeb. Tyto potřeby jsou pohnutkami pro lidské chování. Maslow potřeby rozdělil do pomyslné pyramidy dle jejich intenzity. V nejnižším patře se nachází fyziologické potřeby, které člověk potřebuje naplnit kvůli vlastnímu přežití. Další, vyšší patra, nenaplnuje jedinec kvůli přežití, ale kvůli své dlouhodobé spokojenosti a k tomu, aby rozvíjel svou osobnost. Hlavní myšlenkou teorie potřeb je to, že do vyšších pater se člověk dostává pouze po uspokojení nižších potřeb.<sup>37</sup>

Obrázek 1 – Maslowova pyramida potřeb



Upraveno podle zdroje: Mentem.cz<sup>38</sup>

<sup>37</sup> MASLOW, Abraham Harold. *Motivace a osobnost*. Praha: Portál, 2021. ISBN 978-80-262-1728-2.

<sup>38</sup> PROCHÁZKOVÁ, MGR., Tereza. Teorie motivace podle Maslowa. *Mentem: trénujte svůj mozek* [online]. 04.10.2018 [cit. 2023-01-05]. Dostupné z: <https://www.mentem.cz/blog/teorie-motivace/>

Dále můžeme motivaci dělit na vnější a vnitřní. Vnitřní motivace pochází přímo od člověka jako takového. Vnější poté od jeho okolí. Dle Adaira je to půl na půl – polovina lidské motivace pochází z osoby a druhá z okolí, obzvláště od vedoucí osoby.<sup>39</sup>

#### 4.1 Motivace dospělého člověka ke vzdělávání

Velmi důležitým faktorem ve vzdělávacím procesu je motivace dospělých ke vzdělání a k učení. Když je materiál zajímavý a relevantní, motivace k učení se stává silnější. Každý je jiný a každý má rád svůj způsob učení. Někdo dá přednost praktickému cvičení, kdy se může učit i ze svých chyb, jiný čerpá informace a dovednosti z knih.

Rozhodnutí účastníka o vzdělávání může ovlivnit mnoho faktorů. Impulsem pro dospělého je důvod a smysl k učení. Pokud toto dotyčný najde, stimuluje ho to k vyšší aktivitě a tím k lepším výkonům. Nejúčinnějším se učení stává v případě, že je člověk namotivován, má dobrou fyzickou kondici a oplývá schopností učit se.

Dle Vacínové existují dvě formy motivace dospělého člověka<sup>40</sup>:

- Volbou témat se zřetelem na zájem a zaměření člověka, které vychází z jeho dominantních potřeb.
- Tvorba vnějších podmínek se stimulujiícím obsahem, který naplňuje potřeby konkrétní skupiny či jedince. Tímto dané potřeby aktivujeme a výsledkem je vyvolaná motivace, která napředuje k požadované činnosti.

Úspěšnost výše zmíněných přístupů je přímo úměrná znalostem:

- poznávacích a sociálních potřeb,
- způsobu, jakým fungují,
- projevům potřeb ve vzdělávání,
- významu dospělého jedince a jeho potřeb.

Učební motivy jedince vycházejí primárně z jeho individuálního užitku, který slouží k seberealizaci, což je největším smyslem motivace jedince k učení. Cílem vzdělávacích

---

<sup>39</sup> ADAIR, John Eric. *100 tipů jak řídit a vést lidi: výkladový slovník*. Brno: CP Books, 2005. Praxe manažera (CP Books). ISBN 80-251-0529-6.

<sup>40</sup> VACÍNOVÁ, Marie a Marta LANGOVÁ. *Vybrané kapitoly z psychologie: výkladový slovník*. V Praze: Československý spisovatel, 2011. Praxe manažera (CP Books). ISBN 978-80-7459-014-6.

prostředků se poté stává získání zvýšené pracovní výkonnosti pracovníků, což podpoří posílení pracovních pozic na trhu práce. Dále si jedinec osvojí nové informace, dovednosti či návyky.

Například Beneš používá ke struktuře motivů k návratu dospělých do vzdělávání následovně <sup>41</sup>:

- Sociální kontakt – díky vzdělávání získává člověk příležitost, jak se seznámit a poznat nové lidi, upevnit či zlepšit své sociální postavení, sdílet své zkušenosti s ostatními.
- Profesní důvody – účelem vzdělávání je dosažení vyšší pracovní pozice.
- Sociální podněty – člověk získává prostor a čas na získání zcela jiných sociálních podnětů, které se nemusí týkat běžného života.
- Účast na komunitním dění – získání možnosti se zapojit do existující či zcela nové komunity a být její součástí.
- Vnější očekávání – účast na vzdělávání dle doporučení přátel, rodiny, či kolegů.
- Vědomostní zájmy – vzdělávání jako cesta k zvýšení svých znalostí a vědomostí.

---

<sup>41</sup> BENEŠ, Milan. *Andragogika: výkladový slovník*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2580-2.

## 5 SYNDROM VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření souvisí především s pracovními pozicemi, které se vyznačují velkou emoční a mentální zátěží. Často je důsledkem dlouhodobého stresu a postihuje většinu zaměstnanců, kteří pracují s lidmi. Hlavní rozdíl mezi syndromem vyhoření a depresí nebo prostou únavou je ten, že syndrom vyhoření je výhradně spojen s krizovou oblastí a zahrnuje otázky po smyslu daného úkolu člověka. Fenomén syndromu vyhoření je lidstvu známý, nicméně prvně byl pojmenován v roce 1974 americkým psychoanalytikem Herbertem J. Freudenbergerem.

Jako syndrom vyhoření se popisuje stav spojený s celkovou únavou, velkým vyčerpáním, pocitem lhostejnosti a sníženou pracovní výkonností. Tento stav nastává po dlouhodobém vyčerpávajícím pracovním tempu, kdy jeho nástup může zrychlit například malá odměna za vykonanou práci a nebo zhoršené pracovní prostředí.

Hartl a Hartlová popisují syndrom vyhoření jako „*ztrátu profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některé z pomáhajících profesí.*“ Dodávají, že je spojený s rutinní prací, nechutí k dalšímu vzdělávání a k seberealizaci.<sup>42</sup>

Syndrom vyhoření můžeme dělit na následující stadia<sup>43</sup>:

- Stadium nadšení – idealismus, velká očekávání, práce na prvním místě, velký výdej energie bez rozmyslu, dobrovolný workoholismus;
- Stadium stagnace – jedinec se vrací do reality a přehodnocuje svá očekávání, více svého času zaměřuje na své potřeby;
- Stadium frustrace – nejsou uspokojovány potřeby jedince, pochybuje o významu své práce, první náznaky fyzických a psychických problémů;
- Stadium apatie – trvalá frustrace, bez vidiny budoucí změny, pracovní výkon pouze dle očekávání vedoucího, odmítá další a nové úkoly;

---

<sup>42</sup> HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník: výkladový slovník*. Praha: Portál, 2000. Pedagogika (Grada). ISBN 80-717-8303-X.

<sup>43</sup> REITMAYEROVÁ, Eva a Marta. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-869-9174-1.

- Stádium intervence – přerušení procesu, změna práce či života, přehodnocení situace, jedinec si uvědomuje svůj stav.

Pokud člověk trpí syndromem vyhoření, je tento stav citelný nejen v pracovním životě, ale také v životě osobním. Trpící osoba se stává chladnou a neangažovanou k druhým, bez viditelného zájmu o druhé nebo o sebe. Objevuje se neustálý stres a napětí, hraničící s podrážděností a s nízkým sebevědomím.



## **PRAKTICKÁ ČÁST**

Ve výzkumné části práce se autorka rozhodla zaměřit na to, jak probíhá vzdělávání sociálních pracovníků ve službách, ve kterých pracují. Tato část práce navazuje na teoretická východiska předchozí teoretické části práce. Vzdělávání v sociálních službách je často diskutované téma. Ať už se jedná o to, že sociální pracovníci mají jako jedni z mála zákonem povinné vzdělávání, nebo o to, že snaha se vzdělávat a zlepšovat často vychází ze samotných pracovníků. Potřeba dalšího vzdělávání v sociální oblasti je potřebná vzhledem k tomu, že využívané metody a postupy se s časem mění.

Autorky motivací k výzkumu byla především vlastní praxe a také to, že velmi často v průběhu své práce spolupracuje s dalšími organizacemi, které jsou zaměřeny na práci s rodinami s dětmi a zkušenosti se vzděláváním se často liší. Hlavním podnětem k výzkumu byla autorky zvědavost jak probíhá vzdělávání jinde, než ve službě kde pracuje. Autorku také zajímala motivace k danému vzdělávání a to, zda mají dotazované subjekty zkušenost se syndromem vyhoření, buď osobní, z blízkého okolí a nebo pouze teoretickou.

### **6 CÍL VÝZKUMU A FORMULACE OTÁZKY**

Cílem výzkumu bylo nahlédnout do vzdělávání sociálních pracovníků v jiné organizaci se stejným zaměřením jako v té, kde autorka pracuje. Autorku zajímalo, zda v závislosti na standardech kvality poskytování sociálních služeb mají také zavedený plán vzdělávání a zda se dle něj řídí. Autorka si byla vědoma toho, že každá organizace má nastavenou nabídku vzdělávání jinak a proto se také zaměřila na zjišťování, jak jsou tyto nabídky předávány pracovníkům. Předpokládala, že její zkušenost jako sociální pracovnice v sociálních službách pro rodiny s dětmi, kdy jsem byla součástí tvoření metodiky a standardů, bude v rozhovorech i ve zpracování následných dat velkou výhodou.

Autorka si je vědoma toho, že její role jako tazatele a výzkumníka může ovlivnit průběh i výsledek rozhovorů a to především proto, že se s respondenty zná, ať už jako bývalá kolegyně či spolužačka ze školy a tím pádem je s každým z nich v blízkém a osobním vztahu. Autorka nevěděla, jak moc významné tyto zmíněné skutečnosti budou

pro výzkum a to z důvodu toho, že respondenti mohli být buď více otevření či uzavření ve sdělování svých odpovědí. Tyto faktory brala autorka v potaz a po celou dobu výzkumu s nimi pracovala.

Za částečnou výhodu autorka považuje svou zkušenost s vedením rozhovorů za účelem psaní práce, kdy tuto zkušenost nabyta částečně při psaní absolventské práce, či zpracovávání svých praxí v průběhu studia na Vyšší odborné škole. Nicméně se stále považuje pouze za začátečníka, což by se dalo považovat za určitý limit výzkumu.

Na základě výše zmíněného a také na základě mého záměru a celkového zaměření práce autorka zvolila a zformulovala následující tři otázky:

*Výzkumné otázky:*

*„Jak probíhá vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi?“*

*„Jaká je motivace pracovníků ke vzdělávání?“*

*„Jakou mají pracovníci zkušenost se syndromem vyhoření?“*

## **7 METODOLOGIE**

### **7.1 Kvalitativní výzkum**

Kvalitativní výzkum je vhodný v situacích, kdy je třeba poznat problém v širším kontextu a jsou potřeba různé názory pro to, aby se odhalily nové důležité souvislosti a pohledy na situaci. <sup>44</sup> Výzkum, který je kvalitativní, je metodou, díky které je umožněno pozorování sociálních jevů a procesů. Otázky, na které kvalitativní výzkum odpovídá jsou: Jak? Proč? Jak? Účelem výzkumu je vytvářet nové teorie. Důležitým aspektem zmíněného výzkumu je porozumění. To nám umožňuje získat vhled do

---

<sup>44</sup> VOJTÍŠEK, PhDr. Petr. *Výzkumné metody: Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšší odborných škol*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, 2012. ISBN 978-80-905109-3-7.

různých dílčích problémů zkoumaného jevu. Díky kvalitativnímu výzkumu můžeme pomocí induktivní logiky získat velké množství informací o menším počtu lidí.<sup>45</sup>

Pro výzkumný proces je potřeba vhodná volba sběru dat a následné vyhledání jednotlivé struktury, významu a pravidelnosti dat. Nižší forma standardizace naznačuje nízkou reliabilitu, nicméně ze směru možností využití volnější formy otázek a odpovědí, může jeho validita být vysoká.<sup>46</sup> S tímto souvisí také to, že kvalitativní výzkum je založen na dlouhodobém a hloubkovém studiu vybraných respondentů prostřednictvím rozhovorů a pozorování. Rozhovory a pozorování by měly být vedeny v přirozeném prostředí respondenta. Připravené otázky lze v průběhu průzkumu doplňovat a upravovat tak, aby výsledky byly co nejpřesnější.<sup>47</sup> Pro výzkumníka to znamená, že se může zaměřit na pochopení jednání a myšlení respondentů, kdy bere v potaz jejich pohnutky a životní potřeby.

Pro potřeby bakalářské práce autorka zvolila kvalitativní metodu výzkumu, která je vhodná s ohledem na téma a cíl práce.

### **7.1.1 Interpretativní fenomenologická analýza (IPA)**

Cílem interpretativní fenomenologické analýzy (dále jen IPA) je podrobně prozkoumat pohled účastníka na zkoumané téma. Tento přístup je fenomenologický v tom smyslu, že se zabývá osobním vnímáním nebo popisem předmětu nebo události ze strany jednotlivce, na rozdíl od pokusu o vytvoření objektivního výroku o předmětu nebo události samotné. IPA dále uznává dynamičnost výzkumného procesu. Výzkumník se snaží přiblížit k světu participanta, zaujmout jeho vnitřní vhléd, ale nemůže to udělat přímo nebo úplně. „*Přístup je závislý na vlastních představách*

---

<sup>45</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s. 35-36. ISBN 80-7367-040-2.

<sup>46</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. s. 286-287. ISBN 80-246-0139-7.

<sup>47</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s. 50-51. ISBN 80-7367-040-2.

*výzkumníka, které jsou nutné k tomu, aby bylo možné tento jiný osobní svět pochopit prostřednictvím procesu interpretační činnosti.*<sup>48</sup>

Základním principem IPA se stává porozumění prožitku dané skutečnosti respondenta. Prostřednictvím IPA je možné popsat, prozkoumat a analyzovat, jak se u člověka vytváří význam jeho zkušenosti a tímto je výzkumníkovy umožněno pochopit jednotlivé události nebo procesům (fenoménům).

Teorie IPA se zakládá na kritériích, které se dělí do tří kategorií: fenomenologické, hermeneutické a ideografické. Fenomenologie je název pro způsob, kterým lidé hledí na svět. Hermeneutika tento pohled rozvíjí. K lidským zkušenostem přiřazujeme různý smysl a význam a pokaždé ji jinak interpretujeme. Prostřednictvím komunikace a to především slovy, přiřazujeme k těmto zkušenostem určitý smysl. Ideografie předává důraz na zkušenost respondenta a to z největší části na detaily a hloubku dané zkušenosti. Prostřednictvím IPA je možné převyprávět význam obsahu, který je sdělovaný respondentem a tak se snaží zachytit realitu a vykládat jeho zkušenost.<sup>49</sup>

Co se týče výzkumného vzorku, IPA pracuje s nižším počtem respondentů. Přiklání se k tomu z toho důvodu, že se jedná o velmi detailní analýzu fenoménu. I pouze jeden respondent je schopen dobře reprezentovat zkoumanou zkušenost. *„Podstatnou zásadou výběru respondentů je homogenita vzorku. Klíčovým požadavkem však zůstává, aby respondenti dobře reprezentovali daný fenomén (téma), který nás zajímá, což klade nárok na výzkumníka, aby pečlivě vybral takové participanty, kteří jsou nositeli daného jevu.*<sup>50</sup>

## 7.2 Výzkumný vzorek

Jako výzkumný vzorek si autorka zvolila sociální pracovníce, které pracují v sociálních službách se zaměřením na rodiny s dětmi. Především jsou to pracovníce ze sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Výzkumný vzorek podléhá

---

<sup>48</sup> SMITH, J. A., et al. Quantitative Health Psychology: theory and methods. 1999.

<sup>49</sup> MATYSOVÁ, Eliška. *Další vzdělávání sociálních pracovníků*. Praha, 2021. Diplomová práce. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. s. 44. Vedoucí práce Laca Slavomír, Doc. PaedDr.; Ph.D.

<sup>50</sup> ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. s. 9 – 15. ISBN 978-80-210-6382-2.

zvoleným kritériím, kterými jsou: práce s rodinami s dětmi a minimálně 5 let praxe v oboru. Toto je zvoleno převážně z toho důvodu, aby participanti měli dostatečné zkušenosti se vzděláváním a dalším vzděláváním a také byl již odborníkem ve své zvolené oblasti. Následným kritériem je dosažení minimálního vzdělání, které je v tomto případě vyšší odborná škola se zaměřením na sociální práci.

Byly vybrány tři pracovnice, které odpovídaly na předem připravené otázky v jejich přirozeném prostředí, které si zvolily samy. Jedna z pracovnic si zvolila prostředí organizace, ve které pracuje. Další dvě si zvolily domácí prostředí.

### **7.3 Sběr dat**

Pro sběr dat byl využit polostrukturovaný rozhovor, který měl strukturu dotazníku. Využité metody jsou popsány v kapitolách výše. Předtím, než proběhl sběr dat, probíhalo studium odborné literatury, která je oporou pro teoretickou část bakalářské práce.

Sběr dat probíhal v období od ledna 2023 do února 2023, kdy probíhaly rozhovory s respondentkami. Z rozhovorů byl se souhlasem respondentek pořízen audio záznam, který sloužil pouze k přepisům rozhovorů. V rámci rozhovorů byly pořizovány poznámky s pro výzkum důležitými poznámkami. Rozhovory probíhaly se třemi respondentkami, kdy je tento počet naprosto dostačující pro IPA, a také dostačující k naplnění cíle bakalářské práce.

Časový fond pro jeden rozhovor se pohyboval v rozmezí 40-70 minut, kdy tento čas byl zvolen z důvodu dostatečného poznání zkušenosti respondenta. Zmíněný čas pro rozhovory byl u každé z respondentek dodržen. Pro to, aby bylo možné rozhovory pomocí IPA vyhodnocovat, autorka stanovila jsem okruhy otázek týkající se tématu a cíle práce. Na všechny tyto okruhy musely respondenty odpovědět pro to, aby byl rozhovor použitelný a byl tak naplněn cíl práce.

Okruhy otázek:

1. Účastníci
2. Vzdělávání v organizaci
3. Motivace
4. Syndrom vyhoření

Rozhovory byly přepsány. Doslovný přepis rozhovorů se nachází v přílohách bakalářské práce.

Skrze přepisy a poznámky byla formulována potřebná témata, která se vyskytují v textu, aby bylo vizuální provázání s původním vyjádřením respondenta. Tyto témata slouží pro kódování rozhovoru a jejich řazení probíhá prostřednictvím skupiny a pořadí, ve kterém se budou kódovat. Témata jsou rozdělena na nadřazená a podřazená. Jednotlivá témata kódování jsou vydefinována v tabulce u individuálních rozhovorů. Témata jsou u všech rozhovorů stejná, takže na konci lze provést srovnání.

#### **7.4 Etické hledisko**

Vzhledem k tomu, že autorka s respondenty vedla rozhovor hlavně o tom, jak probíhá vzdělávání v organizaci ve které pracují, zůstaly respondenti v anonymitě. Rozhovory jsou označeny jako „respondent A“, „respondent B“ a „respondent C“.

Respondenti podepsali souhlas s audiozáznamem a s použitím získaných informací pro výzkumnou část bakalářské práce. Byli seznámeni s tématem práce, se zvolenou metodikou a s tím, že audionahrávky slouží pouze k přepisu rozhovorů a nebudou po přepsání dále uchovávány. Tento souhlas se nachází v přílohách práce.

## **8 ANALÝZA ROZHovorŮ**

V této kapitole autorka analyzuje jednotlivé rozhovory, které proběhly s respondentkami. Kvůli ochraně osobních údajů se v rozhovorech neobjevují jména osob ani organizací.

Na konci každého rozhovoru se nachází tabulka témat, které byly kódovány při rozhovorech s respondentkami. Kód autorka stanovila tak, že souřadnici tvoří první číslo které odpovídá pořadí kladené otázky. Další čísla jsou polohy slov v odpovědi respondentky na otázku.

## 8.1 Rozhovor A

První rozhovor byl veden se sociální pracovnící, která pracuje jako sociální pracovník již šest let. *„Jako sociální pracovnice pracuji už 6 let.“* Už před tím ale nebyla úplným nováčkem v sociální práci. *„Předtím jsem pracovala jako pracovník v sociálních službách pro seniory“*. Tato předchozí zkušenost ji namotivovala k tomu, aby si doplnila vyšší vzdělání. *„V průběhu mé práce jako pracovníka v sociálních službách jsem dostudovala Vyšší odbornou školu v oboru sociální práce.“* Respondentka ale nedávno pocítila potřebu své vzdělání posunout ještě výše a tak při práci dálkově studuje na vysoké škole. *„Momentálně jsem se ale rozhodla si vzdělání rozšířit a to o bakalářské studium, také v oboru sociální práce.“*

V organizaci ve které je respondentka momentálně zaměstnána, působí jako sociální pracovník již třetím rokem. I přes to, že změnila zaměstnavatele, zůstala její cílová skupina stejná. *„Jak jsem říkala, tak před šesti lety jsem se po dostudování vyšší odborné školy stala sociálním pracovníkem, a úplně jsem změnila svojí cílovou skupinu. Ta mi teda pořád zůstala, jen jsem změnila organizaci.“*

Pro výzkum bylo důležité zjistit, jak probíhá vzdělávání v organizaci, ve které respondentka pracuje. Respondentka uvádí, že povinné další vzdělávání sociálních pracovníků v organizaci probíhá dle zákona o sociálních službách. Toto vzdělávání si většina pracovníků splní prostřednictvím kurzů. *„Podle zákona máme povinných 24 hodin vzdělávání ročně. Většinou to splníme tak, že absolvujeme tři osmihodinové kurzy.“* O těchto kurzech se dozvídají zaměstnanci prostřednictvím nabídky, kterou jim rozesílá zaměstnavatel. *„Ano, zaměstnavatel nám na začátku roku rozešle různé nabídky kurzů a vzdělávacích akcí.“* Od zaměstnavatele mají v organizaci doporučené okruhy vzdělávání, které korespondují s cílovou skupinou organizace. Mohou si také vybrat kurzy, které jim mohou být užitečné v jejich osobním růstu. *„Máme doporučené okruhy které se zaměřují především na práci s rodinou a dětmi, nebo mladistvými. Jako další si můžeme vybírat kurzy, které se věnují osobnímu růstu nebo třeba prevenci syndromu vyhoření.“* Jako formu dalšího vzdělávání volí respondentka především vzdělávací kurzy. *„Jak jsem říkala, většinou jsou to kurzy.“* Ty probíhají prezenční formou a nebo online. *„Bud' na ně jedeme, nebo teď občas máme online kurzy.“*

Pro přehled o dalším vzdělávání využívá zaměstnavatel vzdělávací plán zaměstnanců, který se řídí standardy kvality sociální služby. „*Ano máme.*“ Nejdříve probíhá plánování vzdělávání. „*Na začátku roku vyplníme co bychom chtěli z nabízených kurzů absolvovat.*“ Tento vzdělávací plán se po celý rok aktualizuje. „*V průběhu roku potom dodáváme osvědčení a taky do plánu připisujeme co jsme už absolvovali.*“ Na konci roku se poté vzdělávací plán každého zaměstnance vyhodnocuje. „*Na konci roku potom probíhá vyhodnocení, zda jsme vzdělávací plán splnili.*“ Tento celý proces má ale i využití k ohodnocení zaměstnanců. „*Podle toho potom zaměstnavatel tvoří odměny.*“

Jako největší motivaci k dalšímu vzdělávání udává respondentka to, že si chce stále aktualizovat svoje nabyté znalosti. „*Tak pro mě je motivace hlavně to, abych se dozvěděla nové informace ve svém oboru. Dost se to mění, tak chci mít přehled.*“ Jako další motivační impulz uvádí finanční hodnocení, které je tvořeno i tím, že se splní výše zmíněný vzdělávací plán. „*Pak taky samozřejmě finanční ohodnocení na konci roku, kdy se odměny odvíjejí i od splněného vzdělávacího plánu teda.*“ Pro respondentku je ale také důležité uplatnění dalšího vzdělávání v jejím pracovním životě. „*Jo, asi si neumím představit že se už dál nevzdělávám. V práci je to dost důležité.*“ Informace získané z kurzů se respondentce prolínají i do osobního života, avšak v menší míře. „*V osobním životě občas taky něco z kurzu využiju.*“

Co se týče syndromu vyhoření, respondentka neuvádí osobní zkušenost. Pouze zkušenosti od osob, se kterými se zná nebo o nich slyšela. Tyto osoby jsou především v oboru sociální práce. „*Ne tak úplně osobní, ale znám pár lidí z oboru i mimo něj co prostě vyhořeli.*“ Respondentka si uvědomuje náročnost práce jako osoby v pomáhající profesi, kterou dle svých slov charakterizuje jako náročnou a to hlavně v případě práce s rodinami, ohroženými dětmi a seniory. „*Práce s lidmi je fakt dost náročná, ještě když pracuješ s rodinami a s dětmi, které bývají ohrožené. Nebo třeba i se seniory. To je pak dost náročné.*“ Sama se ale snaží preventivními opatřeními syndromu vyhoření předcházet, Volí především sport a supervizi, kterou má v rámci organizaci. „*Tak snažím se nějak sportovat. Chodím na procházky a jezdím na kole. Taky využívám supervizi, kterou nám zaměstnavatel nabízí.*“



**Tabulka 1 – Témata rozhovoru s respondentkou A**

<b>Témata</b>	<b>Souřadnice</b>	<b>Citace</b>
<b>Praxe a vzdělání</b>	1 . 1-7 2 . 10-18 2 . 19 - 30	„Jako sociální pracovnice pracuji už 6 let“ „jsem dostudovala Vyšší odbornou školu v oboru sociální práce“ „Momentálně jsem se ale rozhodla si vzdělání rozšířit a to o bakalářské studium“
<b>Další vzdělávání v organizaci</b>	4 . 5 – 8 4 . 13 – 17	„24 hodin vzdělávání ročně“ „že absolvujeme tři osmihodinové kurzy“
Doporučené a povinné okruhy vzdělávání	5 . 2 – 13 6 . 1 – 3 6 . 5 – 15	„zaměstnavatel nám na začátku roku rozešle různé nabídky kurzů a vzdělávacích akcí“ „máme doporučené okruhy“ „ se zaměřují především na práci s rodinou a dětmi, nebo mladistvými“
Formy dalšího vzdělávání	7 . 4 – 7	„většinou jsou to kurzy“
Vzdělávací plán	8 . 1 – 2	„Ano, máme“
<b>Motivace</b>	9 . 8 – 12 9 . 21 - 23 9 . 27 - 28	„abych se dozvěděla nové informace“ „chci mít přehled“ „finanční ohodnocení“
<b>Syndrom vyhoření</b>	11 . 7 – 10 11 . 11 – 17 11 . 2 - 5	„znám pár lidí co vyhořeli“ „ Práce s lidmi je fakt dost náročná“ „snažím se nějak sportovat“

## **8.2 Rozhovor B**

Druhý rozhovor proběhl s respondentkou B. Ta je v oboru sociální práce již 15 let. „Hm, v sociálních službách se pohybuju už těch 15 let, hned potom co jsem dostudovala střední školu.“ Za dobu své pracovní kariéry se věnovala různým cílovým skupinám. „Za tu dobu jsem si prošla prací s různými cílovými skupinami.“ Její nejvyšší dosažené vzdělání je vyšší odborná škola, kde se věnovala oboru sociální práce. „Vystudovala jsem vyšší odbornou školu, obor sociální práce.“

Pátým rokem pracuje v organizaci, která poskytuje sociální služby rodinám s dětmi. „*Ted' to bude pět let co tu pracuju*“. I přes to, že několikrát změnila práci, je v této organizaci spokojená a plánuje v ní zůstat. „*Změnila jsem práci za těch 15 let několikrát jak jsem říkala a teď už bych ale neměnila.*“

Co se týče vzdělávání v organizaci, respondentka zmiňuje, že vzdělávání probíhá stejně jako v jiných sociálních službách. „*Tak asi jako v každý jiný sociální službě. Musíme se řídit zákonem, takže plníme těch 24 hodin povinného vzdělávání.*“ Toto povinné vzdělávání si plní prostřednictvím vzdělávacích kurzů a účasti na konferenci. „*U nás to teda je tak, že samozřejmě chodíme na kurzy, ale taky se účastníme různých konferencí.*“ Ráda by ale absolvovala stáž v jiné organizaci, myslí si, že by jí to bavilo a bylo to pro ní přínosné. „*Jediný co mi chybí je zkusit nějakou stáž. To by mě asi bavilo.*“ Zaměstnavatel respondentce vzdělávání poskytuje a kurzy platí, ale respondentka si kurzy musí hledat sama nebo se řídit nabídkou, kterou v organizaci mají vyvěšenou. „*Jako platí nám to, ale hledáme si to většinou sami, nebo už máme na nástěnce různé nabídky i z předchozích let.*“ Ze strany zaměstnavatele respondentka tedy nedostává žádné nabídky na kurzy. „*Nic nám většinou nepošílají, jako myslím vedení.*“ Jako povinné okruhy dalšího vzdělávání v organizaci uvádí práci s dětmi a rodinou, nebo komunikační dovednosti. V tomto okruhu musí zaměstnanci splnit alespoň jeden kurz za kalendářní rok. „*Máme povinný okruhy. Aspoň jeden kurz ročně musí být zaměřený na práci s dětmi a rodinou, nebo na komunikaci.*“ Z doporučených okruhů mohou absolvovat kurzy se zaměřením na individuální plánování nebo administrativu. „*Z těch doporučených jsou to třeba kurzy týkající se individuálního plánování nebo jak psát zápisy.*“ Zbývá ale prostor i na kurzy dle přání zaměstnanců, tam je pouze jedno kritérium a to že kurz musí mít akreditaci MSPV. „*Jinak si ale můžeme vybrat cokoli co má akreditaci MSPV.*“

Z rozhovoru vyplývá, že v organizaci mají nastavený vzdělávací plán. Tento plán ale slouží spíše jako přehled o tom, zda byly splněné povinné okruhy vzdělávání. „*Máme. Ale je to spíš administrativní věc. Slouží jako přehled o tom, jestli máme splněný ty povinný okruhy.*“ Do složky vzdělávacího plánu zaměstnanců se poté zakládají získaná osvědčení z absolvovaných kurzů. „*Taky k němu do složky přikládáme osvědčení.*“ V otázce využívaných forem dalšího vzdělávání uvádí respondentka to, že nejčastěji

absolvuje kurzy a účastní se konferencí. „*Jak jsem už zmínila, tak hlavně kurzy a ty konference.*“

Jako motivaci ke vzdělávání uvádí ve svých odpovědích respondentka povinnost splnění vyžadovaných okruhů vzdělávání. „*Hm, asi hlavně to, že to musím splnit.*“ Jako další je pro klientku důležité získat nové informace a prohloubit si ty stávající. „*A pak teda taky získání nějakých nových informací.*“ Finanční motivace se u respondentky nevyskytuje, neboť zaměstnavatel za splnění kurzů zaměstnance neodměňuje. „*Finanční ohodnocení za absolvování kurzů nemáme.*“ Vzdělávání je pro respondentku důležité primárně v pracovním růstu. „*V tom pracovním asi jo.*“ K osobnímu růstu získané vědomosti tolik neuplatňuje. „*V osobním ty získané informace moc neuplatňuju.*“

Jako poslední se autorka doptávala respondentky na syndrom vyhoření. Respondentka popisuje osobní zkušenost, ke které došlo před 10 lety. „*Jo, přímo osobní. Před 10 lety jsem úplně vyhořela.*“ Tato zkušenost ji přiměla přemýšlet nad změnou oboru, ke kterému ale nakonec nedošlo. Jediné co se změnilo byla cílová skupina se kterou respondentka pracovala. „*Myslela jsem si, že už v sociálních službách dál nezůstanu a změním úplně kariéru. Nakonec jsem teda změnila jenom cílovou skupinu.*“ Svoji práci považuje za poslání, i přes to, že je pro ni často náročná. „*Neumím si představit, že dělám něco jinýho. I když je ta práce náročná, tak je to pro mě asi poslání.*“ Díky své zkušenosti se syndromem vyhoření má respondentka zažity mechanismy jeho prevence. Uvádí, že hlavní prevencí je pro ni sport. „*Já teda hodně sportuju. Chodím pravidelně běhat, v zimě lyžovat a v létě jezdím na kole.*“ Chodí také pravidelně na psychoterapie a využívá možnost supervize v rámci zaměstnání. „*Ted' i po té osobní zkušenosti už chodím pravidelněji na psychoterapii. Taky využívám supervizi, kterou nám v práci nabízejí.*“

**Tabulka 2 – Témata rozhovoru s respondentkou B**

<b>Témata</b>	<b>Souřadnice</b>	<b>Citace</b>
<b>Praxe a vzdělání</b>	1 . 2 – 10 2 . 1 -5	„ v sociálních službách se pohybuju už těch 15 let“ „ vystudovala jsem vyšší odbornou školu“

<b>Další vzdělávání v organizaci</b>	4 . 9 – 13 4 . 15 – 18 4 . 29 – 31 4 . 34 – 37 4 . 38 – 45	„musíme se řídit zákonem“ „plníme těch 24 hodin“ „chodíme na kurzy“ „se účastníme různých konferencí“ „jediný co mi chybí je zkusit nějakou stáž“
Doporučené a povinné okruhy vzdělávání	6 . 1 – 3 6 . 8 - 19  6 . 22 – 31  6 . 41 – 45	„máme povinný okruhy“ „ musí být zaměřený na práci s dětmi a rodinou, nebo na komunikaci“  „z doporučených jsou to třeba kurzy týkající se individuálního plánování“ „cokoliv co má akreditaci MPSV“
Formy dalšího vzdělávání	7 . 7 – 11	„hlavně kurzy a ty konference“
Vzdělávací plán	8 . 1 - 7	„Máme. Ale je to spíš administrativní věc“
<b>Motivace ke vzdělávání</b>	9 . 3 - 8 9 . 13 - 16	„hlavně to, že to musím splnit“ „získání nových informací“
<b>Syndrom vyhoření</b>	11 . 4 – 9 11 . 21 – 23 12 . 1 – 4 12 . 24 – 26 12 . 28 - 29	„před 10 lety jsem úplně vyhořela“ „změním úplně kariéru“ „já teda hodně sportuju“ „chodím pravidelněji na psychoterapii“ „využívám supervizi“

### 8.3 Rozhovor C

Posledního rozhovoru se účastnila respondentka, která jako sociální pracovník pracuje 10 let. „Jé, no teď to bude asi 10 let.“ Předtím měla zkušenosti jako pracovník v sociálních službách, kde se zaměřovala na úplně jinou cílovou skupinu, než teď. „, Ale předtím jsem byla jen pracovník v sociálních službách, starala jsem se o seniory, jako brigádně na střední.“ Stejně jako ostatní respondentky má vystudovanou vyšší odbornou školu v oboru sociální práce. „Nejdřív jsem si dostudovala vyšší odbornou školu, obor sociální práce.“ Jako jediná ale má už dostudovanou vysokou školu a to v oboru charitativní činnost. Tu studovala při zaměstnání. „Pak jsem si už při zaměstnání dodělávala bakaláře na vysoké škole, obor charitativní činnost.“

Momentálně je už skoro osmým rokem v organizaci, která se specializuje na sociální služby pro rodiny s dětmi. „No už skoro osm. Předtím jsem pracovala s jinou cílovou

skupinou. *Do naší organizace jsem nastoupila abych měla trošku změnu.*“ Respondentka uvádí, že ji její práce naplňuje. *„Práce s rodinami a dětmi mě fakt baví.“*

Vzdělávání v organizaci ve které respondentka pracuje je velmi důležité. V odpovědích zmiňuje, že si zaměstnavatel na další vzdělávání pracovníků potrpí. *„Vedení si na dalším vzdělávání fakt zakládá.“* Uvádí, že další vzdělávání probíhá dle zákona o sociálních službách, ale organizace požaduje další hodiny vzdělávání nad rámec povinných. Zaměstnavatel chce mít ze svých zaměstnanců odborníky. *„ Plníme teda povinných 24 hodin vzdělávání podle zákona, ale taky po nás chtějí ještě dalších 16h navíc. Fakt chtějí, abychom byly odborníci.“* Co se týče nabídek kurzů, je zaměstnavatel aktivní. Rozesílá zaměstnancům nabídky na různé kurzy, ať už prezenční či online. *„Ano, poskytuje. Máme teda na nástěnkách nějaký nabídky, ale přeposílají nám i nějaký další nabídky kurzů. Bud' prezenčních nebo online.“* Respondentka popisuje, že mají povinné i doporučené okruhy dalšího vzdělávání. Povinné okruhy jsou ty, které souzní s cílovou skupinou organizace. *„: Máme oboje. Povinně musíme splnit alespoň 8h kurzem který je zaměřený na rodiny s dětmi, nebo na sociálně-právní ochranu dětí.“* Jako doporučené zaměstnavatel vybral kurzy se zaměřením na komunikační schopnosti, individuální plánování nebo práci s hlasem. V doporučených kurzech se nachází i prevence syndromu vyhoření. *„Doporučený okruhy jsou komunikace, individuální plánování, prevence syndromu vyhoření a třeba taky práce s hlasem. To je dost důležitý u práce s dětma.“* Kritérium dalšího vzdělávání je jako u předchozí respondentky akreditace MPSV. *„Taky ty kurzy musí mít akreditaci MPSV, to bych asi měla říct.“*

Vzdělávací plán zaměstnanců mají v organizaci propracovaný. Na začátku roku zaměstnanci vyplňují jaké kurzy budou absolvovat v oblasti povinné a doporučené. *„Ano, máme. Je vytvořený ze standardu kvality. Na začátku roku ho vyplňujeme podle toho, jaký kurzy si zvolíme v oblasti povinné a v oblasti doporučené.“* Do vzdělávacího plánu také zavádí kurzy, které jsou nad rámec povinného vzdělávání a které už si vybírají zaměstnanci podle svých preferencí. *„ Pak tam taky plánujeme těch 16h nad rámec povinného vzdělávání. To už píšeme co chceme fakt my, co nás zajímá.“* Vzdělávací plán je v průběhu roku aktualizován o splněné kurzy a o doložené osvědčení. *„ Do složky k tomu dokládáme osvědčení a v průběhu roku to doplňujeme, co už jsme absolvovali.“* Vyhodnocení plánu probíhá na konci roku, kdy se hodnotí co se splnilo a co případně ne.

Na základě tohoto vyhodnocení jsou následně udělovány odměny zaměstnancům. *„Na konci roku se to vyhodnocuje, jestli jsme splnili nebo ne a taky to pak slouží k ročním odměnám.“*

Jako nejčastější formy dalšího vzdělávání si respondentka vybírá kurzy. *„Nejčastěji kurzy. Bud' ty prezenční nebo ted' i online kurzy.“* Využívá i možnosti účasti na konferencích. Jediné, co jí v dalším vzdělávání chybí je absolvování stáže v jiné organizaci, kde by mohla získat nové informace o tom, jak to probíhá jinde. *„Ale chodíme i na konference když jsou. Chtěla bych ale absolvovat i nějakou stáž v jiný organizaci ale se stejným zaměřením. Prostě se podívat, jak to dělají jinde.“*

Největší motivací ke vzdělávání je pro respondentku smysl, který ve své práci vidí. Odpovídá, že se ráda vzdělává a že je pro ni dobře odvedená práce motivační. Je pro ní důležité, aby se stále zlepšovala a prohlubovala si dosavadní znalosti. *„Tak já se ráda učím, takže asi nějaký můj vlastní smysl. Taky chci svojí práci dělat dobře, takže mě motivuje to, že to vzdělávání mi nabízí možnost se zlepšovat a nějak si prohlubovat znalosti.“* Na posledním místě uvádí finanční ohodnocení, které je pro ni spíše přidanou hodnotou, než stěžejním motivátorem. *„Jako na posledním místě mám to finanční ohodnocení, to už je jenom takový plus.“* Vzdělávání vnímá také jako důležitou součást pro pracovní ale i osobní růst. *„K pracovnímu určitě. Pořád se učím něco nového a zajímavého co pak můžu uplatnit. Do osobního života si vždycky něco vezmu z těch kurzů. Ono se ro dost hodí.“*

V poslední části rozhovoru se respondentka věnovala odpovědím na otázky týkající se syndromu vyhoření. Uvádí, že nemá osobní zkušenosti, nicméně od blízkého okolí se k ní dostávají příběhy o tom, jak to prožívaly například kolegyně. *„Jako osobní ne. Jenom tak co slyším od kolegyň, že třeba když byly ještě jinde, tak jako vyhořely. A že to bylo dost náročný.“* Zmiňuje, že práce v sociálních službách je náročná, ale neliší se od jakékoliv práce s lidmi. Pouze označuje výskyt syndromu vyhoření v pomáhající profesi za častější. *„Ona je jako ta práce vůbec náročná, když pracuješ s lidma. To si asi úplně nevybereš, může tě to potkat kdekoliv. Jenom asi v našem oboru je to častější.“* Jako preventivní opatření volí respondentka vzdělávání a sport, který považuje za důležitý a to hlavně v souvislosti prevence syndromu vyhoření u pomáhajících profesí. *„No mě hrozně pomáhá to vzdělávání. Pak teda taky chodím na procházky a plavat. Ten sport mi připadá*

taky důležitější, škoda že se o tom nikde nemluví jako myslím v kontextu sociálních pracovníků a sportu.“ Jako další popisuje využívání supervizí, které jsou jí nabízeny v práci a k dispozici kdykoliv dle potřeby. „Taky samozřejmě pravidelně využívám supervize, ty můžeme mít kdykoliv kdy potřebujeme, to je fakt dobrý.“

**Tabulka 3 – Témata rozhovoru s respondentkou C**

<b>Témata</b>	<b>Souřadnice</b>	<b>Citace</b>
<b>Praxe a vzdělání</b>	1 . 7 – 9 2 . 4 – 7 2 . 17 - 21	„asi 10 let“ „dostudovala vyšší odbornou školu“ „dodělávala bakaláře na vysoké škole“
<b>Další vzdělávání v organizaci</b>	4 . 10 – 12 4 . 22 – 24 5 . 1 – 2	„povinných 24 hodin“ „dalších 16h navíc“ „Ano, poskytuje“
Doporučené a povinné okruhy vzdělávání	6 . 1 – 2 6 . 3 – 15 6 . 22 – 30	„máme oboje“ „musíme splnit alespoň 8h kurzem který je zaměřený na rodiny s dětmi“ „doporučený okruhy jsou komunikace, individuální plánování, prevence syndromu vyhoření“
Formy dalšího vzdělávání	6 . 43 – 47 7 . 1 – 2 7 . 11 – 15	„kurzy musí mít akreditaci MPSV“ „nejčastěji kurzy“ „ale chodíme i na konference“
Vzdělávací plán	8 . 1 – 2	„ano, máme“
<b>Motivace</b>	9 . 7 - 11 9 . 19 - 34	„asi nějaký můj vlastní smysl“ „mě motivuje to, že to vzdělávání mi nabízí možnost se zlepšovat a nějak si prohlubovat znalosti“
<b>Syndrom vyhoření</b>	11 . 1 – 3 11 . 4 – 10 12 . 1 – 6 12 . 9 – 14	„jako osobní ne“ „jenom tak co slyším od kolegyně“ „no mě hrozně pomáhá to vzdělávání“ „taky chodím na procházky a plavat“

## 8.4 Vyhodnocení

Tato kapitola se věnuje vyhodnocení dat získaných z rozhovorů. Díky těmto datům je možné odpovědět na výzkumné otázky.

Výzkumné otázky zněly:

*„Jak probíhá vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi?“*

*„Jaká je motivace pracovníků ke vzdělávání?“*

*„Jakou mají pracovníci zkušenost se syndromem vyhoření?“*

### **Výzkumná otázka: Jak probíhá vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi?**

Dle odpovědí respondentek můžeme říci, že vzdělávání pracovníků v různých sociálních službách pro rodiny s dětmi se od sebe velmi neliší. V každé z organizací se respondentky shodly na tom, že dodržují 24h povinného dalšího vzdělávání. Jen u jedné z respondentek probíhá v organizaci vzdělávání nad rámec povinného (Rozhovor C).

Všem respondentkám zaměstnavatel poskytuje možnost dalšího vzdělávání. Ve dvou případech se objevují jak doporučené okruhy vzdělávání tak povinné okruhy (Rozhovor B a Rozhovor C).

Nejčastější formy dalšího vzdělávání je účast na vzdělávacích kurzech, prezenčně či online. Jako další forma vzdělávání se v organizacích respondentek využívá účast na konferencích (rozhovor B a Rozhovor C). U každé respondentky se také objevuje to, že mají zavedený vzdělávací plán, který slouží k vícero účelům – k přehledu o dalším vzdělávání nebo u většiny z nich také k finančnímu ohodnocení. Dvě ze tří respondentek zmínily, že jim chybí stáž jako možnost dalšího vzdělávání.



Výzkumem bylo zjištěno, že vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi probíhá dle zákona o sociálních službách a to tak, že je splněno 24 hodin povinného vzdělávání ročně, s nejčastější formou účasti na kurzech a konferencích. Z forem dalšího vzdělávání pracovníkům nejvíce chybí možnost absolvovat stáž. Dále také to, že vzdělávání pracovníků je plánované a vyhodnocované pomocí vzdělávacího plánu.

### **Výzkumná otázka: Jaká je motivace pracovníků ke vzdělávání?**

Z rozhovorů s respondentkami lze říci, že motivace pracovníků se velmi liší, shodují se pouze v tom, že je motivuje získávání nových informací.

Pro jednu z respondentek je motivací to, aby získala nové informace a zůstala „v obrazu“ (Rozhovor A). Pro další respondentku je motivací to, že musí toto povinné vzdělávání absolvovat a také získání nových informací (Rozhovor B). Poslední respondentka uvádí jako hlavní motivaci ke vzdělávání prohlubování znalostí a zlepšování svých pracovních schopností (Rozhovor C). Dvě ze tří respondentek se dále shodují v tom, že motivací pro ně je také finanční ohodnocení v zaměstnání.

Všechny z respondentek také uvádí, že je pro ně vzdělávání důležité k pracovnímu růstu. K osobnímu růstu využívají získané informace pouze dvě ze tří.

Výzkumem bylo zjištěno, že hlavní motivací pro další vzdělávání je především získání nových informací, prohlubování stávajících a zlepšování svých pracovních dovedností. Lze tedy říci, že největší motivací ke vzdělávání pracovníků je jejich vnitřní potřeba. Jako vnější motivace je uvedeno finanční ohodnocení. Dále můžeme usoudit, že další vzdělávání je důležité pro pracovnice především k jejich pracovnímu růstu.

### **Výzkumná otázka: Jakou mají pracovníci zkušenost se syndromem vyhoření?**

Z rozhovorů lze určit, že osobní zkušenost se syndromem vyhoření má pouze jedna respondentka (Rozhovor B). Zbylé respondentky neuvádějí osobní zkušenost, nicméně uvádějí zkušenost od jiných zaměstnanců v oborů či přímo kolegyň. (Rozhovor A a Rozhovor B).

Jako preventivní mechanismy prevence vyhoření uvádějí respondentky převážně sportovní aktivity různého druhu. Dalšími zmiňovanými preventivními opatřeními jsou supervize, které mohou respondentky absolvovat v rámci jejich zaměstnání. U jedné respondentky se jako prevence objevují také pravidelné sezení psychoterapie (Rozhovor B).

Výzkumem bylo zjištěno, že zkušenost se syndromem vyhoření mají pracovníci buď osobní a nebo z doslechu. Jako preventivní opatření využívají nejčastěji sport. Dále je hojně využívání supervize nebo psychoterapie.

## 9 DISKUSE

Vzhledem k tématu, autorka vybírala respondentky dle kritérií zmíněných v předchozích kapitolách. Respondentkám byla zaručena anonymita a to proto, aby mohli respondenti odpovídat na otázky týkající se vnitřních předpisů organizací, ve kterých pracují. Rozhovory byly prováděny v prostředí, které si respondentky vybraly samy.

V rámci výzkumu si autorka prohloubila znalosti o tom, jak probíhá vzdělávání v jiných organizacích. Všechny respondentky pracují v sociální službě, která je zaměřena na práci s rodinou a dětmi. Vzdělávání v těchto organizacích probíhá dle zákona o sociálních službách, kdy si zaměstnanci plní povinných 24 hodin vzdělávání ročně. Jen v jedné z nich je požadováno po zaměstnancích vzdělávání nad rámec a to ve výši 16 hodin.

Díky odpovědím respondentek autorka zjistila, že každé z nich zaměstnavatel poskytuje možnost dalšího vzdělávání. U dvou ze tří respondentek zaměstnavatel obeznamuje zaměstnance s kurzy prostřednictvím rozesílání nabídek poskytovaných kurzů. Dále zaměstnanec upravuje povinné či doporučené okruhy dalšího vzdělávání, kdy povinné bývají z velké části kurzy zaměřené na práci s rodinou a dětmi, na tvorbu individuálního plánu nebo komunikační metody. Další vzdělávání které sociální pracovníci absolvují musí být akreditováno MPSV.

Jako formy vzdělávání si ve všech případech volí respondentky kurzy a také účast na konferencích. Zmiňována byla absence možnosti absolvování stáže u jiné organizace. Toto by se dalo změnit tím, že by možnost absolvování stáže byla více propagovaná samotnými organizacemi, které se chtějí podělit o své metody práce s klienty, nebo s celkovým chodem sociální služby.

Z rozhovorů s respondentkami lze také určit, že organizace ve kterých pracují tvoří vzdělávací plán zaměstnanců. Tento plán slouží jako přehled splněných vzdělávacích aktivit, ale ve dvou ze tří případů také jako nástroj k finančnímu ohodnocení zaměstnanců.

Co se týče motivace k dalšímu vzdělávání, jedná se především o vnitřní motivaci. Respondentky ve svých odpovědích zmiňují, že je pro ně hlavní si doplňovat vzdělávání, získávat nové informace a prohlubovat si ty získané. Chtějí se ve svém oboru posouvat

déle a poskytovat službu v nejlepší kvalitě. Ve dvou ze tří případů se jedná o vnější motivaci, kterou je finanční ohodnocení na konci roku, které respondentkám poskytuje zaměstnavatel na základě vyhodnocení vzdělávacího plánu.

Jako poslední se autorka zabývala zkušenostmi respondentek se syndromem vyhoření. S tímto nepříznivým stavem mají zkušenosti všechny respondentky, ale jen jedna z nich přímo osobní zkušenost. U zbylých dvou se jedná o zkušenosti jiných lidí, kteří se s nimi o ně podělili. Jako preventivní opatření volí všechny respondentky sportovní aktivity různého druhu a také supervize poskytované zaměstnavatelem. U jedné ze tří respondentek se objevují jako prevence pravidelná sezení s psychoterapeutem.

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak se vzdělávají sociální pracovníci v sociálních službách pro rodiny s dětmi, co je k tomu motivuje a jaké zkušenosti mají se syndromem vyhoření. Tento cíl byl dosažen prostřednictvím kvalitativního výzkumu, kdy autorka odpověděla na výzkumné otázky.

Motivací autorky pro toto téma byla především osobní zkušenost, kdy autorka pracuje jako sociální pracovník v sociálních službách pro rodiny s dětmi. Má tedy zkušenosti s povinným dalším vzděláváním sociálních pracovníků. Autorku také velmi zajímalo, zda se vzdělávání v jiných organizacích liší od té, ve které pracuje. K tomu, aby se autorka práce věnovala tématu motivaci ji vedlo především to, že sama u sebe vnímá dva druhy motivace k dalšímu vzdělávání a chtěla zjistit, jak to vnímají ostatní pracovníci. Následně k tomuto připojila zkušenosti se syndromem vyhoření, čímž chtěla poukázat na častý výskyt syndromu vyhoření mezi sociálními pracovníky.

V teoretické části se autorka opírala o odbornou literaturu, díky které mohla rozvést jednotlivé kapitoly. Ty se týkaly především sociální práce jako takové a jejím metodám. Na toto téma následně navazovalo popsání poskytování sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tyto služby mají své druhy a formy, které autorka také popisuje v teoretické části. Ve vztahu ke vzdělávání sociálních pracovníků autorka považovala za zmínit osobnost člověka v pomáhající profesi, což rozdělila na osobnostní rysy, předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka. Stěžejní kapitolou pro bakalářskou práci bylo popsání vzdělávání sociálních pracovníků, kdy se autorka věnovala nejen dosaženému vzdělání, ale také dalšímu vzdělávání. Další kapitolou teoretické části je motivace, která dle autorky velmi úzce souvisí se vzděláváním dospělých osob. Následně autorka zmínila syndrom vyhoření, který je u sociálních pracovníků velmi častý a může nést určitou spojitost nejen s náročností vykonávané profese, ale také s tlakem na další vzdělávání.

V druhé části práce, která byla praktická, autorka využila polostrukturovaný rozhovor, který měl formu dotazníku. Byla využita kvalitativní forma výzkumu. Zde byly otázky rozčleněny dle nejhlavnějších témat tak, aby korespondovaly s určenými výzkumnými otázkami. K rozpracování získaných dat pak byla využita interpretativní

fenomenologická analýza, kdy se po analýze rozhovorů kódovali odpovědi dle hlavních témat. Souřadnice v tabulce u rozhovorů odpovídají vždy první číslu otázky a následně poloze slov. Autorka pomocí těchto metod byla schopna odpovědět na výzkumné otázky.

Z proběhnutého výzkumu navrhuje autorka následující možnosti ke zlepšení vzdělávání sociálních pracovníků.

Větší propagaci stáží organizacemi, které se chtějí podělit o to, jak pracují s klienty, jaké metody používají nebo jak probíhá celkové poskytování dané služby. Mohlo by jít o velmi dobrý nástroj k získání dalších znalostí a k porovnání stávajícího stavu vysílající organizace.

Autorka také doporučuje zvýšit vnější motivaci zaměstnanců a to nejen finančním ohodnocením, ale například možností získání jiných benefitů. Toto by mohlo dopomoci k tomu, aby se pracovníci sami chtěli vzdělávat nad rámec povinného vzdělávání. K větší motivaci zaměstnanců by, ve větším měřítku, mohlo být pozitivně využito i větší množství akreditovaných kurzů zaměřených na osobnostní růst.

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

## Seznam použitých českých zdrojů

ADAIR, John Eric. *100 tipů jak řídit a vést lidi: výkladový slovník*. Brno: CP Books, 2005. Praxe manažera (CP Books). ISBN 80-251-0529-6.

BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny*. Vydání třetí, aktualizované a doplněné. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-1624-7.

BENEŠ, Milan. *Andragogika: výkladový slovník*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2580-2.

ČERMÁKOVÁ, K. a M. JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. s. 6. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. s. 286-287. ISBN 80-246-0139-7.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník: výkladový slovník*. Praha: Portál, 2000. Pedagogika (Grada). ISBN 80-717-8303-X.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s. 35-36. ISBN 80-7367-040-2.

CHARVÁTOVÁ, Dagmar. *Metódy sociálnej práce pre 1. ročník študijného odboru sociálno-právna činnosť: učebnica pre 1. ročník študijného odboru 68-51-6 sociálno-právna činnosť*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1990. ISBN 80-080-0608-0.

LACA, Slavomír. *Koncept teórií a metod v sociálnej práci*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií, 2021. ISBN 978-80-906237-7-4.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MASLOW, Abraham Harold. *Motivace a osobnost*. Praha: Portál, 2021. ISBN 978-80-262-1728-2.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich (ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8473-7.

PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

REITMAYEROVÁ, Eva a Marta. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-869-9174-1.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. s. 9 – 15. ISBN 978-80-210-6382-2.

ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-434-4.

TOMEŠ, Igor. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost: výběr z přednášek přednesených na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy*. Praha: Sociopress, 2007. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902-2600-0.

VACÍNOVÁ, Marie a Marta LANGOVÁ. *Vybrané kapitoly z psychologie: výkladový slovník*. V Praze: Československý spisovatel, 2011. Praxe manažera (CP Books). ISBN 978-80-7459-014-6.

VOJTÍŠEK, PhDr. Petr. *Výzkumné metody: Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšší odborných škol*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, 2012. ISBN 978-80-905109-3-7.

### **Seznam použitých zahraničních zdrojů**

MARIANOWSKA, Anna. Selected aspects of motivating adults to learn. In: *Vzdělávání dospělých 2018 = Adult Education 2018: proceedings of the 8th International Adult Education Conference: 11-12 December 2018 Prague, Czech Republic*. Praha: Česká andragogická společnost, 2019, s. 263–268. ISBN 978-80-906894-4-2. ISSN 2571-3841.

SMITH, J. A., et al. *Quantitative Health Psychology: theory and methods*. 1999. ISBN: 9780857022028

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

Akční plán rozvoje sociálních služeb v Karlovarském kraji na rok 2023. *Karlovarský kraj: informační portál Karlovarského kraje* [online]. 2023, 2023 [cit. 2023-02-24]. Dostupné z: <http://www.kr-karlovarsky.cz/samosprava/dokumenty/Stranky/koncepce/oblast-socialni/SPRSS.aspx>

Financování: Podporujeme podnikání se sociálním přesahem. *Česká spořitelna* [online]. 2023 [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/socialni-bankovnictvi/financovani>

Je povinné očkovat sociální pracovníky proti žlutence typu B?: Na dotaz odpověděl Robert Křepinský. *BOZP info* [online]. 18.05.2020 [cit. 2023-01-13]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/je-povinne-ockovat-socialni-pracovniky-proti-zloutence-typu-b>

KAHOVCOVÁ, Sandra. *Problematika financování sociálních služeb* [online]. Plzeň, 2012 [cit. 2023-02-24]. Dostupné z: [https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/2137/1/Problematika\\_financovani\\_socialnich\\_sluzeb-](https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/2137/1/Problematika_financovani_socialnich_sluzeb-)



Kahovcova.pdf. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni. Vedoucí práce Hejduková Pavlína.

MAŠÁT, Vladimír. *Vybrané postupy sociální práce se skupinou* [online]. Středokluky: Zdeněk Susa, 2012 [cit. 2023-01-24]. ISBN 978-80-86057-80-4. Dostupné z: [https://is.jabok.cz/do/JA10/954367/955291/Socialni\\_prace\\_se\\_skupinou.pdf](https://is.jabok.cz/do/JA10/954367/955291/Socialni_prace_se_skupinou.pdf)

MATYSOVÁ, Eliška. *Další vzdělávání sociálních pracovníků*. Praha, 2021. Diplomová práce. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. s. 44. Vedoucí práce Laca Slavomír, Doc. PaDr.; Ph.D.

NEUBAUEROVÁ, Lenka. *Základy sociální práce: průvodce předmětem pro studijní program Sociální patologie a prevence*. Univerzita Hradec Králové: *Pedagogická fakulta* [online]. Hradec Králové [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: [https://www.uhk.cz/file/edee/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni\\_opory/socialni\\_patologie\\_a\\_prevence\\_2021/zaklady-socialni-prace.pdf](https://www.uhk.cz/file/edee/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni_opory/socialni_patologie_a_prevence_2021/zaklady-socialni-prace.pdf)

PEVNÁ, Kateřina a David PETRŽELKA. *Sociální služby v České republice*. In: *Úvod do sociální pedagogiky: : studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika* [online]. Brno: Masarykova Univerzita, 2014, s. 78 [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: [https://digilib.phil.muni.cz/\\_flysystem/fedora/pdf/131854.pdf](https://digilib.phil.muni.cz/_flysystem/fedora/pdf/131854.pdf)

PROCHÁZKOVÁ, MGR., Tereza. *Teorie motivace podle Maslowa*. *Mentem: trénujte svůj mozek* [online]. 04.10.2018 [cit. 2023-01-05]. Dostupné z: <https://www.mentem.cz/blog/teorie-motivace/>

*Sociální služby*. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 28.07.2020 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

ŠTASTNÁ, Jaroslava. *Když se řekne komunitní práce* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016 [cit. 2023-01-24]. ISBN 978-80-246-3356-5. Dostupné z: [https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=XPzhDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunitn%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce&ots=la\\_rWK1j9a&sig=Z4srGmjYS SGvmb9iFYRc\\_6Jq9I8&redir\\_esc=y#v=onepage&q=komunitn%C3%AD%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce&f=false](https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=XPzhDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunitn%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce&ots=la_rWK1j9a&sig=Z4srGmjYS SGvmb9iFYRc_6Jq9I8&redir_esc=y#v=onepage&q=komunitn%C3%AD%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce&f=false)

Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006 k provedení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 01.02.2022 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

## **SEZNAM ZKRATEK**

BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví pracovníků

IPA – Interpretativní fenomenologická analýza

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

SASRD – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

# SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

## Seznam obrázků

Obrázek 1 – Maslowova pyramida potřeb	28
---------------------------------------	----

## Seznam tabulek

Tabulka 1 – Témata rozhovoru s respondentkou A	41
Tabulka 2 – Témata rozhovoru s respondentkou B	43
Tabulka 3 – Témata rozhovoru s respondentkou C	47

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Standard č. 10 .....	I
Příloha B – Vzdělávací plán zaměstnanců .....	VII
Příloha C – Informovaný souhlas .....	X
Příloha D – Doslovný přepis Rozhovoru A .....	XI
Příloha E – Doslovný přepis Rozhovoru B.....	XIII
Příloha F – Doslovný přepis rozhovoru C .....	XV

## Standard č. 10

### *Profesní rozvoj zaměstnanců*

#### Kritérium 10a

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

#### Kritérium 10b

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

#### Kritérium 10c

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

#### Kritérium 10d

*Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní*

#### Kritérium 10e

*Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka*

#### **Vypracovala:**

*Bc. Adéla Paletářová, DiS. - vedoucí SAS Bavlňka  
Spolupracoval tým pracovníků.*

---

#### Kritérium 10a

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

#### **Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů**

1. SAS Bavlňka zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků i osobních cílů našich uživatelů.
2. Možnost osobního profesního rozvoje dodává pracovníkům potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci a uživatelům je zajištěna kvalitní péče.
3. SAS bavlňka uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků.
4. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.
5. Vedoucí pracovník SAS Bavlňka má písemně zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, jehož obsahem je stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace, které provádí pravidelně 1x za rok. Pro hodnocení zaměstnanců využíváme hodnotící dotazník. Dotazník obsahuje i prostor pro hodnocení vedoucího pracovníka.

6. Odměňování je transparentní.
7. Jednotlivá kritéria pro hodnocení jsou pracovníkům předem známa.
8. Na základě podkladů zpracovává v průběhu roku vedoucí pracovník vzdělávací plán na potřebná školení, odborné kurzy, popřípadě rekvalifikaci apod. Pro zpřehlednění profesionálního rozvoje jednotlivých pracovníků existují tzv. plány osobního rozvoje pracovníků, což je jasný přehled činností, který může zahrnovat formální vzdělávání, samostatné vzdělávání, výcvik, práci na projektech, účast na stážích či konferencích a další aktivity pracovníka, který vede pro každého pracovníka přímé péče vedoucí služby.
9. Motivace a touha pracovníků po osobním růstu jde „ruku v ruce“ se zájmem a cílem SAS Bavlnka mít co nejkvalifikovanější personál schopný naplnit potřeby našich uživatelů.
10. Dále pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných služeb.
11. Pracovníci a vedení se schází na společných poradách.
12. Pracovníci jsou motivováni k odvádění kvalitní práce tím, že je jejich pracovní výkon náležitě oceněn. Přitom nejde jen o hodnocení finanční, ale také o:
  - a) příležitost k osobnímu růstu
  - b) zajímavá práce
  - c) dobré vztahy mezi kolegy
  - d) zasloužené uznání za dobře odvedenou práci
  - e) pocit zodpovědnosti
  - f) dobré pracovní podmínky
  - Pro zjištění kvality práce jednotlivých zaměstnanců, z důvodu naplňování Standardů kvality sociálních služeb, jsou tyto možné pracovní postupy, ale na druhé straně také možné sankce, či postihy, provádí 1x za vedoucí služby popřípadě ředitelka služby.
  - V neposlední řadě je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, a to zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen.
  - Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb našich uživatelů a také trendů v sociálních službách.
  - Potřeba rozvíjet znalosti a dovednosti personálu vyplývá z celé řady skutečností:
    1. zavádění nových metod práce
    2. změny v přístupu k uživatelům
    3. vznik nových funkcí
    4. zavádění systému kvality do praxe (Standardy aj.)

### **Pravidla k hodnocení zaměstnanců SAS Bavlnka**

V souladu s naplňováním Standardů kvality sociálních služeb (standard č. 10) je v SAS Bavlnka zaveden systém hodnocení pracovníků.

Hodnocení pracovníků je důležitou součástí jejich osobního a profesního rozvoje. Pracovník potřebuje vědět, zda svou práci vykonává dobře. Potřebuje znát své silné stránky a prostřednictvím hodnocení identifikovat oblasti, ve kterých by měl usilovat o získání dalších dovedností a znalostí. Pravidelné hodnocení, o jehož průběhu a formě je pracovník obeznámen, může být motorem pro celkový rozvoj kvality poskytované služby.

#### Definice pojmů:

Hodnocení pracovníků – je systematická činnost ředitelky/vedoucí služby zaměřená na komplexní posuzování a vyhodnocování pracovního výkonu a kvalifikační úroveň podřízeného

pracovníka. Na jeho motivaci k vyšší výkonnosti a dalšímu odbornému a osobnímu rozvoji. Hodnocení zaměstnanců patří mezi základní povinnosti ředitelky/vedoucí služby. Hodnotitel - je nadřízený (ředitel, sociální pracovník apod.) hodnoceného. Hodnocený - je každý zaměstnanec SAS Bavlnka. Jeho pracovní povinností je mimo jiné zúčastnit se, na základě výzvy nadřízeného, rozhovoru za účelem svého hodnocení. Hodnotící rozhovor – hodnotící rozhovor je rozhovor, při němž hodnocený zaměstnanec prodiskutuje s ředitelkou služby svoji pracovní náplň, cíle a potřeby.

Metodické zásady pro hodnocení pracovníků

- hodnocení pracovníka provádí ředitelka služby, popř. jiný určený nadřízený pracovník
- hodnocení probíhá pravidelně 1x do roka (většinou ke konci roku)
- podkladem k pravidelnému hodnocení slouží hodnotící dotazník obsahující stupně hodnocení – viz. Škála hodnocení Složku s dotazníky má u sebe uloženou nadřízený pracovník.

Mezi hodnotícími oblastmi jsou:

- a) vstupní kompetence/znalosti,
- b) procesní kompetence/pracovní výkon,
- c) výstupní kompetence/charakterové vlastnosti,
- d) sociální kompetence/manažerské schopnosti,
- e) popř. jiná oblast stanovená Poskytovatelem (hodnotitel určí cíle hodnocení).

#### **Cíle hodnocení pracovníků jsou:**

- Zajistit naplňování cílů SAS Bavlnka, poskytovatele sociálních služeb.
- Motivovat pracovníka ke zvyšování pracovní výkonnosti a k naplňování cílů, diskutovat případné návrhy na zefektivnění činností.
- Vyhodnotit úroveň dosavadního výkonu a kvality odvedené práce zaměstnance, pojmenovat silné a slabé stránky, identifikovat rezervy pracovního výkonu a osobního jednání pracovníka.
- poskytnout prostor a získávat informace o názorech zaměstnanců, jejich spokojenosti či nespokojenosti v rámci pracovní činnosti. Projednat ambice hodnoceného pracovníka.
- Podporovat rozvoj odborných a osobních způsobilostí pracovníka, co nejpřesněji určit jeho vzdělávací potřeby a možnosti dalšího pracovního růstu.

#### **Komplexní systém hodnocení:**

- hodnocení nově přijatého zaměstnance – výběrové řízení
- hodnocení začínajících zaměstnanců – ústní forma
- periodické hodnocení ( 1x za rok zpravidla na konci roku – hodnotící dotazník)

Pomocí hodnotícího dotazníku jsou slovně vyhodnoceny jednotlivé úkony pracovníků. Jedná se o tyto úkony:

- vstupní kompetence/znalosti,
- procesní kompetence/pracovní výkon,
- výstupní kompetence/charakterové vlastnosti,
- sociální kompetence/manažerské schopnosti,
- popř. jiná oblast stanovená Poskytovatelem

Hodnocení pracovníků probíhá současně i formou hodnotícího rozhovoru a pozorování. Výstupem hodnotícího pohovoru je vyplněný hodnotící dotazník.

#### **Pravidla vedení hodnotícího rozhovoru:**

1. Pracovník a nadřízený zařízení přicházejí na rozhovor připraveni. Nadřízený si rekapituluje práci pracovníka v uplynulém období, prochází záznamy o splněných úkolech, listy docházky atd. Předem uvědomuje pracovníka o termínu hodnocení.
2. Pro rozhovor je třeba zajistit klidnou místnost bez vyrušování.
3. Proces hodnocení začíná dotazem na současnou práci a problémy s ní spojené, na množství času, které pracovník věnuje jednotlivým činnostem. To je neutrální téma, o kterém pracovník rád hovoří a které ho pro začátek zklidní.
4. Následuje uznání pozitivních výsledků práce za uplynulé období.
5. V dalším kroku hodnotícího pohovoru jsou probírány negativní skutečnosti.
6. Každá výtka musí být doložena konkrétními fakty. Výsledky práce nejsou srovnávány s ostatními pracovníky.
7. Hodnotící rozhovor se vztahuje k výsledkům práce, k úrovni výkonu pracovníka a k možnostem zlepšení pracovních činností.
8. Hodnotí se celé sledované období, nikoliv jen posledních pár dnů.
9. Hodnocení je zakončeno konkrétními výstupy – úkoly ke zlepšení výkonu pracovníka a k odstranění nedostatků v jeho práci. Rozhovor bez konkrétního výstupu ztrácí smysl.

Pracovníci v sociálních službách pracují přímo s lidskými osudy a to činí jejich práci psychicky náročnou. Mohou se dostat do kratších či dlouhodobých problémů a proto jim poskytuje podporu. Tuto podporu našim zaměstnancům nabízíme prostřednictvím supervize dle jejich potřeby.

#### Supervize v překladu znamená:

- rozbor konkrétní problémové situace
- těžiště procesu spočívá v rozvoji pracovníka, prvek kontroly je méně výrazný

Na základě všech těchto skutečností zajišťuje SAS bavlnka pro pracovníky, kteří pracují v přímém kontaktu s uživateli, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání. Tuto supervizi zajišťujeme na základě aktuálních potřeb našich zaměstnanců.

#### Supervize může probíhat:

1. individuálně
2. v týmu
3. ve skupině

#### Supervizní proces má zpravidla 3 různé úlohy:

1. podpora pracovníků zaměřená na vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi, které jsou součástí jejich práce
2. vzdělávací úloha = vytváření příležitostí, aby pracovníci mohli rozvíjet své profesionální dovednosti, získávat nové znalosti a utvářet své postoje k našim uživatelům
3. kontrola spočívající ve formování postojů v souladu s etickými požadavky profese a vedení pracovníků k souladu se standardy dobré praxe a s cíli organizace.

#### Supervizi provádí zpravidla odborník přicházející do organizace z venku tj. externí supervizor, který:

- zpravidla pracuje podle vyjednaného kontraktu
- posiluje a rozvíjí odborné schopnosti pracovníků a podněcuje kvalitu jejich práce



- je odborníkem v této profesi, absolvoval výcvik a má zkušenost z vlastním supervize, tudíž umí vést pracovníky a podporovat jejich učení
- vyjednává o cílech supervize, o jejím účelu a formách
- na základě tohoto vyjednání uzavírá dohodu s vedením a pracovníky organizace
- dohodu pravidelně společně revidují a aktualizují podle výsledků dosavadního procesu a podle měnících se potřeb pracovníků

Supervize týmu má nezastupitelnou úlohu zvláště v době změn tím, že napomáhá dobré spolupráci členů týmu.

Supervize organizace jako celku se zaměřuje na strukturu a fungování z manažerského hlediska a je využívána zvláště v období změn organizační struktury, metod práce apod.

V případě jakéhokoliv druhu nespokojenosti mají zaměstnanci možnost podávat stížnosti. Všichni pracovníci jsou seznámeni se závazným postupem při vyřizování stížností. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici v poradenské místnosti a dále jsou součástí Standardu č. 7.

#### Morální oceňování zaměstnanců

Prostor pro morální oceňování pracovníků vzniká nejčastěji na pravidelných poradách. Významným prostorem pro morální ocenění pracovníků je i pravidelné roční hodnocení pracovníků. Na tomto setkání prezentují pracovníci svou odvedenou práci.

#### Odměny

Odměny jsou nenárokové a slouží jako další motivační nástroj pro práci. Odměny určuje ředitel.

#### Kritérium 10b

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

Plán vzdělávání pracovníků SAS Bavlínka, poskytovatele sociálních služeb  
- obecný

Vzdělávání všech zaměstnanců:

- školení BOZP + požární ochrany

Okruhy vzdělávání pro vedoucí pracovníky:

- kurzy k novému zákonu o sociálních službách
- pracovní právo a mzdové účetnictví
- kurzy HR managementu

Okruhy vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách:

Téma:

- způsoby řešení problémového chování
- práce s klientem v odporu
- syndrom vyhoření

- motivační rozhovory
- efektivní komunikace s klientem
- Další kurzy dle charakteru a potřeb všech pracovníků.

Další vzdělávání:

Individuální plánování

Samostudium – odborné knihy a časopisy

Na začátku roku je plán vzdělávání zaměstnanců upřesněn dle požadavků, které vzejdou z hodnocení zaměstnanců.

#### Kritérium 10c

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

Systém výměny informací mezi zaměstnanci probíhá:

- pravidelné schůze
- komunikace přes nadřízené pracovníky
- předávání informací na informačních nástěnkách
- pravidelné pracovní porady všech pracovníků
- individuální informovanost jednotlivých zaměstnanců
- sběr informací z PC

#### Kritérium 10e

*Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka*

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance možnost individuálních nebo skupinových supervizí minimálně 3x ročně eventuálně dle potřeb konkrétního zaměstnance.

## Vzdělávací plán zaměstnanců

**Jméno a příjmení:**

**Název pozice:**

**Datum sepsání plánu vzdělávání:**

**Stručný popis práce (náplň práce):**

**Organizační zařazení a náplň práce:**

**Osobní charakteristiky, zájmy, talent, dovednosti:**

**Formální vzdělání:**

**Neformální vzdělání:**

**Další odborný a profesní růst:**

- spolupráce s dalšími organizacemi působícími v oblasti sociální práce, vzdělávací akreditované semináře a kurzy, školení, stáže

**Potřeby dalšího vzdělávání pro naplňování celé organizace i osobního rozvoje:**

1. Výcviky, kurzy či školení
2. Stáže u jiných organizací
3. Intervize
4. Supervize

**Oblasti vzdělávání v organizaci:**

- podpora, motivace, význam, informovanost, atmosféra

- model „Tvořivého procesu“; seberozvoj

- budování firemní kultury
- podpora interaktivní týmové práce
- zvyšování kvalitativní úrovně služeb
- intervize
- porady
- diskuze
- případové studie
- kazuistiky

**Sebevzdělávání, samostudium (jaké kurzy se přeji):**

### **Plán profesionálního rozvoje pro r. 2022:**

absolvované kurzy, semináře, vzdělávací akce:

<b>název hodin</b>	<b>místo konání</b>	<b>datum konání</b>	<b>počet</b>
------------------------	---------------------	---------------------	--------------

**Absolvované stáže:**

## Supervize:

### Vyhodnocení stavu vzdělávání v organizaci

<u>Kritérium</u>	<u>ANO/NE</u>
Vzdělávání je systematické:	
Vzdělávání je plánované:	
Všichni mají informace o vzdělávání:	
V organizaci je osoba zodpovědná za vzdělávání:	
Když zaměstnanci potřebují cokoli ohledně vzdělávání, vědí, za kým jít:	
Vedení a nadřízení motivují pracovníky ke vzdělávání:	
Vzdělávání je vnímáno jako přirozená součást práce:	
Vzdělání hradí pracovníkům organizace:	
Vedení podporuje vzdělávání:	
Pracovníci se podílí na plánování svého vzdělávání:	
Vzdělávání odpovídá potřebám praxe:	
Všichni zaměstnanci prochází standardizovaným vstupním vzděláním:	
Pracovníci se vzdělávají průběžně:	
Vzdělávání je napojeno na ostatní systémy v organizaci: (supervize, hodnocení,....)	

Vzdělávací plán stanoven dne:

Kontrola plnění – termín:

Vzdělávací plán schválila a konzultovala s pracovníkem:

## **Příloha C – Informovaný souhlas**

### **Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho následným vyžitím pro účely bakalářské práce Vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi**

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Byla jsem informována o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřeby výzkumu bakalářské práce Petry Bockové s názvem Vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi.
- Bylo mi sděleno, jak dlouho bude rozhovor a jaký bude mít průběh. Jsem seznámena s právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku, případně do 3 dnů odmítnout účast na výzkumu.
- Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude vymazán.
- Byla jsem obeznámena s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohla být identifikován/a.
- Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své bakalářské práce a některé části v ní může citovat, zvuková nahrávka a transkripce rozhovoru však bude po ukončení výzkumu smazána.

Datum:

Podpis respondentky:

## **Příloha D – Doslovný přepis Rozhovoru A**

### **1. Otázka: Jak dlouho pracuješ jako sociální pracovník?**

*Odpověď: Jako sociální pracovnice pracuji už 6 let. Předtím jsem pracovala jako pracovník v sociálních službách v domově pro seniory.*

### **2. Otázka: Jaké je tvoje nejvyšší dosažené vzdělání?**

*Odpověď: V průběhu mé práce jako pracovníka v sociálních službách jsem dostudovala Vyšší odbornou školu v oboru sociální práce, také v oboru sociální práce.*

### **3. Otázka: Jak dlouho pracuješ tady v této organizaci?**

*Odpověď: V této organizaci pracuji už třetím rokem. Jak jsem říkala, tak před šesti lety jsem se po dostudování vyšší odborné školy stala sociálním pracovníkem, a úplně jsem změnila svoji cílovou skupinu. Ta mi teda pořád zůstala, jen jsem změnila organizaci.*

### **4. Otázka: Jak probíhá vzdělávání v organizaci ve které pracuješ?**

*Odpověď: Podle zákona máme povinných 24 hodin vzdělávání ročně. Většinou to splníme tak, že absolvujeme tři osmihodinové kurzy.*

### **5. Otázka: Poskytuje ti zaměstnavatel možnost dalšího vzdělávání?**

*Odpověď: Ano, zaměstnavatel nám na začátku roku rozešle různé nabídky kurzů a vzdělávacích akcí.*

### **6. Otázka: Máte od zaměstnavatele doporučené, či povinné okruhy vzdělávání?**

*Odpověď: Máme doporučené okruhy které se zaměřují především na práci s rodinou a dětmi, nebo mladistvými. Jako další si můžeme vybírat kurzy, které se věnují osobnímu růstu nebo třeba prevenci syndromu vyhoření.*

### **7. Otázka: Jaké formy dalšího vzdělávání nejčastěji využíváš?**

*Odpověď: Jak jsem říkala, většinou jsou to kurzy. Buď na ně jedeme, nebo teď občas máme online kurzy.*

### **8. Otázka: Máte v organizaci vzdělávací plán zaměstnanců a jak vypadá?**

*Odpověď: Ano máme. Na začátku roku vyplníme co bychom chtěli z nabízených kurzů absolvovat. V průběhu roku potom dodáváme osvědčení a taky do plánu přepisujeme co jsme už absolvovali. Na konci roku potom probíhá vyhodnocení, zda jsme vzdělávací plán splnili. Podle toho potom zaměstnavatel tvoří odměny.*

### **9. Otázka: Co je pro tebe motivací k dalšímu vzdělávání?**

*Odpověď: Tak pro mě je motivace hlavně to, abych se dozvěděla nové informace ve svém oboru. Dost se to mění, tak chci mít přehled. Pak taky samozřejmě finanční ohodnocení na konci roku, kdy se odměny odvíjejí i od splněného vzdělávacího plánu teda.*

**10. Otázka: Je pro tebe další vzdělávání důležité k osobnímu a pracovnímu růstu?**

*Odpověď: Jo, asi si neumím představit že se už dál nevzdělávám. V práci je to dost důležité. V osobním životě občas taky něco z kurzu využiju.*

**11. Otázka: Máš zkušenosti se syndromem vyhoření?**

*Odpověď: Ne tak úplně osobní, ale znám pár lidí z oboru i mimo něj co prostě vyhořeli. Práce s lidmi je fakt dost náročná, ještě když pracuješ s rodinami a s dětmi, které bývají ohrožené. Nebo třeba i se seniory. To je pak dost náročné.*

**12. Otázka: Co děláš pro prevenci syndromu vyhoření?**

*Odpověď: Tak snažím se nějak sportovat. Chodím na procházky a jezdím na kole. Taky využívám supervizi, kterou nám zaměstnavatel nabízí.*



## **Příloha E – Doslovný přepis Rozhovoru B**

### **1. Otázka: Jak dlouho pracuješ jako sociální pracovník?**

*Odpověď: Hm, v sociálních službách se pohybuju už těch 15 let, hned potom co jsem dostudovala střední školu. Za tu dobu jsem si prošla prací s různýma cílovýma skupinama.*

### **2. Otázka: Jaké je tvoje nejvyšší dosažené vzdělání?**

*Odpověď: Vystudovala jsem vyšší odbornou školu, obor sociální práce.*

### **3. Otázka: Jak dlouho pracuješ tady v této organizaci?**

*Odpověď: Teď to bude pět let co tu pracuju. Změnila jsem práci za těch 15 let několikrát jak jsem říkala a teď už bych ale neměnila.*

### **4. Otázka: Jak probíhá vzdělávání v organizaci ve které pracuješ?**

*Odpověď: Tak asi jako v každý jiný sociální službě. Musíme se řídit zákonem, takže plníme těch 24 hodin povinného vzdělávání. U nás to teda je tak, že samozřejmě chodíme na kurzy, ale taky se účastníme různých konferencí. Jediný co mi chybí je zkusit nějakou stáž. To by mě asi bavilo.*

### **5. Otázka: Poskytuje ti zaměstnavatel možnost dalšího vzdělávání?**

*Odpověď: Jako platí nám to, ale hledáme si to většinou sami, nebo už máme na nástěnce různé nabídky i z předchozích let. Nic nám většinou neposílají, jako myslím vedení.*

### **6. Otázka: Máte od zaměstnavatele doporučené, či povinné okruhy dalšího vzdělávání?**

*Odpověď: Máme povinný okruhy. Aspoň jeden kurz ročně musí být zaměřený na práci s dětmi a rodinou, nebo na komunikaci. Z těch doporučených jsou to třeba kurzy týkající se individuálního plánování nebo jak psát zápisy. Jinak si ale můžeme vybrat cokoli co má akreditaci MSPV.*

### **7. Otázka: Jaké formy dalšího vzdělávání nejčastěji využíváš?**

*Odpověď: Jak jsem už zmínila, tak hlavně kurzy a ty konference.*

### **8. Otázka: Máte v organizaci vzdělávací plán zaměstnanců?**

*Odpověď: Máme. Ale je to spíš administrativní věc. Slouží jako přehled o tom, jestli máme splněný ty povinný okruhy. Taky k němu do složky přikládáme osvědčení.*

### **9. Co je pro tebe motivací k dalšímu vzdělávání?**

*Odpověď: Hm, asi hlavně to, že to musím splnit. A pak teda taky získání nějakých nových informací. Finanční ohodnocení za absolvování kurzů nemáme.*

### **10. Je pro tebe další vzdělávání důležité k osobnímu a pracovnímu růstu?**

*Odpověď: V tom pracovním asi jo. V osobním ty získané informace moc neuplatňuju.*

### **11. Máš zkušenosti se syndromem vyhoření?**

*Odpověď: Jo, přímo osobní. Před 10 lety jsem úplně vyhořela. Myslela jsem si, že už v sociálních službách dál nezůstanu a změním úplně kariéru. Nakonec jsem teda změnila jenom cílovou skupinu. Neumím si představit, že dělám něco jinýho. I když je ta práce náročná, tak je to pro mě asi poslání.*

### **12. Co děláš pro prevenci syndromu vyhoření?**

*Odpověď: Já teda hodně sportuju. Chodím pravidelně běhat, v zimě lyžovat a v létě jezdím na kole. Ted' i po tý osobní zkušenosti už chodím pravidelněji na psychoterapii. Taky využívám supervizi, kterou nám v práci nabízejí.*

## **Příloha F – Doslovný přepis rozhovoru C**

### **1. Otázka: Jak dlouho pracuješ jako sociální pracovník?**

*Odpověď: Jé, no teď to bude asi 10 let. Ale předtím jsem byla jen pracovník v sociálních službách, starala jsem se o seniory, jako brigádně na střední. Ale jako sociální pracovník už to je fakt skoro těch deset let.*

### **2. Otázka: Jaké je tvoje nejvyšší dosažené vzdělání?**

*Odpověď: Nejdřív jsem si dostudovala vyšší odbornou školu, obor sociální práce. Pak jsem si už při zaměstnání dodělávala bakaláře na vysoké škole, obor charitativní činnost.*

### **3. Otázka: Jak dlouho pracuješ tady v této organizaci?**

*Odpověď: No už skoro osm. Předtím jsem pracovala s jinou cílovou skupinou. Do naší organizace jsem nastoupila abych měla trošku změnu. Práce s rodinami a dětmi mě fakt baví.*

### **4. Otázka: Jak probíhá vzdělávání v organizaci ve které pracuješ?**

*Odpověď: Vedení si na dalším vzdělávání fakt zakládá. Plníme teda povinných 24 hodin vzdělávání podle zákona, ale taky po nás chtějí ještě dalších 16h navíc. Fakt chtějí, abychom byly odborníci.*

### **5. Otázka: Poskytuje ti zaměstnavatel možnost dalšího vzdělávání?**

*Odpověď: Ano, poskytuje. Máme teda na nástěnkách nějaký nabídky, ale přeposílají nám i nějaký další nabídky kurzů. Buď prezenčních nebo online.*

### **6. Otázka: Máte od zaměstnavatele doporučené, či povinné okruhy dalšího vzdělávání?**

*Odpověď: Máme oboje. Povinně musíme splnit alespoň 8h kurzem který je zaměřený na rodiny s dětmi, nebo na sociálně-právní ochranu dětí. Doporučený okruhy jsou komunikace, individuální plánování, prevence syndromu vyhoření a třeba taky práce s hlasem. To je dost důležitý u práce s dětmi. Taky ty kurzy musí mít akreditaci MPSV, to bych asi měla říct.*

### **7. Otázka: Jaké formy dalšího vzdělávání nejčastěji využíváš?**

*Odpověď: Nejčastěji kurzy. Buď ty prezenční nebo teď i online kurzy. Ale chodíme i na konference když jsou. Chtěla bych ale absolvovat i nějakou stáž v jiný organizaci ale se stejným zaměřením. Prostě se podívat, jak to dělají jinde.*

### **8. Otázka: Máte v organizaci vzdělávací plán zaměstnanců?**

*Odpověď: Ano, máme. Je vytvořený ze standardu kvality. Na začátku roku ho vyplňujeme podle toho, jaký kurzy si zvolíme v oblasti povinné a v oblasti doporučené. Pak tam taky*

*plánujeme těch 16h nad rámec povinného vzdělávání. To už píšeme co chceme fakt my, co nás zajímá. Do složky k tomu dokládáme osvědčení a v průběhu roku to doplňujeme, co už jsme absolvovali. Na konci roku se to vyhodnocuje, jestli jsme splnili nebo ne a taky to pak slouží k ročním odměnám.*

#### **9. Co je pro tebe motivací k dalšímu vzdělávání?**

*Odpověď: Tak já se ráda učím, takže asi nějaký můj vlastní smysl. Taky chci svojí práci dělat dobře, takže mě motivuje to, že to vzdělávání mi nabízí možnost se zlepšovat a nějak si prohlubovat znalosti. Jako na posledním místě mám to finanční ohodnocení, to už je jenom takový plus.*

#### **10. Je pro tebe další vzdělávání důležité k osobnímu a pracovnímu růstu?**

*Odpověď: K pracovnímu určitě. Pořád se učím něco nového a zajímavého co pak můžu uplatnit. Do osobního života si vždycky něco vezmu z těch kurzů. Ono se ro dost hodí.*

#### **11. Máš zkušenosti se syndromem vyhoření?**

*Odpověď: Jako osobní ne. Jenom tak co slyším od kolegyň, že třeba když byly ještě jinde, tak jako vyhořely. A že to bylo dost náročný. Ona je jako ta práce vůbec náročná, když pracuješ s lidma. To si asi úplně nevybereš, může tě to potkat kdekoliv. Jenom asi v našem oboru je to častější.*

#### **12. Co děláš pro prevenci syndromu vyhoření?**

*Odpověď: No mě hrozně pomáhá to vzdělávání. Pak teda taky chodím na procházky a plavat. Ten sport mi připadá taky důležitěj, škoda že se o tom nikde nemluví jako myslím v kontextu sociálních pracovníků a sportu. Taky samozřejmě pravidelně využívám supervize, ty můžeme mít kdykoliv kdy potřebujeme, to je fakt dobrý.*

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Petra Bocková, DiS.**

**Obor: Andragogika**

**Forma studia: Kombinovaná**

**Název práce: Vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách pro rodiny s dětmi**

**Rok: 2023**

**Počet stran textu bez příloh: 46**

**Celkový počet stran příloh: 16**

**Počet titulů českých použitých zdrojů: 19**

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2**

**Počet internetových zdrojů: 13**

**Vedoucí práce: Doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.**