

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2017-2018

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Nela Gilarová

**Další vzdělávání sociálních kurátorů vykonávajících
sociální práci**

Praha 2018

Vedoucí bakalářské práce:
PaedDr. Lucie Zormanová, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2017-2018

BACHELOR THESIS

Nela Gilarová

**Other education of social curators, who are performing
social work**

Prague 2018

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PaedDr. Lucie Zormanová, 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 1.2.2018

Gilarová Nela

Poděkování

Děkuji PaedDr. Lucii Zormanové, Ph.D., za její ochotu, trpělivost, cenné rady a připomínky a vlídný přístup při vedení mé bakalářské práce. Také děkuji respondentům výzkumu, kteří byli ochotni účastnit se rozhovorů a podělit se se mnou o své zkušenosti, protože bez nich by tato práce nemohla vzniknout.

Anotace

Bakalářská práce se ve své teoretické části zabývá dalším vzděláváním sociálních kurátorů, kteří vykonávají sociální práci. Úvodem charakterizuje sociální práci, cílové skupiny sociální práce, základní teoretické koncepty a metody sociální práce. Poté se zabývá konkrétní činností sociálního kurátora a formy dalšího vzdělávání, při výkonu jeho profese. Praktická část na základě rozhovorů se sociálními kurátory hledá možné přínosy a limity dalšího vzdělání.

Klíčová slova

Cílová skupina, formy vzdělávání, limity, přínosy, sociální kurátor, sociální práce, vzdělávání.

Annotation

This bachelor thesis has two parts: theoretical and practical. In the theoretical part it deals with the concepts of further education of social curators who perform social work. In the introduction the concepts like social work, target groups of social work and basic theoretical concepts and methods of social work are characterized.

Theoretical part of bachelor thesis also deals with specific activities of the social curators and specific forms of further education, which are necessary for the performance of their profession. In the practical part of my bachelor thesis I will make interviews with social curators to see their opinion on the possible principles and limits of the other education for social curators.

Keywords

Benefits, education, forms of education, limits, social curator, social work, target group.

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 ÚVOD DO SOCIÁLNÍ PRÁCE	11
1.1 Cílové skupiny sociální práce	12
1.2 Fáze socioterapeutického procesu	13
1.3 Teorie a metody sociální práce	15
2 SOCIÁLNÍ KURÁTOR	19
2.1 Cílové skupiny sociálních kurátorů	20
2.2 Činnosti a kompetence sociálních kurátorů	23
3 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH.....	24
3.1 Specifika, formy, funkce vzdělávání dospělých	25
3.2 Další vzdělávání dospělých	26
3.3 Další vzdělávání sociálních kurátorů	28
PRAKTICKÁ ČÁST	34
4 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	34
4.1 Kvalitativní výzkumná strategie	34
4.2 Metody a techniky sběru dat	35
4.2.1 Jednotka zkoumání a jednotka zjišťování	36
4.3 Organizace a možná zkrácení výzkumu	37
4.4 Operacionalizace.....	38
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT.....	40
5.1 Role sociálního kurátora v konkrétní organizaci	41
5.2 Další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci.....	45
5.3 Přínosy a limity dalšího profesního vzdělávání sociálních kurátorů	50
ZÁVĚR	56
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	59
SEZNAM ZKRATEK	62
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	63

SEZNAM PŘÍLOH.....	64
---------------------------	-----------

ÚVOD

V této bakalářské práci se budu zabývat tématem dalšího vzdělávání sociálních kurátorů vykonávajících sociální práci. Konkrétně se chci zaměřit na přínosy a limity, které přináší další vzdělávání sociálních kurátorů z pohledu sociálních kurátorů.

Vzdělávání je obecně jednou ze stěžejních hodnot našeho života. Můžeme tedy říci, že celoživotní učení se stává nutností a nikdy nekončícím procesem, jelikož se neustále zvyšují požadavky na kvalitu vykonávané práce, rozvoj znalostí a dovedností. Sociální kurátor, který vykonává sociální práci, by měl zohledňovat jedinečnost klientů, pomáhat jim v osobním rozvoji, seberealizaci a v řešení jejich problémů či konfliktů se společností. Poskytovat klientům kvalitní a efektivní péči. V rámci své profese je zodpovědný za své celoživotní vzdělávání, výcvik a udržení stanovené úrovně odborné práce. Z toho důvodu je třeba poukázat na význam a důležitost dalšího vzdělávání sociálních kurátorů vykonávajících sociální práci.

Toto téma bakalářské práce jsem si zvolila, protože sama pracuji jako sociální kurátor a zajímá mě, jak může další vzdělávání sociální kurátory obohatit nebo naopak v čem oni sami spatřují nedostatky.

Cílem praktické části práce je zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, tedy to, jaké přínosy a limity přináší další vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci, z pohledu sociálních kurátorů, a to na základě jejich zkušeností, názorů a postojů.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické. Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do třech kapitol. První kapitola je zaměřena na obecnou charakteristiku sociální práce, sociálního pracovníka a definuje základní pojmy. Druhá kapitola teoretické části bakalářské práce definuje profesi sociálního kurátora, tedy cílovou skupinu osob, se kterými sociální kurátor pracuje, jeho činnosti a kompetence při výkonu profese. Poslední kapitola je stěžejní pro bakalářskou práci a zaměřuje se na specifika, formy a funkce vzdělávání dospělých, definuje další vzdělávání dospělých a jeho členění a konkrétně popisuje další vzdělávání sociálních kurátorů.

Praktická část bakalářské práce je rozdělena do dvou bloků: metodologického a empirického. V metodologické části se věnuji operacionalizaci a popisu metod a technik kvalitativního výzkumu. Empirická část obsahuje analýzu a interpretaci

získaných dat z polostrukturovaných rozhovorů se sociálními kurátory, kteří vykonávají sociální práci. V závěru práce je zodpovězena hlavní výzkumná otázka spolu s možným doporučením pro praxi a další budoucí výzkum.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ÚVOD DO SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce během své historie prodělala řadu změn. Zatímco po druhé světové válce je prosazováno odstranění rozdílů mezi lidmi, po roce 1990 dochází ke změně opačným směrem. Období reforem v České republice přispívá k tomu, že se sociální problémy prohlubují, vzrůstá počet nezaměstnaných osob, osob páchajících trestnou činností či osob závislých na alkoholu nebo jiných omamných látkách. (Řezníček 1994)

Dle Navrátila (2001, s. 7) se „sociální práce, tak jak ji chápeme dnes, vyvinula zejména v 19. a 20. století. Všechny teoretické a metodické koncepty, mají své kořeny právě v této době“. V 19. století bylo pro sociální práci charakteristické poskytování pomoci pouze v institucích, které byly zaměřeny na osoby opouštějící určité zařízení a potřebující se zařadit do běžného života. Sociální práce se také zaměřovala na vytvoření osobního kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Sociálním pracovníkem se často rozuměl dobrovolník, který poskytoval rady za pomoci užití psychologie nebo materiální pomoc. V této době poskytovali sociální práci spíše ženy. Ve 20. století se sociální práce zaměřuje na mobilizaci chudých vrstev a převzetí politické moci. Kritiku v této době sklidilo zejména uvolnění formálního režimu a poskytování služeb v domácím prostředí klientů. (Navrátil 2001)

Cílem sociální práce je tzv. sociální fungování. Sociální fungování můžeme definovat takto: „Zvládání se týká lidského úsilí řešit každodenní situace, se kterými se potýkáme a které mohou být pojaty jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života. Lidé vnímají tyto životní situace jako tlak společnosti. Z toho vycházejí dvě hlavní myšlenky: na straně jedné lidé, kteří zvládají a na straně druhé požadavky prostředí. Aby se staly součástí kompletní koncepce, musí být tyto myšlenky propojeny stejnou dimenzí, a to je myšlenka sociální interakce.“ (Bratlett 1970, s. 100).

Než přejdeme k jednotlivým podkapitolám, je třeba definovat dva pojmy, a to pojem sociální práce a sociální pracovník. Matoušek (2008, s. 200-201) rozumí sociální práci „společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy

děti, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.) Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu“. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“

Zákona č. 108/2006 Sb. §109 definuje sociálního pracovníka jako osobu, která „*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“*

I když sociální práce a andragogika působí jako rozdílné disciplíny, spojuje je cílová skupina, zaměření na individuální rozvoj jednice a rozvoj schopností naplňovat sociální role. Andragogika nabízí lidem vzdělání, rozšíření znalostí a dovedností v určitém oboru a tím napomáhá snižování nezaměstnanosti osob. Můžeme tedy říci, že obě tyto disciplíny obohacují společnost a snaží se snížit negativní vlivy. (Gulová 2011)

1.1 CÍLOVÉ SKUPINY SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce řeší problémy jednotlivců, skupin i komunit. Matoušek a kol. (2005) ve své knize sociální práce v praxi podrobně rozebral specifika různých cílových skupin a popsal práci s nimi. Mezi cílové skupiny sociální práce můžeme tedy řadit:

- zneužívané, týrané a zanedbávané děti
- osamocené rodiče v neúplné rodině
- mnoho-problémové rodiny či rozvádějící se rodiče
- zdravotně znevýhodněné osoby
- osoby mentálně postižené
- osoby s duševním onemocněním
- seniory

- osoby umírající v hospici
- osoby zneužívající návykové látky
- oběti domácího násilí
- rizikovou mládež
- pachatele a oběti trestných činů
- ženy poskytující placené sexuální služby
- nezaměstnané osoby
- osoby bez přístřeší
- uprchlíky

1.2 FÁZE SOCIOTERAPEUTICKÉHO PROCESU

Řezníček (1994) vymezil několik fází socioterapeutického procesu, který probíhá mezi sociálním pracovníkem a klientem:

Počáteční kontakt a vymezení podmínek spolupráce

Při počátečním kontaktu je velmi důležitý první dojem. Ten může ovlivnit celou budoucí spolupráci klienta a sociálního pracovníka. Stejně tak záleží na prostředí, ve kterém se rozhovor uskutečňuje. Klient musí správně porozumět nabízeným službám a poslání organizace. Až poté si vymezí podmínky a předmět vzájemné spolupráce. Sociální pracovník má klienta motivovat ke změně a zjistit co klient od sociálního pracovníka očekává, s jakým problémem přichází a navrhnout možnosti řešení. Někdy mohou klient přijít s nerealistickými představami nebo problémy, které sociální pracovník nevyřeší. V této situaci může sociální pracovník zprostředkovat klientovi jinou službu či zařízení. (Řezníček 1994) „*Prvotní fáze vztahu klient-sociální pracovník by měla být formálně uzavřena písemným vstupním záznamem (vyplněním oficiálního dotazníku) a uzavřením vzájemné dohody o spolupráci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Tato dohoda by měla obsahovat vymezení předmětu spolupráce, formulaci vzájemných povinností a práv, dílčí a celkové cíle intervence, časový plán schůzek, porad apod.*“ (Řezníček 1994, s. 37)

Diagnostika a klíčové znalosti o klientele

Sociální pracovní nejčastěji získá potřebné informace o klientovi prostřednictvím rozhovoru a tyto informace vyhodnotí. Získat informace o klientovi lze také prostřednictvím dotazníků, testů, pozorováním nebo analýzy dokumentů. Sociální pracovník zjišťuje ty nejzákladnější informace jako identifikační údaje, rodinné vztahy, vzdělání, bydlení, důvod k zahájení sociální práce, zdravotní a psychický stav klienta. (Řezníček 1994) *„Relativně neobjektivnější a neucelenější představu o situaci může sociální pracovník získat v přirozeném prostředí klienta.“* (Řezníček 1994, s. 40).

Individuálně zaměřená intervence

Cílem úspěšné intervence je motivovat klienta ke spolupráci, vytyčit dílčí úkoly a zmírnit nebo odstranit sociální problém. Wildmannová (2005, s. 128) definuje sociální problém jako *„společenský stav nebo společenskou situaci, který vyrůstá z rozporů mezi existencí jedince ve společnosti a společenskými podmínkami lidské existence. Nelze za něj však považovat každé naplnění individuálních potřeb. Za sociální problémy považuje takové, kdy jedinci nebo skupiny lidí ne svou vlastní vinou nejsou schopni uspokojit své společensky uznané potřeby a zájmy.“* Klienti mohou přicházet s více problémy najednou. V takovém případě musí sociální pracovník potřeby hierarchicky uspořádat a řešit je postupně dle důležitosti. Dohoda o spolupráci mezi sociálním pracovníkem a klientem musí obsahovat, kdo má co udělat, za jakých podmínek a do kdy. Tato dohoda by měla mít písemnou formu. Průběžně je třeba hodnotit, zda klient dílčí úkoly splnil úplně, částečně nebo nedostatečně. (Řezníček 1994)

Intervence v rámci skupiny

Člověk je od pradávna součástí společnosti a je obklopen pomyslnou sítí mezilidských vztahů. Z toho lze tvrdit, že individuální forma sociální práce neexistuje. Intervence může být vedena například v rámci vzdělávací skupiny, ve které se navzájem předávají zkušenosti a dovednosti, nebo ve skupinách zaměřených na řešení problémů. Skupiny mohou mít menší nebo větší počet, lichý nebo sudý počet. To vše ovlivňuje vzájemnou spolupráci skupiny a následné směřování ke stanovenému cíli. (Řezníček 1994) *„Schůzku je dobře začít uvolňujícím a sblížujícím způsobem. To, kdo bude hrát vedoucí úlohy, by mělo vyplýnout ze situace samé. Dominantní styl vedení je třeba potlačovat. Způsoby, jakými se dochází k rozhodnutím, by se měli obměňovat podle situace a daných potřeb členů skupiny. Je lépe navodit nekonfliktní atmosféru*

spolupráce než atmosféru konkurenční a vyzývavou. Rozpory a konflikty by však měli být považovány za normální součást procesu vyjasňování problémů. Měla by se podporovat přímá a upřímná komunikace a potlačovat její opak. Konec setkání by měl být avizován několik minut předem a schůzka by neměla být ukončena bez shrnutí probraných témat.“ (Řezníček 1994, s. 58)

Ukončení případu a jeho hodnocení

V určitém okamžiku například při splnění účelu nebo nespolupráci klienta, je vhodné případ ukončit. Ukončení případu předchází hodnocení případu a všech stanovených cílů, které by mělo mít formální písemnou formu. *„Samotné uzavření případu by nemělo být náhlé a neočekávané. Jeho podmínky by se měly probrat v počáteční fázi a ukončení by mělo být ohlášeno s určitým předstihem.“* (Řezníček 1994, s. 60) Pokud sociální pracovník ví, že brzy ukončí spolupráci s klientem, je vhodné plánovat méně častá setkání. (Řezníček 1994)

1.3 TEORIE A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální pracovník nese odpovědnost za výkon své profese, a proto je nezbytné, aby vycházel z nějaké teoretické představy. Užívání teorií usnadňuje sociálnímu pracovníkovi praxi, a to zejména proto, že určuje, co a jak má dělat. Nekvalifikovaná pomoc může mít pro klienta fatální následky, i když užití teorie v praxi je mnohdy náročné. Sociální práce čerpá z mnoha vědních oborů, jako jsou psychologie, pedagogika, právo či sociologie. Díky tomu můžeme o sociální práci hovořit jako o multiparadigmatické disciplíně. (Matoušek a kol. 2001, s. 200)

V literatuře se můžeme setkat s různými typy klasifikace teorií. Důležitější však je, aby sociální pracovník uměl správně zvolit, jakou teorii v praxi použije. Také je třeba se rozhodnout, zda použijeme jen jednu teorii, nebo teorií více. V praxi se totiž běžně setkáváme s potřebou využít více teorií současně. Využívání více teorií současně se nazývá eklekticismus. (Navrátil 2001)

Mezi teorie a metody významné pro sociální práci můžeme řadit:

Psychodynamické perspektivy

Psychodynamické perspektivy, někdy také označovány jako psychoanalytické a psychoterapeutické směry nejvíce ovlivnily díla Sigmunda Freuda. Tyto směry

můžeme dělit na tři části, a to teorii osobnosti, teorii lidského vývoje a teorii psychoanalýzy. „*Psychodynamická teorie dala vzniknout řadě významných pojmů: nevědomí, vzhled, agrese, konflikt, úzkost, mateřský vztah, přenos. Ty se staly součástí běžného jazyka sociálního pracovníka.*“ (Navrátil 2001, s. 42) Nejčastěji se využívá při krátkodobé, dlouhodobé nebo krizové intervenci.

Psychosociální přístup

Psychoanalytický přístup si zakládá na vztahu sociálního pracovníka a klienta a lze ho použít jak při individuální sociální práci, tak i při sociální práci se skupinami či komunitou. Sociální pracovník by měl při práci s klientem zaujímat nehodnotící postoj, zachovávat důvěrnosti vztahu, měl by odložit všechny předsudky a stereotypy, respektovat klientova práva a přání. Psychoanalytický přístup pohlíží na člověka, jako na „člověka v situaci.“ Při diagnostice klienta se hodnotí jeho potřeby, vztahy, sociální role, etnicita i problémy. Při posuzování situace klienta může sociální pracovník čerpat informace i od jiných profesionálů jako jsou například lékaři a psychologové. (Navrátil 2001)

Humanistické a existencionální teorie

Humanistické a existencionální teorie si často kladou otázku smyslu života a potřebou „vůle ke smyslu.“ Pokud hovoříme o humanismu v sociální práci, je třeba zmínit přístup orientovaný na klienty. Zakladatel tohoto směru Carl Rogers byl toho názoru, že sociální pracovník musí při vedení terapie usilovat o kongruenci, opravdovost, empatii a bezpodmínečnou pozitivní vazbu. Z přístupu orientovaného na klienta vychází transakční analýza. Následně se však vyvíjela zcela nezávisle a předpokládala, že lidé jsou odpovědní, mají možnost řídit vlastní životy a řešit své problémy. Obě tyto teorie se staly východiskem pro etické kodexy sociálních pracovníků. (Navrátil 2001)

Sociálněpsychologické a komunikační modely

„*Sociálněpsychologické a komunikační modely se začali v sociální práci uplatňovat v souvislosti s výsledky bádání, které sociální psychologové učinili o lidské komunikaci.*“ (Navrátil 2001, s. 87) V rámci sociální psychologie se setkáváme s termíny teorie rolí a etiketizační teorie. Každý člověk ve svém životě zaujímá nějakou roli. Roli můžeme definovat jako očekávané jednání společnosti. Každý člověk může od určité role očekávat něco jiného, a tehdy vzniká konflikt mezi rolemi. Sociální

pracovník tedy může dojít k závěru, že problémová situace vznikla na základě konfliktu rolí. O etiketizační teorii neboli nálepkování můžeme hovořit v případě, kdy společnost označí určitou osobu za devianta. Společnost předpokládá, že jeho deviantní chování bude přetrvávat i v budoucnosti. Osoba označená za devianta přijme svoji „nálepku“ a v budoucnu opravdu může jednat deviantní způsobem. Dle Navrátila tato teorie (2001, s. 90) *„podněcuje pracovníky v pomáhajících profesích, aby nepodlehli tendenci ke značkování klientů a jejich stigmatizaci.“*

Kognitivně – behaviorální teorie

Vznikli spojením kognitivní a behaviorální teorie. Jsou spíše direktivního charakteru a používají se při krátkodobé spolupráci. Zaměřují se na řešení přítomnosti, tedy aktuálních problémů. Základním pojmem behaviorálního myšlení je „učení“ a cílem je odstranit takové jednání, které brání klientovi v úspěšném sociálním fungování. (Navrátil 2001)

Přístup orientovaný na úkoly

Tento přístup se zaměřuje na praktické zvládnání problémů. *„Úspěch přístupu orientovaného na řešení problémů spočívá v jednoduché myšlence, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu a že se lidé více nasazují pro úkoly, které si sami zvolili.“* (Navrátil 2001, s. 107) Tento přístup jako jeden z mála vznikl v rámci sociální práce. Využívá se při řešení problémů týkajících se neuspokojivých sociálních vztahů, chování, naplňování sociálních rolí, neadekvátních zdrojů nebo potíží s formálními organizacemi.

Krizová intervence

Krizová intervence je využívána zejména v případech, kdy je ohroženo zdraví klienta. Klient může v době krize cítit depresi, strach, bezmoc, pokles sebeúcty a začíná přemýšlet o smyslu jeho života. Člověk tyto pocity sám nezvládá a potřebuje emoční podporu a pomoc. Příčinou těchto pocitů může být například ztráta hodnot. Sociální pracovník musí mít pro výkon krizové intervence dostatek znalostí a zkušeností. On sám je totiž ohrožený psychickou nestabilitou v případě, že je vystaven nadměrnému stresu, strachu nebo nejistotě. Krizová intervence je spíše krátkodobá, uvádí se zhruba 6 týdnů. Sociální pracovník nejdříve musí zjistit příčinu krize. Aby se mu příčina krize snáze našla, je třeba vytvořit pozitivní vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Klientovi aktivně naslouchá a emočně ho podporuje. Do řešení krize mohou být

v určitých situacích zapojení i rodinní příslušníci. Klientovi poskytujeme naději, povzbuzujeme ho a hledáme další perspektivy. Jeho problém rozčleníme na menší, snadněji zvladatelné úkoly. Pokud se klientovi podaří tyto úkoly plnit, získá větší sebedůvěru a jeho krize se bude zdát zvladatelnější. Jakmile klient změní pohled na krizi samotnou, můžeme hovořit o úspěšné krizové intervenci. „*Vedle těchto charakteristik lze však krizi chápat také jako šanci na změnu a vývoj. Ze zkušenosti víme, že vývojové procesy jsou obvykle krizovými procesy doprovázeny, a to jak v osobním, tak i v společenském životě.*“ (Navrátil 2001, s. 115)

Anti-opresivní přístupy

Tento přístup vznikl na základě etnických problémů ve Velké Británii a Spojených Státech. Zabývá se tedy hlavně diskriminací a opresí. Sociální pracovník by měl při práci s klientem uplatňovat rovnost, spravedlnost, spoluúčast a pohlížet na klienta jako na jedinečnou osobnost. Měl by brát ohledy na jeho etnicitu, rasu nebo třídu, být citlivý vůči jeho zkušenostem s diskriminací či opresí. V rámci toho přístupu je nutné zmínit dílo Paula Freire, ve kterém se zabýval vzděláváním chudých lidí, kteří byli utlačováni vyšší třídou. „*Model vzdělávání dospělých, tak jak ho navrhl Freire, lze považovat za zajímavý zejména kvůli jeho akcentu na širší sociální a politické problémy společnosti.*“ (Navrátil 2001, s. 148)

Ekologická perspektiva

Poukazuje na vztah člověka a prostředí a vnímá ho jako jednotný systém. Člověka z velké míry ovlivňuje sociální prostředí, utváří ho a současně ho formuje. Sociální pracovník tedy musí při práci s klientem brát ohled na vnější vlivy a vzájemné propojení tohoto vztahu. Dále mít specifické znalosti a dovednosti pro práci se specifickými populacemi. Znat chování a potřeby rozmanitých kultur. Navrátil (2001, s. 159) definuje cíl ekologické perspektivy takto: „*cílem sociální práce z hlediska ekologické perspektivy je podporovat růst, rozvoj, posilovat adaptivní kapacity lidí, odstraňovat bariéry v prostředí, zlepšovat schopnost prostředí odpovídat na potřeby lidí.*“

2 SOCIÁLNÍ KURÁTOR

"V 70. letech 20. století vznikla v ČSSR potřeba následné péče o osoby propuštěné z výkonu trestu. Tato potřeba vyústila ve vytvoření funkce sociálního kurátora při okresních národních výborech, který se podílel na dovršení nápravy odsouzených po propuštění z nápravně výchovných ústavů." (Gojová 2007, s. 9)

Pozice sociálních kurátorů dále prošla mnoha změnami. V roce 2006 byl schválený zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který obsahuje nové právní předpisy v sociální oblasti, upravuje legislativní činnost sociálních kurátorů a ruší ustanovení zákona č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení a některé prováděcí vyhlášky. Dále tento zákon udává povinnost koordinovat služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením a těmto osobám poskytovat dávky mimořádné okamžité pomoci. To vše napomáhá sociálním kurátorům řešit problémy osob ohrožených sociálním vyloučením. Při práci s těmito osobami vykonává státní správu v přenesené působnosti. (Gojová 2009)

S prací sociálních kurátorů jsou spojená určitá zdravotní rizika, jelikož každodenně přichází do přímého kontaktu s klienty a je vystaven stresujícím situacím. Bezdomovce a osoby závislé na návykových látkách řadíme do zdravotně rizikových skupin, protože mohou být přenašeči řady infekčních onemocnění. S činností sociálních kurátorů jsou ovšem spojeny i zdravotní rizika v duševní sféře. Je třeba zachovávat zásady psychohygieny a předcházet tak syndromu vyhoření. (Gojová 2009).

Sociální kurátor se setkává také s rizikovými situacemi, které mohou vzniknout například v důsledku nedostatečné ochrany osobního života, překročení svých kompetencí, neúměrné péče o klienta nebo překročení zákona ze strany sociálního kurátora. Sociální kurátor musí umět rizika předvídat, vyvarovat se jich, a pokud k rizikové situaci dojde, je třeba ji vyřešit odborně a kvalitně, tak, aby nedošlo k poškození klienta ani sociálního pracovníka. (Gojová 2009)

Sociální kurátor poskytuje sociální služby a má kompetence mapovat a vyhodnocovat aktuální stav poskytovaných služeb. K tomuto účelu slouží standardy kvality sociálních služeb podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Tyto standardy byly publikovány v roce 2002 a byly vytvořeny uživateli a poskytovateli služeb. Popisují zejména, jak má vypadat kvalitní poskytování sociálních služeb.

Do té doby nebyla kvalita sociálních služeb nijak kontrolována. Standardy jsou rozděleny do tří skupin a je jich celkem 15. Standardy stanovují, jak má poskytovaná služba vypadat a jak službu přizpůsobit individuálním potřebám klienta. Věnují se ochraně práv uživatelů služeb a personálnímu zajištění. Definuují podmínky, za jakých je možno sociální službu poskytovat, prostory, ve kterých je služba poskytována, časovou dostupnost, technické zabezpečení a celkový budoucí rozvoj sociálních služeb. (Gojová 2009)

2.1 CÍLOVÉ SKUPINY SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ

Sociální kurátoři se zabývají sociální prací ve vztahu k cílové skupině osob ohrožených sociálním vyloučením. Pod termínem osoby ohrožené sociálním vyloučením je možné si představit celou řadu skupin lidí, kteří žijí na hraně vyloučení ze společnosti. Tito lidé nemají dostatek prostředků, aby mohli žít plnohodnotný život. Jedná se zejména o lidi bez přístřeší, kteří žijí nedůstojným způsobem života. Dále o lidi, kteří byli propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody nebo se aktuálně ve vězení nacházejí, lidé závislí na alkoholu či jiných toxických látkách, nebo ti, kteří byli po dosažení zletilosti propuštěni ze zařízení ústavní nebo ochranné výchovy. (Statutární město Brno, online, cit. 2017-12-20)

Gojová (2009, s. 19) definuje sociální vyloučení jako: *„stav v životě člověka, v němž existují překážky, jež jedinci komplikují nebo zamezují žít způsobem života, který je společností považován za běžný. Vedle tradičních titulů (věk či zdravotní stav) lze jmenovitě uvést sociální události, jež mohou vést k sociálnímu vyloučení, anebo příklady samotného způsobu života, který zapříčiňuje vysoké riziko sociálního vyloučení: experimentování s návykovými látkami či závislost na návykových látkách, domácí násilí, ztráta rodinného zázemí a bydlení (úmrtí živitele, rozvod, nefunkční rodinný systém) vedoucí k bezdomovectví, mnohdy zvolený způsob života "na ulici".“*

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi rovněž vymezuje cílové skupiny sociálních kurátorů. Podle tohoto zákona, orgán pomoci v hmotné nouzi považuje za osobu v hmotné nouzi toho, komu hrozí vážná újma na zdraví z důvodu nízkých příjmů, přičemž se přihlíží na celkové sociální a majetkové poměry. Dále také osoby, u kterých nastala mimořádná událost a celkové sociální a majetkové poměry jsou

takové, že neumožňují překonat nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat dle zákona č. 111/2006 Sb. též osobu, která: „v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, jestliže zejména je propuštěna z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení poskytovatele zdravotních služeb, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech, nebo nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší, nebo je osobou, jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.“

Osoby bez přístřeší

Život na okraji dané společnosti, i takto lze definovat bezdomovectví. Slovo, které je provázeno nejružnějšími emocemi, pocity, představy i postoji. Tito lidé se často setkávají s pohrdáním a opovržením ze strany společnosti, přičemž sami prožívají pocity strachu, ohrožení a obav. Z dlouhodobého hlediska je možné řešit chudobu a bezdomovectví prostřednictvím prevence. Myslí se zde ovšem prevence v tom nejširším slova smyslu, tedy podpora vzdělávání, rozvoje sociálních kompetencí, podpora stability rodin, minimalizace práce na černém trhu a celková potřeba pozitivní změny společenského klimatu. (Baláš a kol. 2010) Spolu s bezdomovectvím souvisí řada sociálně deviantních jevů jako např. žebrání, kriminalita, závislosti, gamblerství, prostituce, chudoba a nezaměstnanost nebo domácí násilí. (Gojová 2009)

Osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody

Odnětí svobody je nejzávažnější zásah do lidských práv a svobod. Vykonává se ve věznicích a vazebních věznicích. Sociální kurátor spolupracuje s odsouzeným již v průběhu výkonu trestu, prostřednictvím kontinuální sociální práce, kterou minimalizuje následky nepříznivé sociální situace a připravuje tak klienty na plynulý přechod do života. Věznice má povinnost umožnit sociálnímu kurátorovi spolupracovat s odsouzeným v průběhu výkonu trestu. Sociální kurátor poskytuje klientovi po jeho propuštění z výkonu trestu odnětí svobody základní a odborné sociální poradenství a snaží se předejít recidivě klienta. (Gojová 2007)

Osoby zneužívající psychoaktivní látky

Každá látka, která ovlivňuje psychickou činnost, spadá do kategorie psychoaktivních látek. Jedná se zejména o alkohol, opiáty, kanabinoidy, sedativa, hypnotika, kokain, halucinogeny, tabák, těkavé látky a organická rozpouštědla. Některé tyto látky mohou vyvolávat závislost, a to jak fyzickou, tak psychickou. Fyzická závislost se projevuje například třesem, křečemi či pocením, je přítomna několik dnů, maximálně několik týdnů. Psychická závislost přetrvává mnohem déle a je spojena s pojmem craving. (Fischer, Škoda 2009) „*Craving (bažení) – silná touha po psychoaktivní látce (droze) spojená s kompulzivním užíváním drog nebo pocitem puzení tuto drogu užít. Craving je jedním ze základních kritérií pro diagnózu závislosti. Silná touha po droze je také příznakem některých odvykacích stavů.*“ (Gojová 2009, s. 483) Každý sociální kurátor by měl mít zmapované služby, které poskytují specializovanou pomoc a péči uživatelům návykových látek. Vhodné také je, aby tyto zařízení osobně navštívil, seznámil se s poskytovanými službami a mohl je tak lépe zprostředkovat klientům. Síť služeb tvoří terénní programy, kontaktní centra, detoxikační jednotky, substituční léčby, ambulantní léčby, denní stacionáře, střednědobé ústavní léčby, terapeutické komunity a doléčovací centra. (Gojová 2009)

Osoby opouštějící ochrannou nebo ústavní výchovu

Ochranná výchova (OV) je jednou z forem ochranného opatření a ukládá ji soud nejdéle do 18 let věku mladistvého. V případě že se mladiství po dobu ochranné výchovy chová řádně a například pracuje, může soud přeměnit OV v ústavní. Ústavní výchovu (ÚV) nařizuje soud v případě, kdy nemohou rodiče zabezpečit řádnou výchovu dítěte a je vážně ohrožena nebo narušena výchova dítěte. Každých 6 měsíců poté soud zkoumá, zda trvají důvody pro nařízení ÚV nebo zda není možné zajistit dítěti náhradní rodinnou péči. Sociální kurátor má stanovené povinnosti k osobám navracejícím se z ústavní nebo ochranné výchovy. Tyto povinnosti jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zákon jasně hovoří o koordinaci poskytovaných služeb a poskytování odborného sociálního poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ÚV nebo OV. Přitom má spolupracovat se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy a s orgánem sociálně-právní ochrany dětí. Již v zařízeních zajišťujících ÚV je třeba kontaktovat budoucí klienty. Cílem je zajistit plynulý přechod klienta do života mimo zařízení. (Gojová 2009)

2.2 ČINNOSTI A KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ

„Kompetence mají zaručit jednání v reálných situacích, jejich získání vyžaduje tedy značný podíl výcviku, opakování, použití v různorodých reálných situacích. Zároveň se ale zprostředkování kompetencí neomezuje jen na znalosti, schopnosti pochopení a dovednosti, ale i na vnitřní připravenost a ochotu naučené použít. Kompetence tedy zahrnují i motivační stránku osobnosti, vztah k práci a ke kolektivům, sebedůvěru atd., tedy vlastnosti, které se týkají samotného jádra osobnosti.“ (Beneš 2014, s. 19)

Náplň práce sociálního kurátora v oblasti přímé práce s klientem a v oblasti výkonu koordinační činnosti se dá shrnout následovně:

- minimalizuje následky nepříznivé sociální situace a rizika recidivy klientů prostřednictvím kontinuální sociální práce
- poskytuje základní a odborné sociální poradenství, krizovou intervenci a poskytuje asistenci klientům při různých jednáních
- napomáhá klientovi formulovat cíl spolupráce a nabízí možnosti jeho dosažení
- snaží se o vytvoření pozitivního socioterapeutického vztahu s klientem
- u klientů, kteří se ocitli v hmotné nouzi, odvrací sociální vyloučení, vypracovává postup řešení aktuální situace klienta
- kontaktuje klienty ve věznicích, nouzových nocležnách, léčebnách či školských zařízeních zajišťujících ústavní nebo ochrannou výchovu
- spolupracuje s rodinami klientů, zdravotními zařízeními, probační a mediační službou, soudy, Policií ČR a Vězeňskou službou České republiky
- práci vykonává v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR
- účastní se seminářů, konferencí a celoživotního vzdělávání, tedy vzdělávacích akcí důležitých pro výkon jeho profese a využitelných v praxi
- vykonává terénní práce
- vede spisovou dokumentaci a statistické výkazy, zajišťuje a zprostředkovává citlivé údaje
- vyhodnocuje a mapuje potřeby klientů a aktuální stav poskytovaných služeb

3 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Názory na úlohu a význam vzdělávání dospělých se mění zejména v závislosti na společenských podmínkách a období v historii lidské společnosti. Člověk se neustále učí, i v dospělosti. Musí reagovat na změny v jeho životě a na měnící se životní situace. Nutnost učení tak narůstá hlavně v období společenských změn a krizí. V českých zemích nejvíce ovlivnilo vzdělávání dospělých národní obrození, vznik měšťanstva, nástup průmyslové revoluce a boj o český jazyk, jako jazyk úřední. V 60. a 70. letech minulého století proběhly ve všech průmyslových zemích reformy vzdělávacích systémů, které zapříčinily kvalitativní i kvantitativní nárůst vzdělanosti. V současné době hodnota a prestiž vzdělávání roste, především v oblasti vzdělávání zaměřeném na získávání profesních kvalifikací a kompetencí. (Beneš 2014)

Palán (2002, s. 237) definuje vzdělávání jako *„proces uvědomělého a cílevědomého zprostředkování a aktivního utváření a osvojování soustavy vědeckých a technických vědomostí, intelektuálních a praktických dovedností a lidských zkušeností, utváření morálních rysů a osobitých zájmů a postojů. Je procesem utváření osobnosti, individualizací společenského vědomí, tedy součástí socializace. Prakticky lze tento proces diferencovat na vzdělávání jako činnost lektora a vzdělávání jako činnost účastníka vzdělávacího procesu.“*

Pojem vzdělání pak definuje Palán (2002, s. 233) jako *„soustava vědeckých a technických vědomostí, intelektuálních a praktických dovedností, utvoření morálních rysů a osobitých zájmů, která je majetkem osobnosti. Je výsledkem procesů, zaměřených na utváření osobnosti, výsledkem vzdělávání.“*

Definici pojmu vzdělávání dospělých předchází charakteristika dospělého člověka. Každý, kdo dosáhl fyzické zralosti je z biologického hlediska dospělý. Z hlediska právního můžeme za dospělého považovat člověka, který je plnoletý, má právní zodpovědnost, aktivní i pasivní volební právo, může uzavřít sňatek a řídit auto, tedy získal určitá práva a povinnosti. Psychologie za dospělého považuje člověka, u kterého došlo ke stabilizaci forem myšlení, prožívání a chování. Člověk, který převzal nové sociální role (založení rodiny, pracovní život) je z hlediska sociologie považován také za dospělého. (Beneš 2014)

Průcha, Veteška (2012, s. 277) definují vzdělávání dospělých jako „vzdělávací proces, který zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity realizované dospělými jedinci v rámci formálního a neformálního vzdělávání.

3.1 SPECIFIKA, FORMY, FUNKCE VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Andragogické vědy mají své specifika. Zejména jsou orientované na využitelnost vědění v praxi. Praxe zprostředkovává profesní vědění a praktické dovednosti. Specifikum andragogické vědy je bezpochyby mnohooborovost. V rámci této vědy se využívají poznatky z příbuzných oborů, zejména pedagogiky, sociologie, psychologie, práva a politiky, protože praktické problémy se nedají řešit v rámci jedné vědní disciplíny. (Beneš 2014)

„Forma výchovně vzdělávacího procesu představuje obecně vyšší stupeň jeho organizovanosti:

- *v čase (následnost)*
- *vzhledem na systémy, ve kterých anebo mezi kterými procesy probíhají (systémy živé – lektor, účastník, organizační pracovníci...anebo systémy neživé – didaktická technika, učební pomůcky)*
- *v prostoru (prostředí, kde proces probíhá – interiéry, učebny, klubovny, studovny, laboratoře, dílny..., anebo exteriéry – terén – např. zemědělský pozemek apod.). (Kalnický 2007, s. 57)*

Mezi formy vzdělávání dospělých můžeme zařadit školení a tréninky, které se specializují na předávání teoretických znalostí nebo jsou zaměřené na získávání praktických dovedností. Mohou být označovány také jako přednášky nebo kursy. Jsou vhodné spíše pro účastníky, kteří chtějí rozvíjet svůj budoucí potenciál a dokážou samostatně využít získané poznatky v reálných praktických situacích. Konzultace a koučování mohou být také zaměřeny na teorii a znalosti, nebo na dovednosti a praxi. Při konzultaci získáváme návrh řešení určité situace a podporu při řešení situace. Naopak koučování rozvíjí schopnosti zvládat reálné situace, přemýšlet o nich a hledat různá řešení, tak abychom v budoucnu byly schopni zvládat řešit tyto situace samostatně. Učení z výkonu má dvě podoby: učení z výkonu učitele a učení z vlastního výkonu. Učení z výkonu učitele lze definovat jako demonstraci, kdy vzdělávaný přihlíží

výkonu učitele. Příkladem demonstrace může být promítání výukového filmu. Učení z vlastního výkonu probíhá za přítomnosti učitele, který přihlíží výkonu účastníka vzdělávání. Poté přichází zpětná vazba (diskuze), kdy lektor dává informace účastníkovi o jeho výkonu z vlastního pohledu. (Plamínek 2014)

„Vzdělávání plní řadu funkcí, neboť jeho prostřednictvím získává člověk určité znalosti, vědomosti, dovednosti, postoje, návyky, zkušenosti, kvalifikace a kompetence, ale také je mu přidělen určitý sociální status. Funkce vzdělávání dospělých nám popisují jeho základní smysl a vymezují jeho neobecnější cíle.“ (Zormanová 2017, s. 23) Funkce vzdělávání dospělých jsou humanizační (spočívají v učení se jedince žít ve společnosti, jeho obecné humanizaci), integrační (spočívají v socializaci jedince, umožňují rozvoj osobnosti a určitých společenství) a kvalifikační (spojena s odborným vzděláváním, rovností šancí a uplatněním jedince na trhu práce). (Zormanová 2017) Beneš (2014) uvádí také funkce kompenzační, které umožňují zejména získání vyššího nebo vysokoškolského vzdělání. Dále funkce demokratizační (rozvoj demokratizace a občanských kvalit) a funkce emancipační (rozvoj nových forem společenského spolužití, přínos pro rozvoj a tvorbu identity jednotlivců).

3.2 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Další vzdělávání dospělých se týká celé dospělé populace a je proto nejvýznamnější oblastí vzdělávání. Lidé si v průběhu života musí doplňovat znalosti ve svém oboru, získávat nové dovednosti a osvojovat si nové kompetence. Zvyšují tak svoji uplatnitelnost na trhu práce a podporují aktivní občanství a sociální soudržnost. Význam dalšího vzdělávání se tak neustále zvyšuje. (Veteška 2016)

„V rámci celoživotního učení po počátečním vzdělávání druhá základní etapa vzdělávání. Probíhá po dosažení určitého stupně formálního (školního) vzdělání nebo po opuštění vzdělávacího systému či po prvním vstupu na trh práce. Může být realizováno buď v institucích formálního vzdělávacího systému (ve středních a vysokých školách), nebo v institucích mimoškolního neformálního vzdělávání. Je zaměřeno na různorodé spektrum vědomostí, dovedností a kompetencí důležitých pro uplatnění se jedince v osobním, občanském a pracovním/profesionálním životě.“ (Průcha, Veteška 2012, s. 64)

Zormanová (2017, s. 21) definuje celoživotní vzdělávání jako: „*permanentní vzdělávání, jež je tvořeno komplexem možností dalšího vzdělávání v tradičních vzdělávacích institucích i mimo ně, proto sem patří i vzdělávací aktivity neorganizovaného charakteru, jako je samostatné učení a učení při práci. Vzdělávání je v tomto pojetí chápáno jako celoživotní proces, který je uvědomělý a vede k formování osobnosti a postojů člověka, rozvoji jeho zájmů osvojování vědomostí, dovedností, návyků, získávání zkušeností, osvojování efektivních vzorců chování, učí člověka vést kvalitní po všech stránkách plnohodnotný život ve společnosti.*“

Další vzdělávání dospělých lze členit do tří typů:

- zájmové
- občanské
- další profesní vzdělávání.

Zájmové vzdělávání dospělých je soubor jednorázových a dalších systematických aktivit (výchovně vzdělávacích, poznávacích, rekreačních). Účelem je naplnění volného času a získání dovedností či vědomostí mimo školní vzdělávání. Charakteristickými znaky pro zájmové vzdělávání dospělých jsou zejména neformálnost a dobrovolnost. Dále také zájem, volný čas, svoboda výběru, uspokojování potřeb, rozmanitá nabídka, aktivita a otevřenost. Zájmové vzdělávání může probíhat individuálně i skupinově, dotváří osobnost a její hodnotovou orientaci, vytváří prostor pro kultivaci osobnosti a umožňuje člověku seberealizaci ve volném čase. (Průcha, Veteška 2012)

Občanské vzdělávání dospělých spočívá ve vytváření schopnosti vysvětlit a rozeznat podmínky fungování společnosti a v porozumění souvislostí mezi osobními, politickými, společenskými a sociálními událostmi. Cílem je rozvíjet a upevňovat demokracii, rozvíjet alternativy ke stávajícímu systému a působení při rozvoji společenských struktur. Občanské vzdělávání vytváří další kompetence například technologické, informační, ekologické a ekonomické (finanční gramotnost). (Beneš 2014)

Další profesní vzdělávání probíhá v průběhu aktivního pracovního života, tedy po skončení odborného vzdělávání a přípravy na budoucí povolání v rámci formálního vzdělávání. Je vázáno na profesi či pracovní pozici a jeho cílem je rozvíjet znalosti, postoje, schopnosti a očekávané chování potřebné k uplatnění na trhu práce. Podstatou je neustálé přizpůsobování kvalifikace pracovníka kvalifikovanosti práce. (Průcha,

Veteška 2012) „*Další kvalifikační vzdělávání je jeden z nejrychleji expandujících sektorů služeb, a co do počtu účastníků a výše vynaložených prostředků nejrychleji rostoucí vzdělávací sektor.*“ (Beneš 2014, s. 159). Další profesní vzdělávání je stěžejní pro praktickou část této bakalářské práce.

Nárůst dalšího vzdělávání ovšem neprobíhá rovnoměrně. U vysoce kvalifikovaných profesí (lékaři právníci, programátoři) je další vzdělávání nutností. Pracovníci státní správy, policie či bank, mají většinou dost příležitostí k dalšímu vzdělávání. Zaměstnavatelé těchto pracovníků vytvářejí vlastní, pro ostatní pracující uzavřené systémy vzdělávání. U povolání, která jsou přístupná každému (řidiči, řemeslníci), je nabídka a možnost dalšího vzdělávání dosti omezená. Přístupnost dalšího vzdělávání je také závislá na státní podpoře u osob nezaměstnaných, nekvalifikovaných či postižených. (Beneš 2014)

3.3 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ

Další (průběžné) vzdělávání sociálních kurátorů je upraveno zákonem č. 312/2002 Sb. (zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů) konkrétně § 20. Dle tohoto zákona další vzdělávání zahrnuje: „*prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání úředníků zaměřené na výkon správních činností v územním samosprávném celku, včetně získávání a prohlubování jazykových znalostí. Uskutečňuje se formou kurzů. O účasti úředníka na jednotlivých kurzech rozhoduje vedoucí úřadu na základě potřeb územního samosprávného celku a s přihlédnutím k plánu vzdělávání úředníka; úředník je povinen se kurzu zúčastnit. Účast na kurzu, jež je součástí průběžného vzdělávání, se prokazuje osvědčením vydaným vzdělávací institucí, která kurz pořádala.*“ Podle tohoto zákona může prohlubování kvalifikace poskytovat právnická nebo fyzická osoba oprávněná ke vzdělávání, již byla udělena akreditace, příspěvková organizace zřízena ministerstvem nebo územní samosprávný celek, jemuž byla udělena akreditace. Každý úředník je povinen sestavit si tzv. plán vzdělávání úředníka. Tento plán musí být v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů to po dobu následujících 3 let.

Dále je také upraveno zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. konkrétně § 111 (další vzdělávání sociálního pracovníka). Dle zákona č. 108/2006 Sb. je zaměstnavatel povinen: *zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době.*“ Tento zákon také specifikuje formy dalšího vzdělávání. Patří sem kurzy s akreditovaným programem, odborné stáže, školící akce, konference a specializační vzdělávání organizované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.

Koubek (2009) popsal metody vzdělávání na pracovišti a mimo pracoviště. Tyto metody lze aplikovat na profesi sociálního kurátora, je však třeba počítat s jistou modifikací s ohledem na konkrétní náplň práce účastníků vzdělávání. Mezi metody, které se zpravidla používají při výkonu práce na pracovišti, můžeme řadit:

Instruktaž při výkonu práce: jedná se o jednorázový zácvik nového nebo méně zkušeného pracovníka. Vzdělávaný pracovník si pozorováním a napodobováním nadřízeného osvojí pracovní postup. Vytváří pozitivní vztah mezi pracovníky. Umožňuje zácvik u jednodušších pracovních postupů při krátkodobém působení.

Coaching: dlouhodobější instruování, vysvětlování, sdělování připomínek a periodická kontrola výkonu pracovníka nadřízeným. Palán (2002) definuje koučování jako formu průběžného vzdělávání při pracovním výkonu, prostřednictvím usměrňování činnosti vzdělaného. Koučování lze chápat jako celkovou péči o člověka s ohledem na jeho očekávání a cíle.

Mentoring: mentor radí, usměrňuje, stimuluje a pomáhá vzdělanému pracovníkovi, stává se jeho patronem. Spočívá v jejich dlouhodobé spolupráci, vytvoření silnějšího vztahu mezi jedinci a umožňuje pracovníkovi projevit vlastní iniciativu. Za nevýhodu mentoringu můžeme považovat možnost volby nevhodného mentora, který nebude zkušený odborník. (Koubek 2009)

Counselling: vzájemné konzultování a vzájemné ovlivňování, které překonává jednosměrnost vztahu mezi vzdělaným a vzdělavatelem. „*Vzdělávací metoda, ve které konzultant poskytuje účastníkům vzdělávací aktivity, rady, doporučení a návody týkající se především náročnějších částí studia, doplnění zjištěných poznatkových*

nedostatků, pomáhá s organizací studia, poskytuje návody k samostudiu, způsoby řešení určitých problému atp.“ (Palán 2002, s. 104)

Asistování: metoda formování pracovních schopností pracovníka, kdy vzdělávaný pracovník je přidělen jako pomocník zkušenému pracovníkovi. Stále více pracuje samostatně až je postupem času schopen vykonávat práci zcela samostatně a podílí se na práci stále větší mírou. Metoda se používá při vzdělávání pracovníků, kteří vykonávají manuální práci, ale také řídicích pracovníků a specialistů. (Koubek 2009) „*Pomocná odborná činnost při výkonu náročných kvalifikovaných profesí, event. při nějakém výkonu.*“ (Palán 2002, s. 21)

Pověření úkolem: vzdělávaný pracovník je pověřen svým vzdělavatelem (nadřízeným) splnit určitý úkol. Metoda se nejčastěji používá při formování pracovních schopností řídicích a tvůrčích pracovníků, kteří jsou vybaveni příslušnými pravomocemi. Řeší úkoly samostatně a tvůrčím způsobem. Jsou motivováni rozvíjet své schopnosti a rozšiřovat si tak pole působnosti.

Rotace práce: vzdělávaný pracovník je na určité období pověřen pracovními úkoly v různých částech organizace. Metoda bývá úspěšná při seznamování čerstvých absolventů škol s organizací ale i řídicích či řadových pracovníků. U pracovníka se rozvíjí flexibilita jeho pracovní síly, která přispívá k celkové flexibilitě organizace. Pracovník nemusí v některé z částí organizace být úspěšný, což může mít vliv na jeho sebevědomí, avšak bezpochyby získává nové zkušenosti a dovednosti a poznává komplexnější úkoly organizace.

Pracovní porady: vhodná metoda formování pracovních schopností pracovníků, kteří se seznamují s problémy a fakty týkajícími se vlastního pracoviště i celé organizace. Pracovní porady mají smysl jen tehdy, jestliže jde v rámci nich o výměnu informací, nápadů, názorů a analýzu komplikovanějších situací či problémů. Při organizaci pracovních porad je třeba jasně stanovit a vhodně zvolit, kdo bude účastníkem porady, kdy se bude porada konat a jak bude dlouhá a jaký bude program porady. Tyto předem stanovená kritéria je třeba dodržet a na závěr shrnout výsledky porady. (Koubek 2009)

Metody používané ke vzdělávání mimo pracoviště jsou realizované zejména ve zvláštních zařízeních (výukových dílnách, počítačových učebnách), školských zařízeních (kurzy ve školách) nebo ve vzdělávacích institucích a slouží k hromadnému vzdělávání skupin účastníků. Patří sem:

Přednášky: zaměřené na zprostředkování faktických informací či teoretických znalostí. Palán (2002, str. 176) charakterizuje přednášku jako: „základní a nejběžnější vzdělávací forma založená na monologických metodách ze strany lektora. Přednáška je používána ve vzdělávání dospělých tam, kde jsou kladeny zvýšené nároky na kompaktnost a vysokou frekvenci sdělovaných poznatků; kde je nutno vysvětlit abstraktní pojmy; kde s ohledem na vysoký počet účastníků nelze použít jiné metody.“

Semináře: spojené s diskuzí, metoda zprostředkující spíše znalosti, která podporuje rozvoj myšlení a projev vlastního názoru. Palán (2002, s. 190) charakterizuje seminář jako: „forma vzdělávání dospělých, kdy po krátkém úvodu následuje diskuze (formou rozhovoru nebo koreferátu). Také forma prohlubování poznatků na povšechně známé téma.“

Demonstrování: zprostředkovává znalosti (důraz na praktické využití znalostí) a dovednosti názorným způsobem, za použití audiovizuální techniky, počítačů, тренаžerů apod. Dovednosti si vzdělávání zkoušejí v prostředí, ve kterém nemohou způsobit škodu.

Případové studie: skutečná nebo smyšlená vyličení problémů, které se snaží účastníci vzdělávání diagnostikovat a navrhnout řešení. Používají se většinou při vzdělávání tvůrčích pracovníků nebo manažerů, kteří se snaží diagnostikovat situaci a navrhnout řešení problému.

Workshop: praktické problémy se řeší týmově. Pracovní skupina hledá optimální řešení problému, vyměňují si názory. Někdy se také mluví o tzv. skupinovém cvičení, které vychovává k týmové práci a interpersonálnímu přístupu. (Koubek 2009)

Brainstorming: každý ze skupiny účastníků vzdělávání navrhne způsob řešení problému (nápad, alternativní přístupy), poté následuje diskuze, která hledá optimální návrh. „Při brainstormingu není povolena jakákoliv kritika, dokud vznikají ideje a účastníci diskuze jsou povzbuzováni k tomu, aby navazovali na nápady druhých a rozvíjeli je. Po vyčerpání tvorby nových se provádí jejich třídění a vyhodnocování.“ (Mužik 1999, s. 153)

Simulace: zaměřená na praxi a aktivní účast vzdělávaných, kteří na základě scénáře musí do určité doby učinit řadu rozhodnutí. „Simulovat se dají i takové situace, jejichž vyvolání v praktickém životě by mohlo přinést značné ztráty (hmotné, morální, sociální) nebo jejichž vyvolání v praktickém životě je nemožné.“ (Palán 2002, s. 192)

Hraní rolí: metoda zaměřená na osvojení určité sociální role a žádoucích sociálních vlastností, kdy účastníci na sebe berou určité role. Pomocí těchto rolí poznávají povahu mezilidských vztahů a střetů a získávají praktické schopnosti. Tato metoda je spíše zaměřena na vedoucí pracovníky, od kterých se vyžaduje určitá aktivita a samostatnost.

Diagnosticko-výcvikový program: počítačem generované problémy a úkoly, které následně počítač vyhodnotí a účastník tak může konfrontovat svá řešení a rozhodnutí. Tato metoda vzdělávání slouží zejména pro manažery, jejichž každodenní náplní je řešení úkolů a problémů.

Outdoor training: hry či akce spojené se sportovními výkony, při kterých se pracovníci učí hledat optimální řešení, koordinovat, komunikovat a spolupracovat. Může se odehrávat jak v uzavřeném prostředí (např. tělocvična), tak i otevřeném (např. les). Zadaný úkol se zpravidla řeší kolektivně a má podobu nějaké hry či pohybové aktivity. (Koubek 2009)

Distanční vzdělávání: lze charakterizovat jako samostatnou metodu vzdělávání za pomoci různých pomůcek (studijních textů, video-kazet, televize, PC atd.). Odpovědnost za vzdělávání nese sám studující. Distanční vzdělávání může mít podobu e-learningu, podpůrného vzdělávacího poradenství nebo vzdělávání za pomoci studijních textů v tištěné nebo elektronické formě. Při distančním vzdělávání není nutností, aby lektor a studující byly v přímém fyzickém kontaktu. Je mnohem víc využíváno prostředků technických komunikačních vymožeností jako telefonů, internetu, emailu, faxu apod. (Kalnický 2007)

Samostudium na základě doporučené literatury organizací (Koubek 2009)

Sociální kurátoři jakožto sociální pracovníci mají specifickou metodu vzdělávání, která může probíhat jak na pracovišti, tak i mimo pracoviště. Jedná se o supervizi, jejíž účelem, je pracovní růst, který můžeme dále rozdělit na část vědomostí a část dovedností. (Gojová 2009). Podle Kolářkové (2003, s. 349) supervize je: *„celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivizaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“*

PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Metodologie výzkumného šetření se věnuje popisu výzkumného procesu. V několika podkapitolách seznamuje se zvolenou výzkumnou strategií (kvalitativní výzkumná strategie) a s cílem výzkumu. Dále představuje zvolené a použité techniky a metody sběru dat (polostrukturovaný rozhovor) a organizaci výzkumu. Pomocí mnou zpracovaných tabulek je zobrazen přehled informantů a operacionalizace. Hlavní výzkumná otázka je rozčleněna do dílčích výzkumných otázek. Kapitola poukazuje i na možné zkreslení výzkumu, které je třeba při prováděném výzkumu zohlednit. V závěru kapitoly je představena metoda vyhodnocování a interpretace získaných dat, na kterou navazuje empirická část práce. Na základě popsaného procesu bude zodpovězena hlavní výzkumná otázka: „*Jaké přínosy a limity přináší další vzdělávání sociálních kurátorů z pohledu sociálních kurátorů?*“ s cílem zjistit, jak je skrze výpovědi informantů uchopena role sociálního kurátora a dále na základě výpovědí zjistit, analyzovat a interpretovat dosavadní zkušenosti s dalším vzděláváním. Z výpovědí informantů také vyplývají přínosy a limity v dalším vzdělávání sociálních kurátorů z pohledu sociálních kurátorů. V závěru práce jsou také uvedena možná doporučení pro praxi a další výzkum.

4.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUMNÁ STRATEGIE

Cílem této práce je skrze dílčí výzkumné otázky zjistit, porozumět a interpretovat spontánní a subjektivní výpovědi informantů (sociálních kurátorů) o zkušenostech s jejich dalším vzděláváním, při výkonu pozice sociálního kurátora. Zjistit ze zkušeností plynoucí přínosy a limity z dalšího profesního vzdělávání. Cílem výzkumu je tedy zjistit, jaké přínosy a limity přináší další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci. Pro zodpovězení výše uvedené hlavní výzkumné otázky jsem si tedy zvolila kvalitativní výzkum. Hendl (2005, s. 30) definuje výzkum jako: „*proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je vedena snahou zodpovědět kladné výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného*

oboru.“ Staruss a Corbinová (1999, s, 10), pak termínem kvalitativní výzkum rozumí: „jakykoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů.“

Subjektivita výzkumníka ani informanta či výzkumného jevu není popírána, ovšem ze strany výzkumníka musí být uplatňován neodsuzující postoj, reflexivita a kritická distance. (Hendl 1999). Klíčovými termíny kvalitativního přístupu jsou v psychologických vědách jedinečnost, neopakovatelnost, kontextuálnost, procesuálnost a dynamika. V rámci tohoto přístupu se cíleně pracuje s reflexivní povahou psychologického zkoumání. (Miovský 2006) „Kvalitativní výzkum používá induktivní formy vědeckých metod, hloubkové studium jednotlivých případů, nejrůznější formy rozhovorů a kvalitativní pozorování. Cílem je získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie o fenoménech světa. Kvalitativní výzkum je orientován na explorování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí. Plán výzkumu má pružný charakter.“ (Hendl 2005, s, 63)

4.2 METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT

Při sběru dat jsem využila metodu rozhovoru. Rozhovor je jednou z nejčastěji používaných metod sběru dat při kvalitativním výzkumu a používá se pro něj označení hloubkový. Švaříček (2007, s. 159) definuje hloubkový rozhovor jako: „*nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.*

V případě této práce se bude konkrétně jednat o rozhovor pomocí návodu neboli polostrukturovaný rozhovor. Návod k rozhovoru umožňuje tazateli vybrat si, v jakém pořadí získá informace, prostřednictvím seznamu otázek nebo témat, které je nutné v rámci interview probrat. „*Rozhovor s návodem dává tazateli možnost co nejvýhodněji využít čas k interview. Současně umožňuje provést rozhovory s několika lidmi strukturovaněji a ulehčuje jejich srovnání. Pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti.*“ (Hendl 2005, s. 174)

Při polostrukturovaném rozhovoru jsem si nejprve připravila seznam témat a otázek, které jsem chtěla s informanty konkrétní organizace probrat. Například na začátku mého výzkumu jsem chtěla zjistit, jak informanti chápou sami sebe, tedy jakou pracovní roli v konkrétní organizaci zastávají. Moje tzv. „startovací“ otázka tedy zněla: „*Jak byste popsali(a) roli, kterou v této organizaci zastáváte?*“ Tuto otázku jsem pokládala všem informantům na začátku rozhovoru, a to bez rozdílu. „Startovací“ otázka přispěla k rozmluvení informantů a prolomení možných bariér. Jelikož v rozhovoru nešlo primárně o pořadí kladených otázek, přizpůsobovala jsem jejich pořadí a znění v průběhu rozhovoru informantům tak, aby otázky na sebe co nejlépe navazovali. V některých případech jsem musela vyjasnit položenou otázku. Např. otázku: „*Máte na konci vzdělávání vyhodnocení informací, které jste během vzdělávací akce získali?*“ Informant se dotázal: „*Vyhodnocení kde? Jako na tom vzdělávání?*“ Bylo zde tedy třeba vyjasnit, že myslím vyhodnocení ze strany lektora, a to přímo na vzdělávací akci.

4.2.1 Jednotka zkoumání a jednotka zjišťování

V této práci se jedná o účelový výběr informantů. „*Účelový výběr je založen pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno a o tom, co je možné pozorovat.*“ (Disman 2011, s. 112) Při použití účelového výběru je třeba jasně, přesně a otevřeně definovat populaci, kterou vzorek reprezentuje. V případě této práce jsou to sociální kurátoři konkrétní organizace (jednotka zjišťování). Jednotkou zkoumání se obvykle rozumí subjekt, na jehož charakter se ptá hlavní výzkumná otázka: „*Jaké přínosy a limity přináší další vzdělávání sociálních kurátorů z pohledu sociálních kurátorů?*“ V tomto případě jsou tedy jednotkou zkoumání přínosy a limity dalšího vzdělávání, tak jak je subjektivně popisují sociální kurátoři.

Při výběru informantů jsem postupovala tak, že jsem osobně oslovila sociální kurátory v jedné konkrétní organizaci a požádala je, zda by byly ochotni udělat se mnou rozhovor týkající se jejich dalšího profesního vzdělávání. Následující tabulka shrnuje přehled informantů, se kterými se mi podařilo uskutečnit rozhovor. Tabulka je upravena pro potřebu zachování anonymity informantů.

Fiktivní jméno	Pracovní pozice	Věk	Dosažený stupeň vzdělání	Délka pracovního poměru
Lucie	Sociální kurátor	25-30	Mgr.	6 měsíců
Ilona	Sociální kurátor	30-35	DiS.	7 měsíců
Monika	Sociální kurátor	25-30	Mgr.	2 roky
Petr	Sociální kurátor	35-40	Mgr.	8 let
Hana	Sociální kurátor	40-45	Mgr.	11 let

Tabulka č. 1: Přehled informantů

Zdroj: vlastní zpracování

4.3 ORGANIZACE A MOŽNÁ ZKRESLENÍ VÝZKUMU

Na začátku rozhovoru byl každý informant seznámen s tím, že rozhovor probíhá anonymně. Bude tedy anonymizován informant i organizace, ve které pracuje. Dále jsem také obeznámila informanty s možností neodpovídat na otázku nebo odstoupit od celého rozhovoru. S pořízením rozhovoru museli samozřejmě informanti souhlasit a jejich souhlas je zaznamenán na diktafonu, jako součást celého rozhovoru. Rozhovory jsem provedla přímo v organizaci, ve které informanti pracují, v soukromí jejich kanceláří. Podařilo se mi uskutečnit rozhovor s 5 informanty. Informanty jsem osobně oslovila a domluvila si s nimi termín rozhovoru.

Při výzkumu jsem se opírala o teorii, kterou jsem popsala v první části bakalářské práce. I tak lze za možné zkreslení výzkumu považovat moji nezkušenost jako výzkumníka. „*Není nutné zdůrazňovat, že vedení kvalitativního rozhovoru je uměním i vědou zároveň, Vyžaduje dovednosti, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu.*“ (Hendl 2005, str. 166). Dle mého názoru výzkum mohl zkreslit i fakt, že informanti jsou pracovníčně vytíženi a nebyla možnost rozebrat některá témata ještě více do hloubky. Sběr dat pro kvalitativní výzkum je časově náročný. Výzkum probíhal v rámci jedné organizace anonymizovaného krajského města. Vzdělávání sociálních kurátorů v jiných krajích či městech se může lišit, protože v některých případech mohou být rozdílné činnosti nebo kompetence sociálních kurátorů.

4.4 OPERACIONALIZACE

Surynek a kol. (2001, s. 57) definuje operacionalizaci jako: „*postupné snižování úrovně definování jevu z teoretické úrovně na úroveň empirickou. Operacionalizace vychází z pojmů, ze kterých se skládají hypotézy a které označují sledované jevy.*“ Hlavní výzkumná otázka tedy bývá doplněna dílčími výzkumnými otázkami, které jsou opatřeny indikátory, které reprezentují studovaný jev. Indikátor snižuje velké množství dat do jednodušší formy, při zachování původního významu a podstatného smyslu dat a ukazatelů. „*Čím větší je vzdálenost mezi tím, co chceme studovat, a indikátorem, který jsme schopni pozorovat, tím větší je riziko zkreslení.*“ (Disman 2011, s. 61) V následující tabulce jsem vytvořila přehled dílčích výzkumných otázek, indikátorů a otázek, které byly použity během rozhovoru. Jelikož se jedná o polostrukturovaný rozhovor, jsou otázky pouze návodné a na základě výpovědi informantů jsem kladla řadu doplňujících otázek. Otázky použité v rozhovoru jsem sestavila na základě použité teorie a pomohou mi spolu s dílčími otázkami a operacionalizací dílčích otázek zodpovědět hlavní výzkumnou otázku.

Hlavní výzkumná otázka	<i>„Jaké přínosy a limity přináší další vzdělávání sociálních kurátorů z pohledu sociálních kurátorů?“</i>		
Dílčí výzkumné otázky	Indikátory	Zjištění odpovědí	Otázky pro rozhovor
DVO 1: Jaká je role sociálního kurátora v konkrétní organizaci?	sociální kurátor, sociální pracovník, sociální práce, úředník, klient, organizace, sociální fungování, cílové skupiny, sociální problém, odborné sociální poradenství	Autentické spontánní výpovědi informantů	<p>Jak byste popsal(a) roli, kterou v této organizaci zastáváte?</p> <p>Z jakého důvodu jste se stal(a) sociálním kurátorem?</p> <p>Jaké konkrétní činnosti vykonáváte a jaké jsou vaše kompetence?</p> <p>S jakou cílovou skupinou osob pracujete?</p>

			<p>S čím se Vás klienti nejčastěji obrací?</p> <p>S jakými organizacemi nejčastěji spolupracujete?</p>
<p>DVO 2: Jaké je další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci?</p>	<p>další profesní vzdělávání, vzdělávání, formy vzdělávání, zákonná legislativa, motivace, povinnost, přednášky, znalosti, dovednosti, celoživotní vzdělávání</p>	<p>Autentické spontánní výpovědi informantů</p>	<p>Jak byste popsal(a) systém vzdělávání ve vaší organizaci?</p> <p>Jak často navštěvujete vzdělávací aktivity?</p> <p>Jaké druhy (formy) vzdělávacích aktivit můžete při své práci navštěvovat?</p> <p>Jaký druh (forma) vzdělávacích aktivit Vám nejvíce vyhovuje?</p> <p>Jaký význam má pro Vás další profesní vzdělávání?</p>
<p>DVO 3: Jaké přínosy a limity přináší další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci?</p>	<p>hodnocení, zpětná vazba, vzdělávací aktivity, zkušenosti, dovednosti, zaměstnavatel, subjektivní hodnocení přínosů a limitů, porady,</p>	<p>Autentické spontánní výpovědi informantů</p>	<p>Jak se dozvíte o možných vzdělávacích aktivitách?</p> <p>Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity? Co tento výběr ovlivňuje?</p> <p>Jakým způsobem je vaše další vzdělávání hodnoceno?</p>

Tabulka č. 2: Operacionalizace

Zdroj: vlastní zpracování

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Získaná data ze všech polostrukturovaných rozhovorů jsem přepsala. Převod mluveného projevu z rozhovoru do písemné podoby se nazývá transkripce a pro podrobné vyhodnocení je podmínkou. Text je převeden do spisovného jazyka a očištěn od dialektu a chyb ve větné skladbě, jelikož informátor vystupuje jako expert. (Hendl 2005). „*Při kvalitativní analýze a interpretaci jde o systematické nenumerické organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnosti, datové konfigurace, formy, kvality a vztahy. Všechny kroky tohoto procesu se mají dokumentovat, čímž se zajišťuje průhlednost a kontrola kvality celého procesu.*“ (Hendl 2005, s. 223) Abych rozkryla data směrem k jejich interpretaci, použila jsem otevřené kódování, kterým analýza začíná. Jelikož se nemusí používat pouze jeden typ kódování, přecházím podle potřeby na axiální kódování. Otevřené kódování odhaluje v datech témata, která mají vztah k položeným výzkumným otázkám, k použité literatuře nebo k novým vznikajícím myšlenkám. Vzniká seznam témat, který následně výzkumník třídí, organizuje, kombinuje nebo doplňuje v další analýze. Při axiálním kódování výzkumník hledá další kategorie a koncepty, které spolu souvisejí, příčiny a důsledky, podmínky a interakce, strategie a procesy a vztahy mezi různými kategoriemi. (Hendl 2005). Při hledání souvislostí mezi použitou literaturou a získanými daty z rozhovorů jsem pracovala s informacemi z odborné literatury, které jsem uvedla v teoretické části práce.

Kapitola je dále rozdělena do třech částí, které se věnují interpretaci dat. Každá část se zabývá jednou dílčí výzkumnou otázkou. Položila jsem si tři dílčí výzkumné otázky a to: „*Jaká je role sociálního kurátora v konkrétní organizaci? Jaké je další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci? Jaké přínosy a limity přináší další profesní vzdělávání sociálních kurátorů?*“ Pomocí těchto otázek zodpovím hlavní výzkumnou otázku: „*Jaké přínosy a limity přináší další vzdělávání sociálních kurátorů z pohledu sociálních kurátorů?*“

5.1 ROLE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA V KONKRÉTNÍ ORGANIZACI

V průběhu času procházela pozice sociálního kurátora mnoha změnami. Tyto změny se týkaly hlavně pracovní náplně a organizačního zařazení v rámci veřejné správy. V minulosti byla práce sociálních kurátorů zaměřena zejména na přímou práci s klientem. Dnes jsou z důvodu společenských a legislativních změn kladeny na sociální kurátory nové požadavky. (Gojová 2007). Sociální kurátor vykonává sociální práci na základě zákona č. 108/2006 Sb. Zároveň vystupuje jako úředník samosprávného územního celku. Úředník je dle zákona č. 312/2002 Sb.: „*zaměstnanec územního samosprávného celku podílející se na výkonu správních činností zařazený do obecního úřadu, do městského úřadu, do magistrátu statutárního města nebo do magistrátu územně členěného statutárního města, do úřadu městského obvodu nebo úřadu městské části územně členěného statutárního města, do krajského úřadu, do Magistrátu hlavního města Prahy nebo do úřadu městské části hlavního města Prahy.*“ První dílčí výzkumná otázka se tedy ptá: „*Jaké je role sociálního kurátora v konkrétní organizaci?*“ Dotazovaní pracovníci v rozhovoru tedy nejprve hovořili o své roli sociálního kurátora v konkrétní organizaci, z jakého důvodu se stali sociálním kurátorem a charakterizovali cílovou skupinu osob, se kterou pracují a také jaké činnosti vykonávají a jaké jim přísluší kompetence. Mluvili také o tom, co pro ně samotné znamená sociální práce a sociální pracovník. Sociální kurátor tedy vykonává sociální práci prostřednictvím přímé práce s klientem a zároveň je vázán základními povinnostmi úředníka, které vyplývají ze zákona. Vykonává tedy správní činnosti v souladu s druhem práce uvedeným v pracovní smlouvě vedoucím. Všichni informanti (dotazovaní) se shodují, že se cítí spíše v roli sociálního pracovníka než v roli úředníka.

Lucie: „*Já jsem na pozici sociálního kurátora. Role je asi formálně úřední, protože jsem v roli úředníka a zároveň, s ohledem na to, s jakými lidmi se při práci setkáváme, a co s nimi řešíme, tak se považuji zároveň, a to daleko více, za sociálního pracovníka.*“

Ilona: „*Jsem sociální kurátor. Představuji si moji roli tak, že vlastně jsem tady k dispozici lidem v úřední dny a případně i v neúřední dny, když je něco potřeba, tak vyřizují, ale nepřipadám si jako nějaká úřednice i když pracuji na úřadě. Spíše jako sociální pracovník.*“

Na základě první otázky sdělili informanti, co si představují pod pojmem sociální pracovník a sociální práce. Z velké míry se přiblížili k definicím dle zákona č. 108/2006 Sb., které jsem uváděla v teoretické části této bakalářské práce.

Monika: „Pod pojmem sociální pracovník si představuju, že tenhle pracovník řeší s klienty jejich situaci na jejich sociální úrovni, ale zároveň se zajímá o všechny dimenze, bytosti, svého klienta [...]“

Lucie: „Pro mě je sociální pracovník ten, co vykonává sociální práci“

Ilona: „Pod pojmem sociální pracovník si představuji, že jsem k dispozici lidem, kterým pomáhám s tím, s čím se na mě obrátí. Řeším s nimi jejich problémy, které se týkají ať už bydlení [...]“

Sociální kurátoři, kteří vykonávají sociální práci a cítí se tedy v roli sociálního pracovníka, pomáhají klientům řešit široké spektrum problémů, se kterými přicházejí, popřípadě odkazují klienty na jiné spolupracující organizace.

Důvody proč se informanti stali sociálními kurátory, se liší. Každý z nich měl před nástupem do zaměstnání určitá očekávání od role sociálního kurátora, která se buď nenaplnila, nebo naplnila.

Hana: „Vystudovala jsem sociální pedagogiku a chtěla jsem zůstat v oboru.“

Lucie: *Byla to jedna z nejlepších praxí, kterou jsem měla. [...] A ta pozice a cílová skupina mě tak nadchla, že jsem si dovedla představit v ní pracovat, a pak přišla pracovní nabídka, jestli bych zde nechtěla vzít na určitou dobu práci kurátora. Moc dlouho jsem se nerozmýšlela, protože jsem o tu práci stála.“*

Jeden informant neměl žádné očekávání před nástupem na pozici sociální kurátora. Dva informanti, kteří před nástupem do zaměstnání absolvovali praxi jako sociální kurátoři, tak výkon této profese naplnil jejich očekávání. Informant, který před nástupem do zaměstnání neměl vůbec žádnou představu, co je to sociální kurátor, byl příjemně překvapený. Naopak informant, který měl pozitivní očekávání, byl zklamán.

Hana: „Myslela jsem, že to bude daleko jednodušší práce a hlavně, že zachráním úplně všechny ty, co k nám na oddělení přijdou. Ale bohužel se v poslední době setkávám s tím, že sem chodí lidi, kteří sice žádají pomoc, ale neváží si jí, nesnaží se pro svou změnu nic udělat.“

Zákon č. 108/2006 Sb. §109 vyjmenovává činnosti, které vykonává sociální pracovník jako sociální šetření, řeší sociálně právní problémy, poskytuje sociálně právní

poradenství, krizovou pomoc, zajišťuje potřeby obyvatel. Matoušek (2003) popisuje kompetence sociálního pracovníka jako rozvíjet účinnou komunikaci, plánovat postupy, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, poskytovat služby a odborně růst. Činnosti i kompetence definované ať už zákonem nebo odborníkem na sociální práci se shodují s činnostmi a kompetencemi sociálních kurátorů, kteří vykonávají sociální práci.

Petr: „Vzhledem k tomu, že jsme úředníci, tak v rámci úředních dnů sociální poradenství, odborné a základní. Pomáhám lidem s bydlením a s doklady. Dochází k motivačním pohovorům a k hodnocení činnosti spolupráce. Vyjma toho chodíme do terénu na depistáže a víc a víc spolupracuje s různými dalšími organizacemi [...].“

Monika: „Je jich opravdu hodně. S klienty řešíme jejich bytovou situaci, poskytujeme jak základní, tak odborné sociální poradenství, spolupracujeme s různými službami [...].“

Nejprve tedy klienta vyslechnou a zmapují jeho situaci. Dále mu nabídnou služby jejich oddělení, popřípadě odkážou klienta na jinou službu nebo instituci. Nejčastěji řeší problematiku bydlení klientů, které je buď nevyhovující, nebo žádné. Motivují klienty k řešení jejich situace, avšak respektují finální rozhodnutí klienta. Specifikum této práce spočívá v cílové skupině osob, se kterými pracují. Tyto osoby propadají sítím sociálních služeb a sociální kurátoři jsou tak poslední službou, kde se klienti zastaví.

Petr: „Pod námi už žádná jiná organizace není, žádné jiná oddělení, které by lidem pomohlo, když jsou v nouzi.“

Informanti následně na to popsali cílové skupiny osob. Pracují s osobami od 18 let výše. Nejfrekventovanější skupinou jsou osoby bez přístřeší a osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody.

Ilona: „Jedna taková početně největší jsou klienti bez přístřeší a další velkou skupinou jsou lidé, kteří jsou po výkonu trestu nebo případně i komunikujeme s lidmi ve věznicích.“

Lucie: „Obecně bych to shrnula, lidi, kteří jsou nějakým způsobem ohroženi sociálním vyloučením v různých oblastech. Často jsou to lidé, kteří se potýkají s bytovými problémy [...].“

Petr: „Osoby po výkonu trestu, osoby po výkonu trestu, u kterých dochází ke kontinuální sociální práci, kdy klienty navštěvujeme nebo si s nimi dopisujeme. Osoby bez domova. Osoby s nejasným nebo nejistým bydlením tedy ti, co jsou ohrožení,

že budou bez domova. Výjimečně to bývají mladí dospělý, jako klienti propuštění z výchovných ústavů v domovech na půli cesty.“

Sociální kurátoři se občas setkávají i s problémy klientů, které nejsou v jejich možnostech vyřešit. V některých případech k tomu nemají dostatek kompetencí. Většinou se tyto problémy týkají dávek hmotné nouze, dluhů, exekucí, právního poradenství, závislostí na alkoholu nebo jiných omamných látkách.

Hana: *„V podstatě každý den. Klienti se na nás obrací kvůli nesrovnalostem na Úřadu práce, které samozřejmě můžeme mi řešit tím, že s klientem řešíme odvolání, ale zasahovat do jejich činnosti nemůžeme.“*

V takových situacích je třeba odkázat klienta na příslušnou službu, kde mu mohou poskytnout jiní odborníci kvalifikovanější pomoc a mají k tomu potřebné prostředky. Jedná se zejména o úřady práce, soudy, policie ČR, charita, doléčovací pobytové zařízení, právní poradny, azylové domy, noclehárny, nemocnice, lékaře, psychiatry. Informanti se ve většině shodují, že jsou ze strany těchto organizací dostatečně informovaní a spolupráci mezi těmito organizacemi hodnotí kladně. Informace o těchto organizacích si zjišťují pomocí komunikačních technologií, tištěného materiálu, přímé komunikace s pracovníkem dané organizace nebo prostřednictvím vzdělávacích aktivit.

Ilona: *„Spoustu informací si zjišťuji z webových stránek nebo od kolegů. Jsou takové obecně známé informace, které vím o těchto organizacích. Když si potřebuju něco zjistit, tak přímo komunikuji s těmi zaměstnanci té dané organizace.“*

Lucie: *„Podle mě funguje oboustranná komunikace, kdy se nám čas od času přijde nějaká organizace osobně představit, vidím pak ty sociální pracovníky a máme pak povědomí, o čem mluvíme.“*

Petr: *„Takže může se koukat na jejich stránky, letáky, ale dochází i k aktivní výměně informací, kdy docházíme na jejich dny otevřených dveří nebo oni jsou zvaní na naše oddělení, a představí jejich organizaci.“*

Cílem první dílčí výzkumné otázky bylo co nejlépe porozumět roli sociálního kurátora, který vykonává sociální práci. Zjistit jakou roli sehrála motivace u informanta, před nástup do zaměstnání na pozici sociálního kurátora. Sociální kurátoři se cítí spíše jako sociální pracovníci i když vykonávají také práci úředníka. Činnosti, které sociální kurátoři vykonávají a o kterých hovořili, spadají spíše do oblasti sociální práce. O činnostech spojených s rolí úředníka tedy nehovořili vůbec nebo jen ojediněle. Při

charakteristice pojmů sociální práce, sociální pracovník a klient, se sociální kurátoři nejvíce přiblížili definicím, které jsou uvedeny v zákonech. Před nástupem do zaměstnání měli určitá očekávání a chtěli pomáhat lidem. Řeší nejrůznější problémy klientů, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Díky dobré informovanosti a spolupráci s jinými organizacemi pokryjí široké spektrum klientů a v případě potřeby mohou klienty na tyto organizace odkázat.

5.2 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ V KONKRÉTNÍ ORGANIZACI

Další profesní vzdělávání sociálních kurátorů je uchopeno zákonem č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Dále je upraveno zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. konkrétně § 111. V těchto zákonech jsou zakotveny povinnosti zaměstnavatele zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání a také povinnost úředníka účastnit se kurzu, o kterém rozhodl vedoucí úřadu. Proto druhá dílčí výzkumná otázka zkoumá: „*Jaké je další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci?*“ Sociální kurátoři popsali systém vzdělávání v organizaci. Hovořili o četnosti a formách vzdělávacích aktivit, které mohou navštěvovat jak v rámci organizace, tak i mimo ni. Sdělili, jaký význam má pro ně další profesní vzdělávání v pracovním i osobním životě. Charakterizovali pojem celoživotní vzdělávání.

„Nejefektivnějším vzděláním pracovníků v organizaci je dobře organizované systematické vzdělávání.“ Koubek (2009, s. 259) Informanti tedy nejdříve hovořili o systému vzdělávání v jejich organizaci. V rámci toho se všichni informanti zmínili o zákonech, které upravují další vzdělávání sociálních pracovníků a úředníků.

Hana: „*V naší organizaci máme systém vzdělávání rozdělený na dva stupně. Jako sociální kurátoři musíme splnit 18 dnů za tři roky, jako úředníci a 24 hodin ročně jako sociální pracovníci.*“

Petr: „*Systém vzdělávání v naší organizaci je definovaný zákonem, kde máme jako úředníci povinnost se vzdělávat podle dvou různých zákonů.*“

Co se týče výběru vzdělávání, mají v tomto směru sociální kurátoři volné ruce a mohou si tak vybírat ze široké škály nabídek. Samozřejmě je vždy třeba, aby takové vzdělávání schválil vedoucí organizace. Zároveň další vzdělávání závisí na jejich aktivitě.

Monika: *„Takže tady toto vzdělávání je velmi pestré a vždy záleží na konkrétním pracovníkovi, čeho se chce zúčastnit.“*

Petr: *„Myslím, že je výborný a hodně výjimečný, že máme v tomto výběru kurzu vcelku volnou ruku. Můžeme si vybrat kurz nebo vzdělávání, které se nám líbí. Můžeme si vybrat lektora, můžeme si vybrat místo.“*

Na základě toho většina z nich hodnotí systém vzdělávání velmi kladně. Zde se objevují přínosy dalšího profesního vzdělávání.

Ilona: *„Já jsem spokojená s tím, že je spousta školení, které my můžeme absolvovat. Můžeme podle obsahu a typu toho školení si vybrat to, které sedí přímo nám. Můžeme si tedy vybrat to, co nám vyhovuje. S tím jsem spokojená.“*

Ovšem ani tento systém vzdělávání není zdaleka bez chyb a sociální kurátoři i v tomto systému nalézají jisté nedostatky, které by chtěli změnit. Například další vzdělávání je omezeno úředními dny, ve které, není vhodné vzdělávací aktivity navštěvovat. Dále jsou určité typy vzdělávání, o které by bylo třeba, dle sociálních kurátorů, další vzdělávání rozšířit. Jedná se zejména o vzdělávání, které by bylo zaměřeno speciálně na výkon profese sociálního kurátora, setkávání se s kurátory jiných měst, při kterých dochází k vzájemné výměně informací a dlouhodobější vícefázové výcviky. Zde se objevují limity dalšího profesního vzdělávání sociálních kurátorů.

Běžné vzdělávací aktivity navštěvují sociální kurátoři v průměru jedenkrát měsíčně. Rozsah a intenzita těchto vzdělávacích aktivit je na základě jejich výpovědí dostačující. Důvodem je pracovní vytíženost sociálních kurátorů a možnost vstřebat nově nabyté informace.

Lucie: *„Protože jednak systém mé práce, který máme nastavený, tak sice se člověk nějakým způsobem vzdělává, ale zároveň přijde v ten neúřední den o možnost nějakého volného času, kdy doháníme resty. Má možnost opustit kancelář a dělat tu terénní práci, doprovázet klienty, obvolávat třeba různé pracovníky, se kterými potřebuje být v kontaktu. [...] Pokud pak člověk chodí jenom na školení, nestihne to třeba ani vstřebat.“*

Ilna: „Pro mě je v této míře dostačující.“

Další profesní vzdělávání může být pro sociální kurátory z důvodu jejich pracovní vytíženosti a nemožnosti tedy využívat vzdělávací aktivity v takovém rozsahu v jakém by chtěli, limitující.

Koubek (2009) zmiňuje možné metody vzdělávání na pracovišti i mimo pracoviště. Rozhovor se sociálními kurátory tedy směřoval k tomu, jaké typy vzdělávacích aktivit mohou v rámci svého zaměstnání navštěvovat. Sociální kurátoři navštěvují nejčastěji jednodenní vzdělávací akce, jako přednášky a semináře. Zmiňovali také konference, sebezkušenostní výcviky, které jsou pouze výjimečně. Týkají se především sociální práce, zákonů, novel zákona a výkonem právní činnosti.

Monika: „Máme zde možnost chodit na kurzy, semináře, které jsou vždy zaměřené na nějaké téma. Máme možnost navštěvovat konference týkající se naší cílové skupiny, například kriminologické dny. [...] Kurzy a školení zaměřené od úředních věcí po právě exekuce, různé terapeutické techniky.“

Hana: „Tak zejména ty, které se týkají sociální práce. Ať už se týkají zákonů, změn, novel ale taktéž jednání s klienty, různá psychologická témata, psychiatrické.“

Petr: „Jak jsem říkal, nejčastěji na našem oddělení jsou jednodenní školení [...].“

Při výběru vzdělávacích aktivit musí sociální pracovníci dodržovat některá omezení. Vzdělávání, které chtějí absolvovat, musí souviset s činností sociálního kurátora, nesmí být nadměrně překročen zákonem stanovený rozsah vzdělávání, dlouhodobější kurzy mohou absolvovat pouze výjimečně a účast na nich, musí být sociálním kurátorem dobře odůvodněná.

Sociální kurátoři také zmínili vzdělávací aktivity, které probíhají přímo v organizaci. Mohou se vzdělávat prostřednictvím komunikačních technologií na PC. Součástí jejich pracovních porad může být setkání s pracovníky jiné organizace, kteří organizace představí svou organizaci. Předají sociálním kurátorům potřebné informace a dají možnost pro dotazy a diskuzi. Nejčastěji ovšem zmiňovali supervizi.

Hana: „Tak určitě prostřednictvím počítače, dále nám tu probíhá supervize.“

Petr: „No, když neberu to, že nás tu někdo seznámí s nějakou novelou zákona o hmotné nouzi třeba na poradě, tak si myslím, že naše oddělení [...] nakontaktuje nějakého odborníka, nějakého lektora.“

Matoušek (2016) pojednává o tom, že supervize má tři funkce a to vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Supervize se používá při sledování a výuce sociálních pracovníků v rámci organizace. Sociální kurátoři popsali supervizi v jejich organizaci a sdělili, zda oni sami považují supervizi za určitou metodu vzdělávání. Většina z nich považuje supervize v této organizaci za zbytečnou a neúčelnou.

Petr: *„Myslím, že u nás se supervize nepovedla a nikdy se ani nepovede. Je to díky velikosti týmu a díky předsudkům lidí z týmu, kteří si myslí, že supervize není důležitá*

Hana: *„Možná jinde je přínosná, ale já to vidím tak, že pro mě osobně je zbytečná, protože my se jako pracovníci vidíme každý den a pokud chceme řešit nějaký problém, tak ho řešíme okamžitě a nemůžeme čekat, až jednou za osm týdnů přijde pan supervizor a problém s námi vyřeší.“*

Hodnotí ji tedy velmi negativně a názory na to, zda je supervize důležitá, se u sociálních kurátorů liší. Zapisuje se také do tří letého plánu vzdělávání úředníků. Momentálně se ale nachází ve fázi, kdy je dobrovolná. I zde se objevuje limit dalšího vzdělávání, které probíhá přímo v organizaci. Nefunkční supervize nemůže splňovat funkci vzdělávání.

Sociální kurátoři se shodují, že využijí vzdělávací aktivity v praxi. Je to díky tomu, že si mohou vybírat vzdělávací aktivity sami a navštěvují již takové akce nebo takové lektory, se kterými byly v minulosti spokojeni. Také dostávají písemné materiály, do kterých mohou v případě potřeby nahlédnout.

Lucie: *„Určitě. Jednak jsme natrefili na výborné lektory, měli jsme s nimi výbornou zkušenost a dostali výborné materiály, o které se budu opírat několik dalších měsíců, ne-li možná let.“*

Ilona: *„Já si myslím, že ano, využiji je v praxi.“*

Monika: *„Předpokládám, že ano. Zatím skoro na všem, co jsem byla, tak mě velmi obohatilo a snažím se to aplikovat, i když třeba ne v plné míře, ale vždycky si aspoň z toho něco odnést a obohatit jak styl komunikace, tak praktické psaní zpráv a podobně.“*

Všichni informanti se také shodují, že toto vzdělávání využijí i v osobním životě a uváděli možné příklady.

Petr: *„Pokud se učíme, že klienta máme vyslechnout, neodsuzovat ho, neškatulkovat ho a respektovat ho, tak nic lepšího než použít tohle doma s manželkou, není.“*

Hana: „Určitě, protože mám spoustu známých, kteří se na mě s pomocí obrací, protože ví, na jaké pozici pracuji, takže si chodí pro rady.“

Zde můžeme vypořádat přínosy pro další profesní vzdělávání, kterými jsou využitelnost v praxi i v osobním životě.

Další profesní vzdělávání má pro sociální kurátory velký význam. Zejména v sociální oblasti, která se potýká s neustálou novelizací zákonů. Získávají díky němu zkušenosti, zvyšují si kvalifikaci. Dává jim podněty k zamýšlení a pomáhá proti stereotypnímu myšlení. Jejich motivací je vykonávat práci lépe. Palán (2002) říká, že celoživotní vzdělávání poskytuje možnost se vzdělávat v různých fázích života člověka na základě jeho zájmů a potřeb. Při celoživotním vzdělávání je kladen důraz na aktivitu jedince. Pokusili se definovat také pojem celoživotní vzdělávání. Jejich definice se lišili, ale podstatu celoživotního vzdělávání vystihli všichni.

Ilona: „[...] Někaký systém vzdělávání, který nekončí školní docházkou nebo nějakou střední nebo vysokou školou ale, že ten systém vzdělávání nějakým způsobem pokračuje i po dobu zaměstnání a člověk se vlastně pořád vzdělává.“

Lucie: *Podle mě je to vlastní zodpovědnost vzdělávat se sama o sobě, a to v oblastech, které mě zajímají a udržovat celoživotní vzdělávání.*

Monika: „Jednak si pod tím představuju situaci, kdy člověk se opravdu vzdělává po celý svůj život díky svým aktivitám a touhám, dozvědět se něco více. [...]“

Sociální kurátoři absolvují vzdělávání, které je zakončeno certifikátem nebo osvědčením o účasti na akreditovaném kurzu. Tento dokument slouží jako důkaz, že se sociální kurátor daného vzdělávání účastnil a jeho kopii je třeba přiložit k plánu vzdělávání úředníka. Zároveň je vhodné, si tento dokument uložit do osobního portfolia. Co pro jednoho může znamenat přínos, pro druhého může znamenat limit. Osvědčení o absolvování kurzu může být pro sociální kurátory přínosem, jelikož si ho mohou zařadit do svého osobního portfolia. Na druhou stranu je limitující, navštěvovat pouze akreditovaná vzdělávání, ze kterých obdrží osvědčení.

Cílem druhé dílčí výzkumné otázky bylo popsat systém vzdělávání v organizaci, ve které pracují sociální kurátoři. Hovoří zejména o formách a četnosti vzdělávacích aktivit, o jejich využitelnosti v praxi a osobním životě, sdělili svůj názor na další profesní vzdělávání a poukázali na dokumenty, které obdrží po ukončení vzdělání. Sociální kurátoři hodnotí systém vzdělávání v organizaci pozitivně, jelikož mají

možnost vybírat z velkého množství vzdělávacích aktivit. Systém vzdělávání by chtěli rozšířit o určité typy vzdělávacích aktivit a nebyť omezeni úředními dny nebo délkou vzdělávacích aktivit. Navštěvují je průměrně jedenkrát měsíčně a intenzita vzdělávacích aktivit jim přijde dostačující. Mimo pracoviště navštěvují kurzy, semináře a konference. V rámci pracoviště probíhají pracovní porady, supervize nebo se vzdělávají formou samostudia. Supervizi hodnotí negativně, nejsou s ní spokojeni a je to zejména kvůli složení týmu a pocitu nedostatku bezpečí otevřít téma před celou skupinou. Je tedy dobrovolná. Se vzdělávacími aktivitami jsou spokojeni, protože je využijí jak v praxi na pracovišti, tak v osobním životě. Další profesní vzdělávání má pro ně velký význam, jelikož chtějí svoji práci vykonávat lépe. Pod pojmem celoživotní vzdělávání si představují systém vzdělávání, který nekončí školní docházkou, ale probíhá po celý život člověka, tedy člověk se vzdělává po celý život.

Z druhé dílčí výzkumné otázky již vyplynuli přínosy a limity dalšího vzdělávání sociálních kurátorů. Systém vzdělávání v organizaci, který hodnotili sociální kurátoři kladně, nabízí pestrý výběr vzdělávání, díky kterému mohou sociální kurátoři získat nové zkušenosti, znalosti a dovednosti. Za přínos dalšího vzdělávání sociálních kurátorů lze také považovat využitelnost vzdělávání v praxi na pracovišti i v osobním životě. Osvědčení, které sociální kurátoři získají po absolvování akreditovaného kurzu, lze považovat, jak za přínos, tak za limit. Určitě je přínosem do osobního portfolia sociálního kurátora, avšak limituje sociální kurátory při výběru vzdělávání.

5.3 PŘÍNOSY A LIMITY DALŠÍHO PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ

Jak již bylo zmíněno, roste význam dalšího vzdělávání a stále více je kladen důraz na další profesní vzdělávání. Lze ho považovat za investici, tedy za investici do vzdělávání sociálních kurátorů. Další vzdělávání je v tomto případě upraveno zákonem. Nevypovídá to ovšem nic o kvalitě dalšího profesního vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci. Třetí dílčí výzkumná otázka tedy zní: *„Jaké přínosy a limity přináší další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci?“* Sociální kurátoři sdělili, prostřednictvím čeho, se dozvídají o vzdělávacích aktivitách a podle čeho si vzdělávací aktivity vybírají, tedy jaké musí splňovat kritéria. Sdělili, zda

je nějaký typ vzdělávání pro ně povinný a jaké aktivity přechází samotnému absolvování vzdělávání. Mluvili o hodnocení vzdělávání, tedy o zpětné vazbě, jak ze strany lektora, tak ze strany nadřízeného či vedoucího organizace. Na základě svých výpovědí, které byly plné názorů, pocitů, postojů sdělili přínosy a limity jejich dalšího profesního vzdělávání v konkrétní organizaci.

Aby mohli sociální kurátoři absolvovat vzdělávací aktivity, musí se o těchto vzděláváních nejprve dozvědět. Vzdělávání vyhledávají nejčastěji pomocí internetu. V některých případech jsou oslovováni přímo vzdělávacími agenturami nebo organizacemi, které nabízejí určitá školení. V neposlední řadě se dozví o možných vzděláváních od svých kolegů nebo z nástěnky, na které jsou vyvěšeny školení, které si vybrali kolegové.

Lucie: *„Dozvídám se tak, že si člověk hledá sám za sebe na internetu, klasika, nějaké akreditované kurzy.“*

Hana: *„Prostřednictvím internetu. [...] Přeposílají vřady nabídky.“*

Ilona: *„Získávám informace o školeních od kolegyně a kolegů na pracovišti.“*

Monika: *„Máme tady i nástěnku, kde ty nabídky visí, tam se můžeme, pokud je kapacita, připsat.“*

Sociální kurátoři se shodují, že jsou dostatečně informováni o nabídkách vzdělávání. Zase se zde opakuje důležitost vlastní aktivity vyhledávat si vzdělávání. Pokud na sebe zanechají kontakt na vzdělávání, vzdělávací agentura je pravidelně sama oslovuje s nabídkou možných vzdělávacích aktivit.

Lucie: *„Zatím si myslím, jelikož mám zájem se vzdělávat, a mám ten prostor, že si to školení můžu najít i v rámci pracovní doby, pokud mám chvíli. Tak si myslím, že informovaná dostatečně jsem.“*

Sociální kurátoři se shodují, že nemusí absolvovat povinně žádné konkrétní vzdělávání. Nestává se tedy, že by vedoucí organizace poslal pracovníka na určitý typ vzdělávání, který on sám nechce absolvovat. Jeden z informantů v tomto kontextu zmínil školení o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, kterého se musí účastnit každý nový zaměstnanec organizace a také ZOZ, která sice povinná je, ale není povinnost ji absolvovat, pokud je uznána na základě studijních osnov z univerzitního vzdělávání.

Názory na to, jaký prvek hraje největší roli, při výběru vzdělávání, se u sociálních kurátorů lišili. Zmiňovali nejčastěji lektora, téma, vzdělávací agenturu nebo doporučení

kolegů. Zmínili také den a místo konání, jelikož jsou omezeni dny úředními a místo, protože je vhodnější absolvovat vzdělávání v místě organizace. Zde se objevují limitující prvky dalšího profesního vzdělávání.

Hana: „*Já si zejména vybírám podle lektora.*“

Ilona: „*Mě hlavně zajímá, co je obsahem školení*“

Petr: „*Tak v první řadě je to téma. Potom lektor [...]. Pak musím říct, že třeba i ta vzdělávací agentura, buď na základě nějakých pozitivních, nebo negativních zkušeností.*“

Monika: „*Samozřejmě v tom hraje roli den, protože tady na pracovišti máme úřední dny a během těch nemůžeme na vzdělávání chodit, abychom zde byly pro klienty. Takže je to den. V neposlední řadě je to také místo.*“

Lucie: „*Tak určitě jsou to doporučení kolegů. Kdy řeknou, tohle si našla dobře, to máme odzkoušený, to určitě také hraje roli.*“

Jejich výběr vzdělávání ovlivňuje také prostředí, ve kterém se vzdělávání uskutečňuje, kolegové, kteří by se mohli účastnit společně s nimi anebo občerstvení. Shodují se, že je to přidaná hodnota ke vzdělávání, ale nehraje hlavní roli v rozhodovacím procesu.

Lucie: „*Ale vždycky je to taková přidaná hodnota, kdy najdete kolegu, který to má stejně jako vy, zajímá jej to téma, a jdete společně.*“

Hana: „*Prostředí, kde to školení probíhá, protože si myslím, že pro sociální pracovníky, kteří jsou každodenně vystavováni psychickému tlaku, je potřeba, aby občas ten zaměstnanec umožnil školení i v poklidnějším prostředí, kde si ten zaměstnanec odpočine po psychické stránce a nejenom se vzdělává.*“

Ještě před tím, než se mohou sociální kurátoři zúčastnit jimi vybraného vzdělávání, musí toto vzdělávání nejprve projít procesem schvalováním ze strany vedoucího organizace. Každé vzdělávání by mělo být vybráno a schváleno tři týdny před jeho samotným začátkem. Je to hlavně z důvodu potřeb personálního oddělení, které musí sociální kurátory přihlásit, vzdělávání zaplatit a přeposlat doklad o zaplaceném vzdělávání zpět sociálnímu kurátorovi. Dále je také omezen počet zaměstnanců, kteří se na toto školení mohou přihlásit. Toto může být pro sociální kurátory limitující. Pokud by našli vzdělávání, které by pro ně bylo přínosné, ale nestihli o jeho schválení požádat s třítydenním předstihem, je pravděpodobné, že toto vzdělávání nebudou moci

absolvovat. Také pokud by již byl naplněn maximální počet účastníků na vzdělávání, který stanovil vedoucí organizace, je též pravděpodobné, že vzdělávání se nebudou moci účastnit všichni přihlášení.

Hana: „*V první řadě nám musí vzdělávání odsouhlasit vedoucí organizace. Poté povolí, kolik lidí nebo kdo na něj pojede. Poté následuje dlouhá byrokratická cesta přes naše oddělení. Personální oddělení, účtárny atd.*“

Lucie: „*Máme psané, nepsané pravidlo, že minimálně tři týdny před tím, než ta samotná akce nastane, bychom měli zveřejnit tohle školení a vedoucí by ho měl schválit.*“

Sociální kurátoři také hovořili o hodnocení vzdělávání ze strany lektora, tedy po skončení vzdělávání. To probíhá standardně formou dotazníků. V těchto dotaznících se většinou hodnotí nebo známkuje výklad a odbornost lektora, obsah vzdělávání, technické vybavení a prostředí, ve kterém se vzdělávání konalo.

Petr: „*Myslím, že je dnes standardem, že všichni lektori nebo ta vzdělávací agentura chce mít zpětnou vazbu. Takže už dlouho jsem nebyl na školení, kde by nám nedávaly formuláře zpětné vazby, kde bychom hodnotili či známkovali, jak naplnil kurz naše očekávání. [...]*“

Sociální kurátoři se ve svých výpovědích shodují, že hodnocení dalšího vzdělávání sociálních kurátorů ze strany zaměstnavatele nebo vedoucí organizace chybí. Pouze prostřednictvím pracovních porad diskutují s kolegy a vedoucím organizace o vzdělávání, které absolvovali. Tyto porady se konají jednou za 14 dní a účastníci se jí všichni zaměstnanci organizace. Hodnocení probíhá tak, že sociální kurátoři sdělí svůj názor na vzdělávání, kterého se účastnili. Shrnou obsah, ohodnotí lektora a doporučí nebo nedoporučí toto vzdělávání kolegům.

Hana: „*Hodnoceno není. Na mě to působí, že naše organizace dodržuje pouze zákony a to, co zákon nařídí, to úředník musí splnit, ale na mě osobně to působí, že je mu úplně jedno, jestli se na tom školení vzdělávám nebo nevzdělávám. Prostě hlavně že mám čárku.*“

Monika: „*Ta zpětná vazba tady určitě chybí.*“

Ilona: „*V případě, že máme za sebou absolvované nějaké školení, tak o tom v rámci nejbližší porady diskutujeme a ti co se zúčastnili nějakého školení, sdělí zpětnou vazbu vedoucímu.*“

Dalo by se říci, že absence hodnocení dalšího vzdělávání ze strany vedoucího nebo zaměstnavatele může být pro zaměstnance značně limitující. Ovšem na otázku, zda by sociální kurátoři uvítali větší zpětnou vazbu od vedoucího organizace k jejich dalšímu vzdělávání, odpověděli ne. V tomto případě se tedy tato skutečnost, nedá považovat za limit dalšího vzdělávání. Sociální kurátoři mají za to, že pokud si nějaké vzdělávání vyberou, je pro ně potřebné a není tedy třeba toto vzdělávání více hodnotit nebo nějakým způsobem konzultovat. Také mají možnost v případě zájmu, individuálně další vzdělávání prodiskutovat s vedoucím.

Petr: „[...] Už teď mi přijde, že na poradách hodnocení nebo referování o vzdělávání zabírá neskutečně času. A když si představím, že ještě víc bych měl popisovat, kde jsem byl, nebo poslouchat od vedoucího nějaké hodnocení, jako že rád, že jsem tam byl nebo že to bylo zbytečné a já bych mu to musel vyvracet.“

Cílem třetí dílčí výzkumné otázky bylo zjistit přínosy a limity dalšího vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci. V rámci této otázky hovořili sociální kurátoři o možnostech, jak se dozvídají o vzdělávacích aktivitách a podle čeho si tyto vzdělávací aktivity nejčastěji vybírají. Dále se zmínili o procesu, který probíhá před samotným absolvováním vzdělávání. Mluvili také o povinných vzděláváních. Závěrem této otázky hovořili o hodnocení vzdělávání ze strany lektora i ze strany zaměstnavatele a popsali zpětnou vazbu.

Sociální kurátoři jsou dostatečně informovaní o vzdělávacích aktivitách, pokud sami aktivně tyto vzdělávání vyhledávají. Povinně nemusí absolvovat žádné vzdělávání. Je zde kladen důraz na dobrovolnost. Při výběru vzdělávání hraje u nich největší roli téma vzdělávání, poté lektor a další prvky tohoto vzdělávání. Při výběru jsou omezení úředními dny, kdy vzdělávání nemohou absolvovat a místem konání, jelikož se preferuje vzdělávání v městě, kde se nachází i organizace. Než absolvují vzdělávání, musí ho nejprve schválit vedoucí organizace, poté musí zájemce přihlásit pracovník personálního oddělení a toto vzdělávání zaplatit. Vzdělávání je také omezeno počtem zaměstnanců, kteří se ho mohou zúčastnit a vzdělávání musí být schváleno nejpozději tři týdny před samotným začátkem vzdělávací akce. Každý účastník vzdělávání, může na jeho konci vyplnit dotazník od lektora či vzdělávací agentury, kdy nějakým způsobem zhodnotí toto vzdělávání. Sociální kurátoři nemají ze strany zaměstnavatele

či vedoucího žádné hodnocení vzdělávání nebo zpětnou vazbu k jejich vzdělávání. Měnit by to ale rozhodně nechtěli.

Přínosy a limity dalšího vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci vyplynuly jak z druhé dílčí výzkumné otázky, tak i ze třetí dílčí výzkumné otázky. Systém vzdělávání v organizaci nabízí pestrý výběr vzdělávání, díky kterému mohou sociální kurátoři získat nové zkušenosti, znalosti a dovednosti. Je založený na dobrovolnosti a vlastní aktivitě sociálního kurátora. Ze strany vzdělávacích agentur jsou dostatečně informováni o vzděláváních, které mohou absolvovat. Tento systém hodnotí sociální kurátoři tedy velmi kladně. Ovšem jsou zde i určitá omezení, které lze považovat za limit. Sociální kurátoři mohou vzdělávání navštěvovat pouze v neúřední dny, což je úterý a čtvrtek. Dále se preferují jednodenní vzdělávání v městě, ve kterém se nachází i jejich organizace. Rádi by tento systém také obohatili o vzdělávání, která jsou specifická pro jejich profesi, jelikož tato nabídka je velmi omezená. Dále o vzdělávání, které jsou dlouhodobějšího charakteru. V dalším vzdělávání sociálních kurátorů lze považovat za limitující i fakt, že vzdělávání si musí hledat s třítýdenním předstihem a musí se vejít do maximálního počtu zaměstnanců organizace, kteří se mohou vzdělávání zúčastnit. Sociální kurátoři jsou také pracovní velmi vytížení. Rádi by se vzdělávali více, ale nemají na to časovou kapacitu, jelikož v neúřední dny vykonávají činnosti, které v úřední den vykonávat nemohou (terénní práce, doprovázení klientů, depistáže). Za přínos dalšího vzdělávání sociálních kurátorů lze také považovat využitelnost vzdělávání v praxi na pracovišti i v osobním životě. Supervize, která má plnit v organizaci i funkci vzdělávací, ovšem zde selhala a je hodnocena ze strany sociálních kurátorů negativně. Proto je třeba supervizi považovat za limit dalšího vzdělávání sociálních kurátorů, které probíhá v organizaci. Osvědčení, které sociální kurátoři získají po absolvování akreditovaného kurzu, lze považovat jak za přínos, tak za limit. Určitě je přínosem do osobního portfolia sociálního kurátora, avšak limituje sociální kurátory při výběru vzdělávání, jelikož si musí vybírat vzdělávání, které je akreditováno a ukončeno vydáním osvědčení.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, prostřednictvím kvalitativního výzkumu: „*Jaké přínosy a limity přináší další profesní vzdělávání sociálních kurátorů v konkrétní organizaci?*“

V teoretické části této bakalářské práce byly definovány pojmy týkající se sociální práce, výkonu práce sociálního kurátora a dalšího vzdělávání. V metodologické části práce je popsán kvalitativní výzkum a s ním související metody a techniky sběru dat, organizace, zkreslení a operacionalizace výzkumu. K zodpovězení hlavní výzkumné otázky jsem vycházela z polostrukturovaných rozhovorů s pěti sociálními kurátory konkrétní organizace, kteří vykonávají sociální práci. Na základě uváděné literatury jsem vyvodila tři dílčí výzkumné otázky, které jsem dále rozpracovala do několika návodných otázek.

Zodpovězení hlavní výzkumné otázky

Sociální kurátoři vypovídají, že zastávají v organizaci roli sociálních pracovníků. Poskytují zejména odborné a základní sociální poradenství, ale vykonávají také terénní práce, sociální šetření a doprovází klienty. Pracují s osobami sociálně vyloučenými, tedy s osobami po výkonu, bez přístřeší či nezaměstnanými. Řeší nejrůznější problémy klientů. Systém dalšího vzdělávání v organizaci je založený na dobrovolnosti a aktivitě ze strany sociálního kurátora. Tento systém hodnotí sociální kurátoři velmi kladně, protože pokryje širokou nabídku možných vzdělávacích akcí, jako přednášky, přednášky s diskuzí, konference či sebezkušenostní výcviky. Chtějí svou práci dělat lépe a díky dalšímu vzdělávání získávají nové zkušenosti, dovednosti a znalosti. Jsou dostatečně informováni o vzdělávacích akcích od kolegů, z internetu nebo přímo od vzdělávacích agentur. Tento systém má, ale také svá omezení, které považují sociální kurátoři za limit. Jak už bylo zmíněno v dílčích závěrech, mohou navštěvovat vzdělávání jen v neúřední dny, tedy v úterý a čtvrtek. Při výběru vzdělávání musí dodržovat určitá pravidla. Vícedenní například vícefázové výcviky jsou schváleny pouze zřídka. Vedení preferuje spíše jednodenní vzdělávání. Také se dává přednost vzděláváním, které se nachází v blízkém okolí organizace. Sociální kurátoři by uvítaly typ školení, který by byl zaměřený speciálně na jejich profesi, protože v tomto směru je nabídka velmi omezená. Každé vzdělávání má vedoucím stanovený maximální počet

zaměstnanců, kteří toto vzdělávání absolvují. Vzdělávání musí také předložit ke schválení nejpozději tři týdny před jeho samotným začátkem. I toto považují sociální kurátoři za limitující při výběru vzdělávání. Sociální kurátoři se shodují, že práce je velmi náročná a cítí se pracovním vyčerpání. To se odráží na množství absolvovaných vzdělávání. Průměrně navštěvují vzdělávání 1x měsíčně, ale rádi by se vzdělávali více. V neúřední dny také kromě vzdělávání vykonávají sociální šetření, terénní práce, doprovází klienty, chodí na depistáže nebo spolupracují s jinými organizacemi. Za přínos dalšího vzdělávání sociálních kurátorů lze považovat využitelnost vzdělávání v praxi i v osobním životě, na které se všichni kurátoři shodují. Supervize, která má plnit v organizaci i funkci vzdělávací, ovšem zde selhala a je hodnocena ze strany sociálních kurátorů velmi negativně. Důvodem je hlavně nedostačující pocit bezpečí pro to, otevřít nějaké téma v dané sestavě spolupracovníků a nesympatie lektora. Názory na to, zda supervize je, či není důležitá, se liší. Proto je třeba supervizi považovat za limit dalšího vzdělávání sociálních kurátorů, které probíhá přímo v organizaci. Na konci vzdělávání získají sociální kurátoři osvědčení o absolvování akreditovaného vzdělávání. Toto osvědčení je určitě přínosem do osobního portfolia, ale limituje sociální kurátory při výběru vzdělávání, který je omezenější. Hodnocení ze strany vedoucího či zaměstnavatele probíhá pouze prostřednictvím pracovních porad. Každý pracovník, který se účastnil vzdělávání, sdělí svůj osobní názor na konkrétní vzdělávání. Stručně shrne jeho obsah, výkon lektora a prostředí. Absence hodnocení dalšího vzdělávání v této organizaci se dá považovat za limit, ale sociální kurátoři se shodují, že by větší míru hodnocení vzdělávání ze strany vedení, neuvítali.

Doporučení pro další výzkum

Činnosti, kompetence a také další vzdělávání sociálních kurátorů jsou závislé na místě výkonu této činnosti a na struktuře obyvatel. Cílová skupina bude také procentuálně jinak rozdělená. Činnosti, kompetence a další vzdělávání sociálního kurátora bude vypadat odlišně, od činností, kompetencí a dalšího vzdělávání sociálního kurátora v obci. S místem výkonu této činnosti souvisí také nabídka možných vzdělávání v blízkosti dané organizace. Záleží zde tedy na množství financí, které může organizace poskytnout na další vzdělávání sociálních kurátorů. Určitě by bylo obohacující udělat stejný výzkum se sociálními kurátory v jiné organizaci.

Doporučení pro praxi

Na základě výpovědí sociálních kurátorů, jsem našla několik problémových oblastí, jejichž změna by mohla přispět k lepšímu vzdělávání sociálních kurátorů. Sociální kurátoři se shodli, že by chtěli rozšířit systém vzdělávání o určité druhy vzdělávání. Bylo by zde vhodné, aby tuto problematiku probrali s vedoucím organizace například na supervizi. Sociální kurátoři se ale dále shodovali, že supervize v jejich organizaci nefunguje. Je to kvůli velikosti a složení týmu a také supervizorovi. Nefunkční supervizi v organizaci, by tedy mohlo prospět rozdělení velkého týmu na menší nebo změna supervizora

Sociální kurátoři sdělili, že se cítí pracovníě vytížení a nemohou tedy navštěvovat vzdělávání v takové míře, v jaké by chtěli. Zde by bylo vhodné přijmout nového pracovníka.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- BALÁŠ, Ondřej. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-80-254-9015-0.
- BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4824-5.
- FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2781-3.
- GOJOVÁ, Alice. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Ostrava: [Ostravská univerzita], 2007. ISBN 978-80-7368-329-0.
- GOJOVÁ, Alice, ed. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. ISBN 978-80-7368-627-7.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-2460-030-7.
- KALNICKÝ, Juraj. *Systémová andragogika*. Vyd. 2., dopl. V Ostravě: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity, 2007. ISBN 978-80-7368-489-1.
- KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 349-364. ISBN 80-7178-548-2.
- KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-168-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN isbn:978-80-262-1154-9.

- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Codex Bohemia, 1999. ISBN 80-85963-93-0.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
- PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.
- PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4806-1.
- PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.
- STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- WILDMANNOVÁ, Mirka. *Základy sociální politiky: distanční studijní opora*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta, 2005. ISBN 80-210-3652-4.
- ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0051-4.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

BARTLETT, Harriett M. a Beatrice N. SAUNDERS, 1970. *The common base of social work practice*. New York: National Association of Social Workers. ISBN 0-87101-054-2.

Seznam použitých internetových zdrojů

Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2006, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvrc.cz/sbirka/2006/sb-037-06.pdf>

Česko. Zákon č. 111 ze dne 31. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1305-1328. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka/2006/sb037-06.pdf>

Česko. Zákon č. 312 ze dne 13. června 2002 o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2002, částka 114, s. 6598-6612. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvrc.cz/sbirka/2002/sb114-02.pdf>

Statutární město Brno: *Oddělení sociální kurátoři* [online]. ©2017 [cit. 2017-12-20]. Dostupné z: <https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-socialne-kulturni-a-dopravy/odbor-socialni-pece/oddeleni-socialni-kuratori/>

SEZNAM ZKRATEK

OV - Ochranná výchova

ÚV - Ústavní výchova

ZOZ - Zkouška odborné způsobilosti

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Přehled informantů.....	37
Tabulka č. 2: Operacionalizace.....	39

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Rozhovor Lucie	I
Příloha B – Rozhovor Ilona	XIII
Příloha C – Rozhovor Monika	XX
Příloha D – Rozhovor Petr	XXVIII
Příloha E – Rozhovor Hana	XXXVI

Příloha A – Rozhovor Lucie

T = tazatel

I = informant

T: Dobrý den, předtím, než začneme, tak bych Vás chtěla informovat, že tento rozhovor je anonymní, budete tedy anonymizována Vy i organizace, ve které pracujete. Máte možnost neodpovědět na otázku nebo od celého rozhovoru odstoupit. Jestliže souhlasíte, tak bych ráda zahájila rozhovor, který se bude týkat vašeho dalšího profesního vzdělávání.

I: Souhlasím, můžeme.

T: Jak byste popsala roli, kterou v této organizaci zastáváte?

I: Já jsem na pozici sociálního kurátora. Role je asi formálně úřední, protože jsem v roli úředníka a zároveň, s ohledem na to, s jakými lidmi se při práci setkáváme, a co s nimi řešíme, tak se považuji zároveň, a to daleko více, za sociálního pracovníka.

T: Co si představujete pod pojmem sociální pracovník?

I: Pro mě je sociální pracovník ten, co vykonává sociální práci.

T: Jak byste definovala sociální práci?

I: Já jsem sociální práci studovala na vysoké škole, takže bych asi řekla, že sociální práce je jednak akademická disciplína a zároveň praktická odborná činnost nebo profese, kdy je potřeba získat, jak v rámci studia, tak postupem praxe, nějaké znalosti a dovednosti, aby se dařilo řešit otázky a nejčastější sociální problémy lidí, co se na nás obracejí.

T: Z jakého důvodu jste se stala sociálním kurátorem?

I: Bylo to v rámci studia, kdy jsem v organizaci, ve které teď pracuji, byla jako praktikant. Byla to jedna z nejlepších praxí, kterou jsem měla. Jednak z toho ohledu, že jsem se dozvíдалa teoretické věci, které souvisí s cílovou skupinou, se kterou se zde pracuje, tak zároveň to byla praxe, kdy nás pustili k praktickým záležitostem, dostali jsme se do kontaktu s klienty, a tak dále. A ta pozice a cílová skupina mě tak nadchla, že jsem si dovedla představit v ní pracovat, a pak přišla pracovní nabídka, jestli bych zde nechtěla vzít na určitou dobu práci kurátora. Moc dlouho jsem se nerozmýšlela, protože jsem o tu práci stála. Takže jsem to zkusila a musím říct, že jsem tu spokojená.

T: Naplnila tato pozice sociálního kurátora Vaše očekávání?

I: Naplnila. Jednak s ohledem, že je to pro mě kombinace, jednak kdy s tím člověkem pracuju v kanceláři, to je na jednu stranu pocit bezpečí, že má člověk něco za zády, nějakou kancelář, tým, kolegy, ale zároveň je to díky uspořádání práce, možnost s lidmi chodit do terénu, doprovázet je. Takže je zde i terénní aspekt práce, který je mi hodně blízký a chci se mu i do budoucna věnovat. Takže kurátorství je pro mě kombinace jak kancelářské práce, tak i terénní, což je pro mě ideální.

T: Jaké jsou tedy konkrétní činnosti, které vykonáváte a jaké jsou vaše kompetence?

I: To se různí podle toho, s jakým člověkem, budu říkat s klientem, se potkám, a co potřebuju řešit. Je to v první řadě, si toho člověka vyslechnout a zmapovat jeho situaci, a zjistit, jaký je prostor pro práci, kterou jsem schopná s ním udělat. Jednak je to odborné poradenství, nabídnout klientovi možnosti našeho oddělení, co pro něj můžeme udělat, ale zároveň je to i v oblastech, které moc nejsou v mé kompetenci, dokázat odkázat ho na služby nebo instituce, které to dokážou zařídit. Třeba klasicky jsme nějaká sociální instituce. Pokud se na mě klient obrátí, že má nějaké zdravotní obtíže, je v rámci nějaké poradenské činnosti umět zprostředkovat, ať už kontakt na nějaké zdravotnické zařízení, nebo ho do toho zařízení doprovodit a tak dále. Vychází to asi z toho, že jak jsem tu práci poznala a celkově, jak se zajímám o sociální práci, tak vycházet z toho, že klienti se na nás obracejí s různými typy problémů, kdy to není pouze z jedné oblasti. Potýkají se s celou řadou problémů a je potřeba během té profese právě získávat znalosti jak ze sociální práce, protože sociální práce jako taková má nějaké svoje metody, svoje teorie, svoje postupy práce, a zároveň počítat s tím, že klienti nežijí ve vakuu. Žijí ve společnosti, kde se setkávají s celou řadou problémů, v kontaktu s různými organizacemi, institucemi, tak právě přijímat i nějaké postupy nebo znalosti ostatních oborů, ostatních profesí, a buď je převzít a nějakým způsobem je aplikovat při mojí práci nebo dokázat zprostředkovat pomoc dalších subjektů.

T: Z vaší strany teď padlo několik pojmů. Když jste mluvila o klientovi, tak s jakou cílovou skupinou osob tedy pracujete?

I: Obecně bych to shrnula, lidi, kteří jsou nějakým způsobem ohroženi sociálním vyloučením v různých oblastech. Často jsou to lidi, kteří se potýkají s bytovými problémy, ať už jsou to osoby bez přístřeší, na ulici nebo kteří žijí v nevyhovujících bytových podmínkách, ať už nějakých fyzických, nebo to, že jsou někde na přechodnou dobu a pak se ocitají bez bydlení, což není ideální. A s tím související celá další řada otázek. Pokud ztratíte bydlení, většinou ztratíte nějaké sociální zázemí, je to otázka nějakého zaměstnání, takže řešíme oblast zaměstnání. Pokud Vám vypadne zaměstnání, vypadne vám po určité době příjem, takže s klienty se kterými nejčastěji pracujeme, jsou to lidi, kteří se ocitají bez příjmů, v takzvané hmotné nouzi, takže řešíme otázky finančního zabezpečení skrze dávky sociálního zabezpečení. Potom jsou to osoby ať už ve výkonu trestu, kdy je navštěvujeme v rámci kontinuální sociální práce ve věznicích, poskytujeme jim odborné poradenství, co mohou

začít dělat už během výkonu trestu, tak se pak samozřejmě na nás obracejí, když z výkonu trestu odejdou. A přesně se zase ocitají v situaci, kdy řeší bydlení, když nemají rodinné zázemí, jak získat finance. Je tam dejme tomu nějaká stigmatizace, když jsou propuštěni z výkonu trestu, výpis z rejstříku, získání zaměstnání atak dále. Takže se zase vracíme k těm otázkám finančního zabezpečení, zaměstnání, ty bývají nejčastěji.

T: Mluvila jste o problémech, které s klienty řešíte. S jakými problémy k Vám klienti chodí nejčastěji? Je ve vašich možnostech tyto problémy vyřešit?

I: Jsem schopná jim pomoci tyhle problémy nějakým způsobem vyřešit. V sociální práci, kterou chci dělat nebo o kterou se snažím, tak vnímám klienta jako partnera, kdy se necítím nad ním nadřazená, a proto je to respektování zakázky, s kterou přijde, a vždycky na řešení toho problému musí být snaha na obou stranách. Můžu klienta nějakým způsobem motivovat, proč by nějaké věci měl udělat, můžu ho seznámit s důsledky, pokud je neudělá, ale respektuju finální rozhodnutí, které je na klientovi. Takže se spoustou věcí jsme schopná mu pomoci, ale musí chtít.

T: Obrací se na Vás i s problémy, které nejsou ve vašich možnostech vyřešit, nebo k jejich řešení nemáte dostatečné kompetence?

I: Samozřejmě, když to nejsou věci, které se týkají sociální oblasti. Hodně našich klientů se potýká s právními problémy, takže mohou pak využít na našem oddělení zdarma právní pomoci. Takže spolupracuji i s touto kolegyní a neváhám se na ni obrátit tam, kde si nejsem jistá. Pak v otázkách zdravotní péče, jsou to zdravotnická zařízení, sociální pracovníci v tamním zařízení, komunikace s pojišťovny a tak dále. Určitě je to i spolupráce s policií nebo organizacemi, které se přesně specializují na zaměstnanost. Takže odkazování na ně, doprovázení, spolupráce, a pak oblast návykových látek, tam je také ten prostor.

T: Teď jste mi předeštila další otázku, na kterou jsem se chtěla zeptat, a to: s jakými organizacemi nejčastěji spolupracujete? Mohla byste uvést nějaké konkrétní příklady?

I: Základ je úřad práce. Jednak úřad práce, který se věnuje zaměstnanosti, a potom dávky hmotné nouze, to jsou dvě stěžejní organizace. V rámci osob ve výkonu trestu jsou to jednotlivé věznice, ústavní sociální pracovníci, probační a mediační služba. Dále jsou to pak služby, které poskytují noclehárny, azylové bydlení, spolupracujeme s bytovými odbory. Odkazujeme klienty na ubytovny, nicméně ubytovny jakožto soukromé sektory, tak tam ta spolupráce není s majiteli ubytovny, to jde mimo nás. Se zdravotnickými zařízeními, s lékaři, s tamními pracovníky, s pracovníky psychiatrické léčebny, potom organizace, které se věnují lidem zneužívající návykové látky, ať už nelegální nebo alkohol.

T: Informují Vás dostatečně tyto organizace o službách, které poskytují nebo o tom, jak fungují?

I: Myslím si, že úkolem sociálního pracovníka, který poskytuje odborné sociální poradenství, což na našem oddělení děláme, jednak přes registr sociálních služeb MPSV, by měl být pracovník orientovaný, co se aspoň v rámci jeho kraje potažmo města, nabízí. Pak se naše oddělení snaží s těmito organizacemi spolupracovat. Podle mě funguje oboustranná komunikace, kdy se nám čas od času přijde nějaká organizace osobně představit, vidíme pak ty sociální pracovníky a máme pak povědomí, s kým mluvíme. Není to pak pouze komunikace po telefonu. Představí nám jejich služby, a jak by bylo ideální, abychom naše klienty na ně navázali. A pak, pokud my někam chodíme, mluvíme o své práci, prezentujeme naši práci a oddělení, a pak i za naše oddělení chodí kolegové prezentovat naši službu.

T: Jak byste popsala systém vzdělávání ve vaší organizaci?

I: Já jsem tady krátce, nicméně jsme měla možnost se do systému vzdělávání zapojit. Jednak z důvodu, že je to povinnost podle zákona. Máme povinnost se v rámci své profese vzdělávat, máme tříletý plán, kde je hrubý náčrt, kterým oblastem bychom se chtěli věnovat a v jaké časové dotaci. Pak je zde i prostor pro dobrovolné vzdělávání. Podle mě je to vlastní zodpovědnost vzdělávat se sama o sobě, a to v oblastech, které mě zajímají, a udržovat celoživotní vzdělávání. Protože s problémy, s kterými se naši klienti potýkají, jdou neustále dopředu, neustále se objevují nové zákony, mění se služby, takže je potřeba zůstat pořád v obraze. A co se týká systému vzdělávání, máme si myslím jednu velkou výhodu, že máme nastavený minimální počet vzdělávání, kterého máme dosáhnout, popřípadě nějakých akreditačních podmínek tohoto vzdělávání, a nejsme omezeni stropem, což je velká výhoda. Vidím hodně, že v neziskových organizacích dostanou finanční limit v rámci, kterého se jim pak podaří navštívit jedno, maximálně dvě školení. Kdežto u nás je podpora finanční, můžeme si tedy dovolit vícero školení, protože finanční limit na to máme. A jednak si můžeme dovolit i pestrost v té oblasti, ve které se chceme vzdělávat, pokud to aspoň nějakým způsobem souvisí s výkonem naší práce.

T: Našla byste něco, co byste chtěla na tomto systému změnit?

I: Něco změnit? Asi tím, že jsem tu nová, tak je pro mě velká výhoda, že všechna školení jsou pro mě nová, tím pádem mám pestrou nabídku výběru. Už jsem také zažila, že jak je nový rok, tak školení se opakují, ale zatím mě to nepostihlo do takové míry, že bych neměla z čeho vybírat. Ta nabídka je pro mě tak vysoká, ještě jsem nebyla na spoustě školení. Myslím si, že ten výběr je u nás nastavený dobře. Někdy u nás může být omezující, že se u nás preferují určité dny, na úřední a neúřední dny, které máme, kdy na to školení můžeme jít. Ale zatím se mi nestalo, že bych kvůli těmto podmínkám přišla o nějaké školení, které potřebuju životně k výkonu profese. To se mi zatím nestalo. Zatím jsem se buď vešla do neúředních dnů, anebo to školení bylo schváleno, i když se porušilo nějaké pravidlo.

T: Teď jste hovořila o tom, že v úřední dny nenavštěvujete školení. Jiné dny, nebo třeba i mimo pracovní dobu, tyto školení navštěvovat můžete?

I: Většina školení se odehrává v pracovní době. Zatím jsem nezaznamenala, ani jsem nenašla, školení, které bylo mimo pracovní dobu.

T: Myslela jsem například vícedenní školení nebo školení, které mohou trvat celý den. Taková vzdělávání navštěvovat můžete?

I: Ano, i takováto možnost vícedenních školení je, nebo školení, které končí později, než je běžná pracovní doba. Je to asi na posouzení člověka, jestli mu takové vzdělání stojí za to, že si to prodlouží a pokud mu to vadí, tak si ho nenapiše.

T: Jak Vy sama často navštěvujete nějaké vzdělávací aktivity?

I: Když bych to tak zprůměrovala, tak určitě jednou za měsíc se na nějaké placené, schválené, školení, dostanu. Přejde mi to tak akorát, vyvážené. Jedno až dvě školení za měsíc považuju za akorát. Myslím, že víc, by mě samotné ani nevyhovovalo.

T: Můžu se zeptat, proč by Vám to nevyhovovalo?

I: Protože jednak systém mé práce, který máme nastavený, tak sice se člověk nějakým způsobem vzdělává, ale zároveň přijde v ten neúřední den o možnost nějakého volného času, kdy doháníme resty, má možnost opustit kancelář a dělat tu terénní práci, doprovázet klienty, obvolávat třeba různé pracovníky, se kterými potřebuje být v kontaktu. V úředním dnu na to není tolik času, takže asi z toho důvodu.

T: Dalo by se tedy říci, že jste pracovníčně vytížená a více školení v tom měsíci by pro vás bylo náročné?

I: Jednak z téhle té stránky, a pak si myslím, že pokud pak člověk chodí jenom na školení, nestihne to třeba ani vstřebat. Kolikrát jsou školení tak obsáhlá, že potom trvá i týden, než si člověk projde v klidu materiály z toho školení, nějak to zpracuje, a nějak to dostane do své praxe do podvědomí. Pak by se mohlo stát, že člověk tím bude přehlcený.

T: Jaké druhy a formy vzdělávacích aktivit při své práci můžete navštěvovat? Jste při výběru něčím omezená?

I: Myslím si, že nemáme omezení, že je důležité, aby to sedělo tématově. Zatím jsem se během školení, co jsem navštěvovala, bych to nazvala jako přednášky, kdy tam byl lektor, který nám přednášel téma a zároveň umožňoval doptávat se na věci, popřípadě v rámci připraveného bloku, nebo po něm, řešit nějaké konkrétní dotazy, které vyplynou z naší práce. Takže to podle mě bylo spíše

formou přednášky. Ale samozřejmě můžeme chodit na různé semináře, workshopy a tak dále. Ale zatím jsem je ještě nenavštívila. Vždycky to podle mě bylo formou přednášky, kdy si nějaký lektor něco připraví, dělám si poznámky, popřípadě když dá prostor pro to se doptávat, zeptám se, přinesu, když tak příklad z praxe, třeba který je sporný a potřebovala bych na to znát názor někoho zvenčí. Někoho, kdo se tomu věnuje.

T: Jste při výběru vzdělávání něčím omezena ze strany zaměstnavatele?

I: Omezena jsem v tom, aby to souviselo s činností sociální práce, potom ve správní oblasti, aby to souviselo se zákony, nějakou novelizací, s kterou se potýkáme. Aby to vyloženě nebylo mimo, abych třeba jako sociální kurátor nešla na nějaký kurz pro zahrádkáře. Aby to souviselo opravdu s tou sociálně-právní oblastí, které si při své práci běžně věnujeme.

T: Máte v organizaci nějaký typ vzdělávání, který probíhá přímo v ní?

I: Vzdělávání v rámci organizace, co takhle máme, ještě jsem nezažila, že by nás někdo přišel školit. Ale jestli se pod vzdělávání počítá i supervize, tak potom máme pravidelnou jednak týmovou supervizi, a jednak si jde v rámci možností domluvit i individuální supervizi. Já jsem zatím zažila supervizi týmovou.

T: Vy jste říkala, že zatím jste byla pouze na přednáškách. Dá se říci, že tahle forma vzdělávání vám nejvíce vyhovuje nebo jste neměla nějakým způsobem příležitost se zúčastnit nějakého jiného typu?

I: Přednášky teď hlavně byly z toho důvodu, že se týkaly těch témat, která jsem momentálně nejvíce potřebovala. A tím, jak jsem přišla čerstvě po škole, tak workshopy, semináře a tak, už podle mě pracuji s nějakou zkušeností toho člověka v té pozici, kterou dělá. Takže pro mě byla přednáška důležitá v tom, že já jsme nejdřív potřebovala nasát ty informace jako takové a až potom je můžu uplatňovat při nějakých seminářích, workshopech, kdy kolikrát to bývá i nějaké hraní rolí, reagování na situace. Což by se podle mě, na ně špatně reagovalo, protože by pro mě v tu chvíli nebyli autentické, protože jsem se s nimi ještě nesešla. Na jednu stranu se jim nevyhýbám. Teď už třeba po té době, co zde pracuju, už ty zkušenosti mám, ale zároveň z mé povahy pak u mě hodně záleží, jak by takový workshop nebo seminář byl vedený. Protože nemám ráda nucené aktivity, kdy člověka nutí do interakce s ostatními účastníky, což pro mě není. Muselo by to být pro mě přirozené a pak bych takovéto školení vyhledávala. Ale zvažovala bych podle popisu školení, který dostaneme, podle toho, jak se bude školení realizovat, jak moc by mi to kontaktní školení s těmi ostatními účastníky vyhovovalo. Takže je to i otázka povahy, kterou mám. Protože nejsem vyloženě extrovert, který by se hnal do obranných rolí, nacvičovat bůh ví co, i když je kolikrát pro práci důležité, si to takhle nanečisto vyzkoušet. Tam o tom přemýšlím víc, jestli bych to školení brala. Když je to téma dobré a třeba znám i lektora, že je osvědčený, tak tam jdu bez váhání.

T: Využila jste tyto vzdělávání potom v praxi?

I: Určitě. Jednak jsme natrefili na výborné lektory, měli jsme s nimi výbornou zkušenost a dostali výborné materiály, o které se budu opírat několik dalších měsíců ne-li možná let. Myslím si, že v nejbližší úřední den a další dny je aplikuju a zapracovávám do mé práce. Zatím se mi nestalo, že bych byla na školení, byla jsem tam, založila materiály a už jsem to nepotřebovala. Zatím jsem natrefila vždycky na ty, kdy to pro mě bylo přínosný a vždycky jsem to začala nějakým způsobem zapracovávat do praxe.

T: Máte z těchto vzdělávacích aktivit nějaký certifikát nebo osvědčení? Je to potřeba u vás v zaměstnání?

I: Je to určitě jeden z dokladů, že člověk za prvé na školení byl. Jednat to pak slouží i do budoucna, když chce člověk měnit pozici. Určitě i u výběrových řízení, že je člověk v těchhle těch oblastech proškolený. Tento papír je podle mě důležitý po formální stránce. Pro mě jsou důležité nabyté znalosti. Ale přece jen hradí to zaměstnavatel, potřebuje pak nějaký důkaz, že jsme tam byli a nějaký doklad o tom, že naplňuje průběžné vzdělávání. Z každého školení, kde jsem byla, jelikož bylo akreditované, tak jsem dostala i nějaký certifikát nebo osvědčení.

T: Napadlo by Vás nějaké vzdělávání, které byste chtěla absolvovat, ale zaměstnavatel vám to neumožňuje?

I: Nevím, jestli neumožňuje, ale třeba nevýhodou školení je, že nikdy nevíte, jaká skupina účastníků se tam sejde. Takže když jsme třeba byli na školení dávek hmotné nouze a státní sociální podpory, tak záleží, jak je tam namíchaná ta skupina lidí, s jakými třeba dávkami pracuje víc, a někdy tam není prostor zodpovědět konkrétně ty problémy, které řešíme, které bychom potřebovali lépe metodicky uchopit. Takže za mě já bych uvítala, aby ti osvědčení lektori, kteří nám na školení předávají informace, které potřebujeme a zároveň zareagují dobře na naše připomínky nebo problémy, které máme, aby naopak přišli na naše oddělení a věnovali se pracovníkům našeho oddělení a pomohli nám řešit naše konkrétní sporné situace. Protože my to v rámci nějakých supervizí nebo když se scházíme na poradě, tak třeba sporné body můžeme řešit s kolegy. Ale zároveň ten pohled zvenčí, člověka, který se tomu vyloženě věnuje, a zná takovéto obraty, jak se třeba bránit s tím klientem například proti úřadu práce a tak, tak si myslím, že by stálo za to, toho lektora pozvat sem, a zaplatí to školení ne dvou, třem, vybraným lidem, ale třeba na ty dávky hmotné nouze celému oddělení, a přesně konkretizovat to na naši skupinu. Protože přesně, kolikrát se řeší problém, pokud dávky řeším pro člověka, který sice nemá příjem, ale má kde bydlet, nebo člověk, který je úplně na ulici. Reagovat na tu cílovou skupinu, protože na těch seminářích se sejde široké spektrum, jsou to sociální pracovníci, úředníci, může to být úplně libovolný zájemce, a pak se hrozně roztáhne ta možnost, jak to téma uchopit.

T: Teď mě napadá otázka, jak se dozvídáte o možných vzdělávacích aktivitách?

I: Dozvídáme se tak, že si člověk hledá sám za sebe na internetu, klasika, nějaké akreditované kurzy. U nás to funguje tak, že pokud někdo takovéto školení najde, na které by chtěl jít, a je schváleno vedoucím, tak nám visí na nástěnce, a je možné se o něm dozvědět, popřípadě vyjádřit názor, že bych o to školení stála. A pak, když to početně vyjde, se na něj přihlásit. Pak kolikrát emailem nám přijde přímo od organizací, které vědí, že k nim chodíme, tak nám pošlou nějakou nabídku kurzů. Takže zatím nejčastěji přes tady ty tři formy.

T: Jste v tomto směru dostatečně informovaná?

I: Tak mohl by být člověk informovaný vždycky lépe. Ale zatím si myslím, jelikož mám zájem se vzdělávat, a mám ten prostor, že si to školení můžu najít i v rámci pracovní doby, pokud mám chvíli. Tak si myslím, že informovaná dostatečně jsem. Samozřejmě dají se vypíchnout i nějaká školení, která člověk přehlédne, nebo jsou pod nějakým poskytovatelem školení, kterého ještě neznám a na jejich stránky nedojdu. Ale od toho jsou tu zkušenější kolegové, kteří už tohle to mají obsáhlý, a dozvím se právě o tom přes ten systém nástěnky. Takže si myslím, že informovaná, protože chci být informovaná, informovaná jsem.

T: Oslovují Vás přímo i ty organizace nebo nějaké vzdělávací agentury, s nabídkou vzdělávání?

I: Většinou ve zpětných dotaznících na sebe nenechávám kontakt, takže mě neoslovují. Vyhledávám si to já sama nebo se dozvím od kolegů.

T: Máte nějaký typ vzdělávání, který je povinný?

I: Máme ze zákona povinnost. Samozřejmě jako kurátor je to, co se týče toho úřednického, tak ZOZ, to je povinnost v rámci, už se netýká sociální práce...

T: Omlouvám se, že vás přeruším. Spíše jsem tu otázku myslela tak, jestli Vám řekne zaměstnavatel či nadřízený, že musí absolvovat konkrétní typ vzdělávání?

I: Ne. To se stalo pouze jednou, že jsme měli povinnou konzultaci s úřadem práce, ale to nebylo školení, to byla spíše informativní schůzka. Ale vyloženě školení, které by mi nakázal, to ne. Naštěstí je výhoda, že tady funguje ta dobrovolnost. Jak v tom, kdy chci jít, tak na co chci jít.

T: Jaký má pro vás význam profesní vzdělávání?

I: Nesmírný. Jednak to, že člověk sám osobě, při kvantu té práce, kterou dělá, při osobním životě, nestíhá pojmout všechny změny, které se dějí. A na tom školení to většinou dostane, nějakým způsobem jakoby ucelený.

T: A využijete i to další profesní vzdělávání třeba v osobním životě?

I: Tak já, jelikož, teď mám sice práci a jsem mladá, ale jednou se mi může stát, že se na ulici ocitnu také. Tak už pak člověk alespoň ví, za prvé tu orientaci v tom systému, která se nehodí pouze pro klienty, kdy k vám přijde člověk, který je deset let na ulici, ale kolikrát se vás na ty věci ptají i známí. A jednak si myslím to, že člověk se udržuje nějakým způsobem v mentální kondici. Pak to určitě pomáhá upravovat obraz o naší cílové skupině. Že když se člověk v tom vzdělává, pracuje s těmi lidmi, tak si mnohokrát na základě takovýchto argumentů, když nevaří z vody a nemá to podložený na základě vzdělávání a zkušeností, tak je to vyvrácení i ohledně nějakých mýtů, ohledně naší práce, sociální práce, o té cílové skupině, se kterou pracujeme. Což si myslím, že je také hodně důležité, protože potom na tyto argumenty, se slyší lépe, než když člověk plácá páte přes deváté a nemá to nějak podložené.

T: Podle čeho si nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity? Jaké kritéria musí vzdělávání splňovat, aby pro vás bylo nějakým způsobem atraktivní?

I: Pro mě je asi nejdůležitější téma. To je první, na co se dívám. A pak nějaká struktura toho, jak by ten kurz měl vypadat. Za mě jsou to třeba otázky zákona o hmotné nouzi, dávky, jsou to otázky komunikace s klientem, protože ta bývá někdy náročná. Bývají to otázky drogových závislostí. Je to tedy jednak kombinace toho, co mě zajímá, ale kolikrát třeba odbočím. Víím, že se mi stalo, že jedním s tématem jsou třeba exekuce, které řeší klienti. Víím, že je to náročné téma. Neřeším ho zatím s klienty tak do hloubky, ale třeba si myslím, že je důležité alespoň nějaké povědomí o tom mít, poskytnout tu prvotní informaci. Takže hodně se to odvíjí od mých zájmů a od potřeb problémů nebo klientů, se kterými se na mě obrací. Dokud budu s klienty hodně často řešit dávky, tak se budu zajímat o školení dávek. Jakmile by se to změnilo a budu mít převahu klientů, kteří mají problémy s alkoholem, tak se člověk zase začne zajímat více o tohle. Myslím si, že je to hodně ovlivněno i tímhle tím, jaká je skladba problémů, které řešíme, nebo oblastí.

T: Vy jste říkala, že se jako první díváte na téma vzdělávací aktivity. Ovlivňuje Váš výběr i nějaký prvek, který není úplně součástí vzdělávání a úplně nesouvisí s kvalitou vzdělávání?

I: Tak určitě jsou to doporučení kolegů, kdy řeknou, tohle si našla dobře, to máme odzkoušený, to určitě také hraje roli. A pak určitě se domlouváme s kolegy, se kterými jsme často v práci, jestli nepůjdeme ve dvou, ve třech. Je to lepší, než když člověk chodí sám. Ale zase kvůli tomu, že by někdo z kolegů nechtěl jít, bych vyloženě nepřišla o školení, které by mě zajímalo a potřebovala bych ho. Ale vždycky je to taková přidaná hodnota, kdy najdete kolegu, který to má stejně jako vy, zajímá jej to téma, a jdete společně. Protože pak se o tom můžete i pobavit, a v rámci, kdy pak i na poradách mluvíme o těch absolvovaných školeních a sdělujeme informace z něj svým kolegům, tak pak je to dobré v tom, že jsou dva, tři, pohledy na to školení. Protože každému to školení přinese něco jiného,

každému vadí na tom školení něco jiného, a pak i pro ostatní je to myslím lepší do budoucna, zda by na takovéto školení, potažmo od takovéhoho lektora, šli nebo ne.

T: Teď bych se ráda zeptala, zda od toho lektora či vzdělavatele dostáváte na konci vzdělávání vyhodnocení informací, které jste během toho vzdělávání získala?

I: Jednak se vyplňuje klasicky taková ta zpětná vazba, dotazníčky, jak jsme s tím byli spokojeni. Ale zatím jsem se setkala s takovými lektory, kteří se jakoby, jak bych to řekla. Byly to podle mě profesionálové, kteří dokáží pracovat s účastníky kurzu, tak že mu ten kurz přizpůsobují, takže většinou ty ohlasy byly vždy vesměs pozitivní. Na tohle jsem měla štěstí, a oni si vlastně získávali zpětnou vazbu po celou dobu, během toho. Protože pokud byl prostor na nějaké dotazy, nebylo na školení ticho, většinou se někdo zeptal, takže si myslím, že to byli lektori, kteří získali tím průběhem, to, jak to vedli ten seminář, tak jednak zpětnou vazbu, a kteří se povětšinou zajímali i ke konci, jestli i my k tomu něco máme. Jakmile podle mě ten lektor dá prostor pro otázky a je připraven na dotazy reagovat, tak si myslím, že pak je to zpětná vazba na jeho práci během jeho výkladu.

T: Jak musíte v zaměstnání postupovat, když si vyberete vzdělávací akci? Jaký je proces toho, než jdete na tu samotnou vzdělávací akci?

I: Jednak je to školení, na které bych chtěla jít, najít. Potom je to prodiskutování s vedoucím, zda je to tématově školení, které souvisí s mou prací, a které on, jako vedoucí, schválí, že je akceptovatelné. Pokud to takto schválí, tak záleží na tom, kolik času zbývá do přihlášení. Máme psané, nepsané, pravidlo, že minimálně tři týdny předtím, než ta samotná akce nastane, bychom měli zveřejnit tohle školení a vedoucí by ho měl schválit. Do té doby, a pak je právě plus, minus, tři týdny na to, aby to stihli zaregistrovat ostatní kolegové, kteří by třeba o to školení měli zájem. A pak druhá věc, že je také potřeba za včas to školení nahlásit, aby prošlo přes personální oddělení, zaplatilo se a my jsme dostali potvrzení, ano, jste na něj přihlášení, po další a finanční stránce je to schválené, ten a ten den můžete jít. Takže pak nám kolegyně, která to má na starosti, předá informaci, jste na to školení přihlášení, no a pak na to školení vyrazíme.

T: Takže pokud by se objevilo nějaké školení, které by se objevilo třeba pět dnů před tím, než má být realizováno, tak ho zřejmě nebudete moci absolvovat?

I: To by asi záleželo na tom, jaký je to typ školení. Nevím moc, jak je to problematické s ohledem na lhůtu pro zaplacení těch faktur. Ale podle mě, kdyby se vyskytlo nějaké vyložené školení, které už by nebylo opakovatelné v roce, protože kolikrát se ty školení během roku několikrát opakují, tak prostě, když se prošvihne teď, dá se přihlásit další termín. A podle mě, kdyby bylo nějaké ojedinělé, tak věřím v to, že by se to dalo nějak zařídit. Ale ještě jsem se s tím zatím nesetkala. Vždycky se to stihlo v tom limitu nebo se to dalo zvládnout.

T: Jakým způsobem je hodnoceno vzdělávání u vás v organizaci? Jakým způsobem byste popsala zpětnou vazbu hodnocení vzdělávání ve vaší organizaci?

I: Tak to už jsem asi zmiňovala. Děje se to na poradách, kdy v rámci porady se připomene, jaká ta školení od poslední porady proběhla, a účastníci toho školení mají prostor přednést svoje zkušenosti, dojmy, doporučení, jestli tohle školení a lektor ano, anebo říci třeba, proč to za nic nestálo nebo proč jim to nevyhovovalo. Je to určitě tak, že se v rámci porady o tom bavíme, a pak když tam zazní, že mě to zaujme, tak za tím kolegou ještě zajít, a soukromě se s ním o tom školení pobavit.

T: Jak často tyto porady máte a kdo všechno se jich účastní?

I: Máme je jednou do měsíce a účastní se ho celý tým oddělení, všichni kolegové, pokud samozřejmě nejsou nemocní. Takže ty porady máme v tomhle ohledu povinné. A pak je samozřejmě možnost rozebrat tyhle zkušenosti i v rámci supervize.

T: Závěrem bych se chtěla zeptat, zda vám tohle hodnocení vzdělávání přijde z vašeho pohledu dostačující nebo byste třeba uvítala nějakou větší zpětnou vazbu?

I: Co se týče toho někam docházet na školení, tak co jsem vlastně nezmínila je, že jednou z těch podmínek, je to, že školení by se mělo odehrávat v tom městě, kde je naše organizace. Výjezd třeba do nějakého města, ano, ale pokud je to tématově dostupné v našem městě, tak se prostě preferuje, aby to zůstalo u nás ve městě. To je jedna z věcí. Takovéto jít na to školení, přihlásit se do něj, tam já zatím, tím, jak jsem nová, a tím, jak to nemáme nějakým způsobem stropovaný, kolik toho maximálně, a jak tématově můžeme využít, pokud to fakt vyloženě není hloupost, tak tam mě to vyhovuje. Většinou nás tam může jít i více kolegů, a tím, jak pracujeme se širokou cílovou skupinou nebo s problémy, s kterými se potýkají, tak i ta nabídka možných školení, které víme, že pravděpodobně projdou tím schvalováním, tak je široká. Není to tedy, že by se člověk během roku přesytil tou jednou oblastí. Ale mám náladu na toto školení, vím, že ho k tomuto potřebuju, tak jednou jdu na drogy, nějakou práci s drogově závislými, pak jdu na hmotnou nouzi, a pak jdu třeba na nějaké uvolňující školení třeba nějakých komunikačních technik a tak dále. Pak co je trochu limitující, tak nejen čerpat na školení znalosti, ale pak mi chybí, i když se to pravděpodobně děje v rámci supervize, kterou jsem ještě nezažila, taková týmová diskuze na nějakém sporném případě, kdy člověk už neví, co pro klienta ještě udělat. Buď je s ním třeba těžká komunikace, nebo s ním pohnout, ale zároveň jej nenutit do ničeho, co nechce, anebo kdy vám propadáva sítím služeb. Tak nějaká takováto pravidelnější diskuze, třeba jsem ji nezažila, třeba to jde, nevím, jenom by ji stačilo vyvolat, ale nějak takto diskutovat ty sporné případy. A pak mi chybí, že by ten lektor, třeba na téma dávek hmotné nouze, přišel sem. Ta supervize, nevím, zažila jsem jednu, byla jsem z ní taková rozčarovaná, a asi záleží, jak si člověk zvykne na supervizora. To je podle mě hodně otázka. A pak jaká je důvěra v týmu. Protože i supervize, jako jedna část toho vzdělávání, mu může pomoci v té práci, ať už nabytí

zkušeností od kolegů, tak nějakých znalostí, tak právě diskuzí nad tím případem, kdy se jednotlivé zkušenosti, znalosti, jak ze školení, nebo z praxe, aplikují. Supervizi mám opravdu zažitou jen jednu a to týmovou, kdy to byla uvolněnější supervize, takže nechci v tomto křivdit, ale do budoucna mi přijde důležité, že by se na ní měla otvírat tady ty témata, o kterých jsem mluvila.

T: Já vám mnohokrát děkuji za rozhovor, který jste mi poskytla. Ještě bych se chtěla zeptat na pár doplňujících demografických otázek. Nejprve na Váš věk?

I: 25-30 let.

T: Dosažený stupeň vzdělání?

I: Magisterské.

T: Délka vašeho pracovního poměru?

I: Půl roku.

Příloha B – Rozhovor Ilona

T = tazatel

I = informant

T: Dobrý den, předtím, než začneme, tak bych Vás chtěla informovat, že tento rozhovor je anonymní, budete tedy anonymizována Vy i organizace, ve které pracujete. Máte možnost neodpovědět na otázku nebo od celého rozhovoru odstoupit. Jestliže souhlasíte, tak bych ráda zahájila rozhovor, který se bude týkat vašeho dalšího profesního vzdělávání.

I: Souhlasím

T: Jak byste popsala roli, kterou v organizaci zastáváte?

I: Jsem sociální kurátor. Představuji si moji roli tak, že vlastně jsem tady k dispozici lidem v úřední dny a případně i v neúřední dny, když je něco potřeba, tak vyřizuji, ale nepřipadám si jako nějaká úřednice i když pracuji na úřadě. Spíše jako sociální pracovník.

T: Jak byste definovala pojem sociální pracovník?

I: Pod pojmem sociální pracovník si představuji, že jsem k dispozici lidem, kterým pomáhám s tím, s čím se na mě obrátí. Řeším s nimi jejich problémy, které se týkají ať už bydlení nebo s nimi řeším základní potřeby, které potřebují zajistit. Dávám jim kontakty například na nějaké organizace, které pomáhají těmto lidem zajistit jídlo, nebo je, popřípadě odkážu na další instituce, které jim mohou i kvalifikovaněji poradit.

T: Věnujete více času práci jakožto sociálního pracovníka nebo úředníka?

I: Řekla bych, že většinu času trávím tím, že spíš pomáhám lidem jako sociální pracovník než jako úředník. Neřekla bych, že převládá úřednická činnost nad výkonem sociální práce.

T: Z jakého důvodu jste se stala sociálním kurátorem?

I: Já jsem se stala sociálním kurátorem z toho důvodu, že jsem chtěla vždy pomáhat lidem, ráda pracuji s lidmi, takže jsem říkala, že prostřednictvím této pozice bych mohla naplnit svoje očekávání.

T: Jaké očekávání jste měla?

I: Neměla jsem úplně přesně dané očekávání. Měla jsem takovou představu, že ať už ti lidé za mnou budou chodit s čímkoliv, tak se jim budu snažit pomoci. V té situaci, v jaké se nacházejí, se budu

snažit jim poradit, naslouchat jim a pomoci jim dostat se vlastně z té jejich tíživé sociální situace, tak aby se jim zlepšila kvalita života.

T: Jaké konkrétní činnosti vykonáváte? Jaké jsou Vaše kompetence?

I: Například pokud klient řeší bydlení ať už nemá kde bydlet nebo potřebuje jen s něčím ohledně bydlení poradit, tak já mu ze své pozice můžu pomoci např. s tím, na koho se má obrátit, kde má řešit bytovou problematiku, případně mu můžu doporučit nějaké zařízení, kde ho můžou ubytovat. Dále můžu klientovi poradit, kde požádat o sociální dávky, jelikož mi velmi úzce spolupracujeme s úřadem práce, tak klienta odkazuji na příslušné instituce úřadu práce a další spolupracující instituce.

T: Zazněl tu již několikrát pojem klient. S jakou cílovou skupinou osob tedy pracujete?

I: Jedna taková početně největší jsou klienti bez přístřeší a další velkou skupinou jsou lidé, kteří jsou po výkonu trestu nebo případně i komunikujeme s lidmi ve věznicích, Takže to je asi to největší množství lidí, se kterými se zde setkáváme.

T: S jakými problémy se na Vás klienti nejčastěji obrací?

I: Když je člověk po výkonu trestu, tak se na mě nejčastěji obrací s problémy, které se týkají, jak už bylo zmíněno, bydlení. Většinou nemá kde bydlet a nemá se na koho obrátit z příbuzných, když se vrací po výkonu trestu. Dalším problémem, se kterým potřebuje poradit je zaměstnání. Sdělím mu kontakty na nějaké možnosti pracovního uplatnění nebo mu dávám kontakty na personální agentury a v neposlední řadě mu pomáhám s tím, jak postupovat při evidenci na úřadu práce. Ať už se jedná o evidenci uchazečů o zaměstnání, tak i řešení sociálních dávek a s tím souvisejících informací.

T: Obrací se na Vás klienti i s problémy, které nemůžete nějakým způsobem vyřešit nebo k tomu nemáte dostatek kompetencí?

I: Většinou bych řekla, že se na mě obracejí klienti s věcmi, s kterými jim můžu nějakým způsobem pomoci nebo poradit. Někdy se samozřejmě stává, že se na mě obracejí v situacích, kdy ze své pozice jim nemohu adekvátně poradit. V tom případě jim dám kontakty na organizace případně instituce, které jim mohou kvalifikovaněji poradit.

T: Se kterými organizacemi nejčastěji spolupracujete?

I: Jsou to třeba organizace, které se zabývají bydlením například Armáda Spásy, Charita nebo instituce, se kterými spolupracujeme jako úřady práce, různé odbory nebo referáty, které se zabývají problematikou našich klientů.

T: Jak byste popsala spolupráci mezi těmito organizacemi?

I: Řekla bych, že mnohdy se potýkáme s horší spoluprací s úřadem práce. Setkáváme se například s tím, že nemají pracovníci úřadu práce na klienty dostatek času na vyplňování formulářů, tak jim pomáháme my, aby věděli, jak ty formuláře vyplnit. Ty formuláře jsou mnohdy pro ty klienty tak komplikované, že si s tím nevědí rady. Takže v tomhle je horší spolupráce s úřadem práce. Jinak s těmi státními neziskovými organizace jako je Charita nebo Armáda Spásy, tak tam jsem se setkala jenom s dobrou spoluprací.

T: Jakým způsobem Vás tyto organizace informují o službách, které poskytují?

I: Spoustu informací zjišťuji z webových stránek nebo od kolegů. Jsou takové obecně známé informace, které vím o těchto organizacích. Když si potřebuju něco zjistit, tak přímo komunikuji s těmi zaměstnanci té dané organizace.

T: Jak byste popsala systém vzdělávání ve Vaší organizaci?

I: Tak my vlastně máme zaměstnavatelem stanovený rozsah vzdělávání, určitý počet hodin, který máme ze zákona splnit. Na základě toho my si vlastně po domluvě s vedoucím stanovujeme nebo zajišťujeme třeba kurzy, školení. Zjišťujeme aktuální informace v sociální oblasti a tím si vlastně i zvyšuje kvalifikaci.

T: Je něco, co byste chtěla na systému vzdělávání ve Vaší organizaci změnit? S čím jste naopak spokojená?

I: Já jsem spokojená s tím, že je spousta školení, které my můžeme absolvovat. Můžeme podle obsahu a typu toho školení si vybrat to, které sedí přímo nám. Můžeme si tedy vybrat to, co nám vyhovuje. S tím jsem spokojená.

T: Jak často navštěvujete vzdělávací aktivity?

I: Řekla bych tak v průměru jednou za měsíc.

T: Máte nějaké omezení četnosti vzdělávání?

I: Vzdělávání by nemělo být až moc časté, protože vzdělávání bychom si měli vybírat především v neúřední dny což je úterý a čtvrtek, abychom v neúřední dny byly k dispozici svým klientům.

T: Je pro Vás v takové míře další vzdělávání dostačující?

I: Pro mě je v této míře dostačující.

T: Jaké druhy vzdělávacích aktivit můžete při práci navštěvovat?

I: Tak školení, to probíhá především v místě vzdělávací nebo školící instituce. Většinou dostáváme materiály a v případě, že někdo z mých kolegů, který se neúčastnil školení, měl zájem se na tyto materiály podívat, tak je potom možné po absolvování školení tyto materiály dát k dispozici kolegům.

T: Účastníte se raději vzdělávání, při kterém jsem aktivně zapojena, nebo spíše preferujete vzdělávání, kde není vaše aktivita vyžadována?

I: Nemám to úplně vyhranění. Určitě to záleží na typu školení. Pokud půjdu na vzdělávání, kde získávám nějaké informace například při novele zákona nebo o obtížnějších situacích, které se řeší v sociální problematice, a chci o tom vědět víc, tak tady dávám přednost tomu, aby lektor předával informace a my do jeho vzdělávání nevstupovali. Pouze tedy pokud bychom měli nějaké nejasnosti nebo tam bylo nějaké nedorozumění a potřebovala bych to vyjasnit. V případě že by to vzdělávání bylo zaměřeno na vykázní nějaké aktivity ze strany těch, co se vzdělávají, tak tam bych určitě volila jiný způsob průběhu školení a chtěla bych se nějakým způsobem zapojit.

T: Je nějaké vzdělávání, které byste chtěla absolvovat a není Vám to umožněno ze strany zaměstnavatele?

I: Tak přemýšlím, jestli by nějaké takové školení bylo. Teď mě napadá, v souvislosti s bezpečností na pracovišti by mě zajímal nějaký základní kurz sebeobrany. Ale jelikož jsem se o tom s vedoucím organizace ještě nebavila, tak v současné době nemůžu říct, jestli by souhlasil s tím, abych tenhle kurz absolvovala. Ale určitě tenhle kurz by mi přišel při mé práci hodně zajímavý a potřebný.

T: Máte nějaké vzdělávání, které probíhá přímo u Vás v organizaci? Vzděláváte se i přímo na pracovišti?

I: Na našem pracovišti máme také vzdělávání. Máme pravidelně supervize, kterých se zúčastňuji a také k nám chodí v nějakých intervalech i organizace ať už neziskové nebo nějaké jiné, které pracují v sociální oblasti a informují nás o tom, na co zaměřují a jaká jejich náplň práce a s jakými klienty pracují. Poskytují nám informace, jak bychom se mohli na té pracovní bázi potkat a kdy můžeme klienty odkazovat na tyto organizace a začít spolupracovat.

T: Dají se z Vaše pohledu považovat supervize ve Vaší organizaci za určitý způsob vzdělávání? Jste se supervizemi spokojená?

I: Neřekla bych, že je to nějaký typ vzdělávání jako takového, ale určitě je určitá forma sebereflexe nebo možnost sdělení si důležitých informací mezi kolegy. Někdy hovoříme o klientech a tématech, které mohou pomoci nás posunout profesně dál. Zatím co jsem supervize absolvovala tak byly dobře vedeny a jsem s nimi spokojená.

T: Jaký kritéria by mělo splňovat další vzdělávání, aby pro Vás bylo nějakým způsobem atraktivní?

I: Určitě by to bylo vzdělávání, které by bylo zaměřeno na aktuální problematiku sociální práce nebo sociální sféry, v rámci které, by se řešily důležité problémy, které řešíme i tady na pracovišti. Uvítala bych i řešení problémů každého zúčastněného, tedy aby tam byl prostor pro diskusi. Aby ten, kdo se přihlásil, na to vzdělávání věděl, jak postupovat v určité situaci s daným klientem.

T: Využijete tedy vzdělávání v praxi?

I: Ještě jednou prosím?

T: Využijete poté toto vzdělávání v praxi?

I: Já si myslím, že ano, využiji je v praxi.

T: Získáte z těchto vzdělávání nějaký certifikát nebo osvědčení?

I: Ano dostáváme ze vzdělávání certifikát.

T: Můžete tedy chodit jen na vzdělávání, při kterých získáte na konci certifikát?

I: Abych jako úředníci splnili ten určitý rozsah hodin, tak je třeba volit vzdělávání s ohledem na to, zda to vzdělávání je akreditováno. Toto bychom určitě zohledňovat měli, ale pokud máme splněný stanovený rozsah vzdělávání, tak můžeme absolvovat i některé vzdělávání, které nejsou akreditované.

T: Jaký má pro Vás význam další profesní vzdělávání?

I: Další profesní vzdělávání má pro mě ten význam, že se informuji o dalších věcech souvisejících se sociální problematikou nebo novými zákony. Hlavně je pro mě důležité z toho důvodu, abych si zvyšovala kvalifikaci a abych byla dobře připravena na svoji práci a mohla klientům lépe poradit a věděla bych, jak se zachovat v obtížnějších situacích a byla na to dobře připravená.

T: Využijete další profesní vzdělávání i v osobním životě?

I: Pokud se to týká sociální problematiky nebo spíš zákonů, tak to využiji spíše na pracovišti, ale dozvím se určitě i informace, které využiji i v soukromém životě. Jsem ráda, když se něco dozvím nejen pro svoji práci ale i pro svůj život. I pro běžného občana je důležité znát informace týkající se sociální politiky.

T: Co si představujete pod pojmem celoživotní vzdělávání?

I: Pod tímto pojmem, bych si představila, nějaký systém vzdělávání, který nekončí školní docházkou nebo nějakou střední nebo vysokou školou, ale že ten systém vzdělávání nějakým způsobem pokračuje i po dobu zaměstnání a člověk se vlastně pořád vzdělává. Ať už se vzdělává v průběhu zaměstnání a navštěvuje nějaké školení nebo si prostřednictvím publikací zjišťuje nějaké informace a vzdělávat se vlastně v průběhu celé svého života. Ať pracuje nebo nepracuje prostě nějaký způsobem pořád získat informace a mít přehled.

T: Oslovují Vás i přímo vzdělávací agentury s nabídkou vzdělávání?

I: Ano i na email mi chodí pravidelně nabídky různých kurzů od institucí nebo neziskových organizací jako Charita. Ta posílání pravidelně nabídky jejich vzdělávání. Myslím si, že jsem v tomto směru dostatečně informovaná, a ještě bych dodala, že získávám informace o školeních od kolegyně a kolegů na pracovišti. Každý z nás, když najde nějaký typ na dobrý seminář nebo školení, tak nás o tom informuje. I na základě toho se můžeme přihlásit na další zajímavé školení.

T: Záleží Vám při výběru vzdělávání i na prostředí ve kterém se bude kontakt nebo na jiných výhodách spojených se vzděláváním?

I: Mě hlavně zajímá, co je obsahem školení. Aby to pro mě mělo co největší přínos a potom až další prvky třeba jako prostředí. To už je taková přidaná hodnota k tomu ale není pro mě prioritní při tom rozhodování.

T: Jak byste popsala vyhodnocení informací ze strany lektora, které jste během vzdělávání získala?

I: Řekla bych, ne na každém vzdělávání tohle probíhá, ale některá vzdělávání jsou zakončena tím, že lektor na závěr udělá tzv. kolečko, kdy každý může říct, jestli to vzdělávání pro něho mělo přínos a jestli si z něj něco odnesl. Zároveň i ten lektor shrne, jaký cíl mělo vzdělávání a jestli byl dosažen. Jestli bylo dosaženo výsledku, který byl očekáván.

T: Jak musíte postupovat, když si vyberete nějaké vzdělávání předtím, než ho absolvujete?

I: Nejdřív jdu za vedoucím a ten musí schválit mou účast na vzdělávání. Pokud mi ho schválí, můžu se ho zúčastnit. Pokud je už na to vzdělávání někdo z naší organizace přihlášený, je třeba, aby na školení nešlo víc lidí, než je počet, který určil nadřízený.

T: Jakým způsobem je hodnoceno Vaše další vzdělávání ze strany vedoucího? Jak byste popsala zpětnou vazbu?

I: V případě že máme za sebou absolvované nějaké školení, tak o tom v rámci nejbližší porady všichni diskutujeme a ti co se zúčastnili nějakého školení, sdělí zpětnou vazbu vedoucímu. Pokud ten, kdo

se účastní toho školení a je s ním spokojený, s jeho náplní a vůbec s tím celým průběhem, tak se tohoto školení můžou účastnit další pracovníci. Pokud by nemělo to školení pro pracovníka takový přínos, tak by v budoucnu k tomu vedoucí přihlédl a nemělo by smysl na toto vzdělávání posílat v budoucnu další pracovníky.

T: Těchto porad se účastní všichni pracovníci organizace?

I: Konkrétně toho hodnocení, pokud proběhne na poradě, tak u toho jsou všichni pracovníci,

T: Přijde Vám toto hodnocení ze strany vedoucího dostačující?

I: Já bych řekla, že pro mě je toto hodnocení dostačující. V mém případě si dokážu představit, že bych šla za svým vedoucím ještě individuálně a probrala bych s ním potřebné záležitosti týkající se vzdělávání.

T: Moc děkuju za Váš čas a rozhovor

T: Ještě bych Vám chtěla položit tři demografické otázky. Jaký je Váš věk?

I: 35-40 let

T: Jaký je Váš dosažený stupeň vzdělání?

I: Vyšší odborné

T: Jaká je délka vašeho pracovního poměru jako sociální kurátor?

I: 7 měsíců

Příloha C – Rozhovor Monika

T = tazatel

I = informant

T: Dobrý den, předtím, než začneme tak bych Vás chtěla informovat, že tento rozhovor je anonymní, budete tedy anonymizována Vy i organizace, ve které pracujete. Máte možnost neodpovědět na otázku nebo od celého rozhovoru odstoupit. Jestliže souhlasíte, tak bych ráda zahájila rozhovor, který se bude týkat vašeho dalšího profesního vzdělávání.

I: Souhlasím.

T: Nejprve bych se Vás zeptala, jak byste popsala roli, kterou v této organizaci zastáváte?

I: Roli, kterou zde zastávám? Tak jsem sociální kurátor, je nás tady kolem 15 sociálních kurátorů, všichni jsme tady na tom stejně. Máme určitý počet klientů, kteří jsou systémově rozdělení mezi nás, se kterými pracujeme na jejich problémech. Jsme jako sociální pracovníci, ale zároveň jsme na pozici úředníků, takže někdy se to bije a někdy se to hezky doplňuje, pozice úředníka a sociálního pracovníka.

T: A vy sama se cítíte víc jako sociální pracovník nebo jako úředník?

I: Sociální pracovník.

T: Co si představujete pod pojmem sociální pracovník?

I: Pod pojmem sociální pracovník si představuju, že tenhle pracovník řeší s klienty jejich situaci na jejich sociální úrovni, ale zároveň se zajímá o všechny dimenze, bytosti, svého klienta. To znamená od sociálních problémů po psychologické, ale samozřejmě v určité hranici, aby se nezačal sociální pracovník chovat jako psychoterapeut nebo jako psycholog. Někdy se rozebírají s klienty i otázky duchovní, spiritualita a tak dále. Takže řeší se i na druhou stranu věci hodně praktické. Je to hodně moc široké pokrytí práce s klientem.

T: Z jakého důvodu jste se stala sociálním kurátorem?

I: Sociálním kurátorem jsem se stala z toho důvodu, že jsem zde byla na praxi během studia na vysoké škole. Byla jsem zde dokonce dvakrát na praxi. Zalíbilo se mi tady, tak proto jsem se sem dostala.

T: Naplnila tato práce sociálního kurátora vaše očekávání?

I: Do jisté míry ano. Ale na druhou stranu, tím, že klientů je tady opravdu hodně na jednoho sociálního kurátora a administrativních úkonů, které jsou právě spojené s prací, rolí úředníka, tak toho je hodně. Někdy se tedy necítím být jako sociální pracovník, a více spadám do role úředníka, což mně moc nevyhovuje. Předtím, než jsem sem nastoupila, myslela jsem si, že ta role sociálního pracovníka bude více rozvinutá.

T: Jaké konkrétní činnosti vykonáváte a jaké jsou vaše kompetence?

I: Je jich opravdu hodně. S klienty řešíme jejich bytovou situaci, poskytujeme jak základní, tak odborné sociální poradenství, spolupracujeme s různými službami, jak s neziskovými organizacemi, tak s probační a mediační službou, se soudy. Dále pracujeme se zdravotními institucemi, s vězeňskou službou a tak dále.

T: Když jste zmínila spolupráci s organizacemi, tak jakým způsobem jste informovaná o službách, které tyto organizace poskytují?

I: Jednak jsou to služby, které jsou známé mezi kolegy, takže si tady ty informace předáváme od jednoho kolegy k druhému. Dále je to vzdělávání, kterého se můžeme účastnit, jsme kontaktováni pomocí emailů atd.

T: Zmínila jste zde pojem klient. S jakou cílovou skupinou osob tedy pracujete.

I: Pracujeme s klienty dospělými od 18 let výše. Jsou to převážně lidé bez domova, lidé propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody, ale jsou vlastně do cílové skupiny zahrnuti i mnozí další. Ale tyhle dvě skupiny jsou takové nejfrekventovanější.

T: S čím se na vás klienti nejčastěji obrací?

I: Pomoc při vyřizování dávek, hledání bydlení, pomoc s ošacením, potravinami, zajištěním základních životních potřeb. Někdy i s dluhy, exekucemi, to už je potom odkazujeme na právníky a další specializované organizace.

T: Obrací se na Vás někdy klienti s problémy, které nejsou ve vašich možnostech vyřešit, nebo nemáte k tomu potřebné kompetence?

I: Ano, stává se to. Často třeba když se nějaké problémy týkají i dětí nebo právě dluhů. Máme sice nějaký základní přehled o dlužích a o systému exekucí atd., ale bližší informace, oddlužování a tak, to přenecháváme dalším organizacím.

T: Teď bych přešla k tomu, jak byste popsala systém vzdělávání ve vaší organizaci?

I: Systém vzdělávání, tak záleží, čeho se vzdělávání týká. Máme zde možnost chodit na kurzy, semináře, které jsou vždy zaměřené na nějaké téma. Máme možnost navštěvovat konference, týkající se naší cílové skupiny, například kriminologické dny nebo Masarykova sociologická společnost dělá jednou ročně setkávání sociálních kurátorů. Kurzy a školení zaměřené od úředních věcí po právě exekuce, různé terapeutické techniky. Takže tady toto vzdělávání je velmi pestré a vždy záleží na konkrétním pracovníkovi, čeho se chce zúčastnit. Většinou nic tady z tohoto není povinné. Máme určitou hodinovou dotaci, kterou musíme splnit, ale nestává se, že by ji někdo nesplnil, protože ta nabídka je opravdu široká a výborná. A potom je vzdělávání, které se týká přímo výkonu naší profese, a to znamená například školení řidičů atd.

T: Našla byste něco, co byste chtěla na systému vzdělávání změnit?

I: Mně se to osobně zatím nestalo. Ale dokážu si představit, že, protože mám tady ty vzdělávací akce velmi ráda, a myslím si, že je to opravdu nedílná součást výkonu profese sociálního pracovníka, kdyby nastala situace, kdyby mě již zaměstnavatel nechtěl povolit další vzdělávání z toho důvodu, že mám hodně hodin vyčerpaných, anebo že to vzdělávání je poněkud drahé, tak kdyby mě nebylo nějaké to vzdělávání umožněno, tak to bych nebyla nadšená. A zároveň jsou zde kurzy, které jsou i dlouhodobé, třeba rok a více let, které jsou drahé a bezprostředně se týkají výkonu profese, ale nejsou podporovány od zaměstnavatele. Což mě přijde škoda, a na tomto by se mohlo ještě zapracovat dál.

T: A nejsou tyto vzdělávání podporovány z důvodů vysokých nákladů nebo z časového důvodu?

I: Oboje.

T: Jak vy sama často navštěvujete vzdělávací aktivity?

I: Tak já jsem teď měla půl roční odmlku od práce. Ale předtím jsem navštěvovala, zhruba, pokud bych to měla zprůměrovat, tak jednou za dva měsíce, jsem absolvovala nějaký kurz. Jednou za dva, za tři, záleží na období.

T: Je pro vás v takové míře vzdělávání dostačující?

I: Dostačující? No těžko říci. Raději bych byla, kdybych si mohla vybrat určité téma a v tomhle tématu se vzdělávat častěji a více do hloubky. Zatím je to tak, že ta nabídka je široká, ale nemyslím si, že ani jedno z těch témat je opravdu důkladně propracováno v rámci těch dalších organizací.

T: Můžete nějakou vzdělávací aktivitu navštěvovat i mimo pracovní dobu?

I: Popravdě, to nevím, protože zatím jsem ho měla vždy v rámci pracovní doby. A nebylo to žádný delší časový úsek. Ale tahle otázka mě také zajímá, protože momentálně mám jedno vzdělávání vyhlédnuté, které se právě koná mimo pracovní dobu a je dlouhé.

T: Máte nějaký typ vzdělávání, který probíhá přímo ve vaší organizaci?

I: Jak to myslíte?

T: Jestli máte možnost se vzdělávat i přímo v organizaci? Může se třeba stát, že nějaká vzdělávací agentura vás může navštívit?

I: Myslím si, že tohle by určitě bylo možné. Zatím jsme se setkali jen s propagací služeb ze strany jiných organizací, se kterými si můžeme pomáhat. Ale myslím si, že na základě domluvy by tohle to bylo možné.

T: Jak jste zmiňovala, že vykonáváte sociální práci, máte i ve vaší organizaci supervize?

I: Ano, supervize máme.

T: Považujete supervizi také za určitou formu vzdělávání?

I: Určitě. Jinou formu než získávání nových informací, ale považuji to za, jak to říci, ne terapeutickou, ale opravdu získávání, jako možnost utřídit si myšlenky, utřídit si postupy práce, díky supervizorovi, který se na to dívá s nadhledem a dokáže vlastně pomoci nasměrovat nás. Takže jako určitý typ vzdělávání to považuju.

T: Jste se supervizí ve vaší organizaci spokojená?

I: Předtím, než jsem odjížděla před půl rokem na cestu, tak jsem spokojená nebyla. Ale nebylo to díky supervizorovi, bylo to díky formátu naší supervize a tomu, že jsem necítila bezpečné prostředí pro to otevřít témata. Ale momentálně doufáme, že se situace snad zlepšila a bude to lepší.

T: Vy už jste to trochu nastínila, ale jaký druh nebo forma vzdělávacích aktivit zrovna vám nejvíc vyhovuje a proč?

I: Mě vyhovují často kurzy nebo školení, které se konají mimo pracoviště, kde je umožněno setkat se s pracovníky jiných organizací, ale cílených na podobnou cílovou skupinu. Baví mě jak různé workshopy, kde vlastně se i díky různým modelovým situacím, hrám a dalším technikám můžeme vzdělávat. Baví mě, když jsou vzdělávací akce vedené opravdovými odborníky, kteří čerpají hlavně z praxe, a nejde o pouhé předávání teoretických znalostí. Takže pouhé vzdělávací semináře, kde

se předávají teoretické znalosti, mě nebaví, ale na druhou stranu nějaké takové vzdělávání je také nutné, když se ty informace týkají změny zákonů a tady těch administrativních věcí.

T: Využijete vzdělávací aktivity v praxi?

I: Předpokládám, že ano. Zatím skoro na všem, co jsem byla, tak mě velmi obohatilo a snažím se to aplikovat, i když třeba ne v plné míře, ale vždycky si aspoň z toho něco odnést a obohatit jak styl komunikace, tak praktické psaní zpráv a podobně.

T: Máte z těchto vzdělávání nějaký certifikát nebo osvědčení?

I: Ano mám. Dostáváme obvykle osvědčení o tom, že jsme absolvovali daný kurz.

T: Je povinné získat ze vzdělávání nějaké osvědčení nebo můžete absolvovat i ty, kde je nezískáte?

I: Je to povinné. Ale takhle, pro nás to není povinné, ale je to důležité z hlediska personálního oddělení, si myslím, a ekonomického, protože nám vzdělávání hradí zaměstnavatel, takže oni potřebují to osvědčení, aby to měli doložené.

T: Jaký má pro Vás samotnou význam další profesní vzdělávání?

I: Pro mě to má význam ten, že mi to dává stále podněty k přemýšlení a k dívání se na situaci jak svou, tak klientů, z jiných úhlů pohledu. Protože když člověk dělá bez vzdělávání a dejme tomu i bez supervizi práci sociálního pracovníka, konkrétně sociálního kurátora, tak časem zabředne do určitých stereotypních vzorců myšlení a už vlastně možná nedokáže odhadnout tu situaci tak, jak by bylo třeba.

T: Využijete další profesní vzdělávání v osobním životě?

I: Určitě. Hlavně když je to vzdělávání týkající se různých komunikačních metod a terapeutických východisek, tak je to vždycky obohacující i pro ten osobní život.

T: A co si představíte pod pojmem celoživotní vzdělávání?

I: Pod pojmem celoživotní vzdělávání si představuju dvě věci. Jednak je to opravdu systém celoživotního vzdělávání, který je podchycen univerzitami. Jednak si pod tím představuju situaci, kdy člověk se opravdu vzdělává po celý svůj život díky svým aktivitám a touhám, dozvědět se něco více, aktivně se účastnit právě různých seminářů, vzdělávání a podobně.

T: Jak se dozvíte o možných vzdělávacích aktivitách?

I: Tak jednak zde v práci, chodí nám nabídky vzdělávací. Máme tady i nástěnku, kde ty nabídky visí, tam se můžeme, pokud je tam kapacita, připsat. Jednak tedy jak jsem říkala, nám chodí nabídky

emailem z různých organizací i od našeho zaměstnavatele. A v neposlední řadě jsou to kamarádi, kteří pracují také v oblasti sociální práce.

T: Jste v tomto směru dostatečně informovaná?

I: Myslím si, že zatím ano. Mohlo by, schází mi, jak to říci. Vidím tady hodně nabídky vzdělávání, které jsou cílené na hodně specifickou situaci, na hodně specifické problémy. Vlastně díky tomu mi chybí nabídky vzdělávání, které se týkají obširnějšího spektra. To znamená například dejme tomu z teorií a metod sociální práce nebo krizové intervence nebo rogersovský přístup a tady ty teorie a metody, které se učí běžně na školách a které by zasloužili ještě prohloubení a opravdu třeba aplikování do praxe. Tak tady ty nabídky vzdělávání mi chybí.

T: Máte nějaký typ vzdělávání povinný? Myslím to z pohledu zaměstnavatele, jestli vám třeba řekne, že musíte povinně absolvovat nějakou vzdělávací aktivitu?

I: Jsou to ty hodinové dotace. Musíme se vzdělat v určitý počet hodin, ale není dáno, v jaké oblasti. Je to vymezené možná někde tabulkou, kolik hodin bychom měli věnovat tomu a tomu, ale nikdo to nedodržuje, si myslím. Nevím, jestli považovat za vzdělávání i školení o bezpečnosti práce na pracovišti a požární a tady ty věci. Je to určitým způsobem také vzdělávání, a to je povinné.

T: Podle čeho si vy nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity? Jaké kritéria musí vzdělávání splňovat, aby pro vás bylo nějakým způsobem atraktivní?

I: Musí mě to zajímat. Musí to být téma, které se mnou souzní. Většinou si nevybírám témata, které se týkají právních předpisů, i když vím, že je to důležité. Ale snažím se vybírat taková vzdělávání, která se týkají hodně klientské práce na terapeutické až psychologické úrovni, komunikační techniky, něco, co člověk dokáže opravdu aplikovat. Samozřejmě v tom vzdělávání hraje roli den, protože tady na pracovišti máme úřední dny a během těch nemůžeme na vzdělávání chodit, abychom zde byli pro klienty. Takže je to den. V neposlední řadě je to také místo. Vybíráme vzdělávání, které jsou v našem městě. Potom když jde o vícedenní vzdělávání tak se domluví pár kolegů a jde se na vzdělávání někam mimo město. A v neposlední řadě jde také o místo, budovu, kde se to vzdělávání uskuteční, protože prostředí toho místa dělá také hrozně moc.

T: Jak jste zmiňovala, že vzdělávání jsou u vás v neúřední dny, spíše ve městě, ve kterém pracujete, tak chybí vám možnost toho, navštěvovala vzdělávání, která jsou mimo vaše pracoviště a konají se ve dnech úředních?

I: Určitě, to mi chybí, protože jsme to udělala jednou, že jsem šla na vzdělávání jedné organizace, která nyní perfektně funguje s námi, a dostala jsem výtky od mého vedoucího.

T: Míváte na konci vzdělávání nějaké vyhodnocení informací, které jste během toho vzdělávání získala, ze strany lektora nebo vzdělavatele.

I: Často to tak není. Někdy se sesumíruje, co jsme za ten kurz dělali nebo probrali, ale často to chybí, a chybí tam možná i nějaká návazná práce s tou skupinou, tím lektorem. Často se také stává, že člověk po tom vzdělávání patrně zapomene, nebo to nechá tak nějak plavat, a už se k těm informacím nevrátí, pokud ví, že to není zrovna nic, co může konkrétně tady a teď pomoci.

T: Takže vy sama byste přivítala, kdyby na konci vzdělávání byla nějaká zpětná vazba od lektora?

I: Určitě.

T: Jak konkrétně musíte postupovat, když si vybere nějaké vzdělávání, abyste ho mohla absolvovat?

I: Postupujeme tak, že pokud je to vzdělávání, které jsem si našla já sama, musím vytisknout papír s anotací, čeho se vzdělávání týká, v jakém termínu je, kde se koná a jaká je jeho cena. S tímto papírem jdu za vedoucím oddělení. Ten na základě svého uvážení vzdělávání schválí nebo ne. Pokud jej schválí, tak se vyvěsí tato možnost vzdělávání právě na naši nástěnku, kam se mohou připsat kolegové. Pan vedoucí stanoví, kolik lidí tam může jít. Až je kapacita naplněná, nebo nemusí být naplněná, nevádí, zavede se vzdělávání do našeho kalendáře, který vidí každý z kolegů na chodbě. Toto vzdělávání se také s číslem účtu posílá, to řeší naše paní sekretářka, na tuším ekonomické oddělení, kde se vzdělávání proplatí. A oni většinou nás tou platbou přihlásí.

T: Jakým způsobem je další vzdělávání hodnoceno? Teď myslím přímo ve vaší organizaci vašim nadřízeným či přímým vedoucím.

I: Zpětné vazby mám dvě. Jednak teda pozitivní, od vedoucího oddělení, když jsem projevila zájem účastnit se nějakého vzdělávání, tak s nadšením mě podpořil a schválil toto vzdělávání. Druhá situace je taková, kdy můj přímý vedoucí referátu, potom co jsem ze vzdělávání přišla, tak jsem dostala vynadané, že jsem byla na školení v úřední den.

T: Diskutujete s kolegy o vzdělávání ve vaší organizaci?

I: Tady se to také liší. Každý totiž přistupuje k roli sociálního kurátora a k potřebám vzdělávání trochu jinak. Každý o tom má trochu jiné myšlenky. Takže pro někoho jsou vzdělávání, na které já chodím, úplně zbytečná, a raději dává čas právě vzděláváním více praktickým anebo je to naopak. Myslím si, že na oddělení momentálně vládne situace, že nikdo z kolegů nechce, aby chodil na vzdělávání v úřední dny. Jinak je to více méně jedno.

T: Přejde vám hodnocení vzdělávání ve vaší organizaci dostačující?

I: Ta zpětná vazba tady určitě chybí. Je lehčí posoudit tady ty výkony na základě vzdělávání ve věcech, které jsou opravdu jasné, racionální. Týká se to určitých jasných postupů, co se týče oddlužení, kdy vlastně člověk ví, co má dělat, dokáže obvolat určité další organizace a dokáže tu situaci zhodnotit jiným způsobem, tak to si myslím, že takový postup je viditelný. A já třeba na kolezích vidím, že aplikují znalosti z kurzů. Horší to asi bude právě s těmi terapeutickými vzděláváním, kdy vlastně můžete aplikovat tyto znalosti v té přímé práci s klientem, ale s klientem jste sami v kanceláři, nikdo vás většinou neslyší, nevidí, takže oni nepoznají, jestli jednáte nějak jinak.

T: Mluvila jste o tom, že máte radši takové praktické vzdělávání. Mohla byste mi říci nějaký konkrétní příklad dovednosti, kterou jste díky vzdělávání v minulosti získala.

I: To je těžká otázka, protože si to už moc nepamatuju. Tak byla jsem na exekucích, tam jsme se bavili o tom, jak vlastně vypadá nový zákon, o tom, jak v současné době je zákon, který zakazuje lichvářským společnostem už fungovat a tak dále. Tak myslím, že tyhle konkrétní informace byly naprosto praktické a k věci. Bylo to o exekučních úřednících a tak dále. Spíše, když klient má dluhové problémy a vypadá to, že byl obětí nějaké lichvy, tak už jako zbystruju, a snažím se zjistit, jak co probíhalo a podobně. To si myslím, že je asi momentálně všechno.

T: Tak já vám mnohokrát děkuji za rozhovor, který jste mi poskytla. Ještě bych tady měla tři doplňující demografické otázky. Chtěla bych se zeptat na váš dosažený stupeň vzdělání?

I: Vysokoškolské, magisterské.

T: Délku pracovního poměru jako sociální kurátor?

I: Dva roky a tři měsíce, ale z toho jsem půl roku nevykonávala tuhle činnost.

T: Váš věk?

I: 25-30 let.

T: Děkuji.

I: Nemáte zač.

Příloha D – Rozhovor Petr

T = tazatel

I = informant

T: Dobrý den, předtím, než začneme, tak bych Vás chtěla informovat, že tento rozhovor je anonymní, budete tedy anonymizována Vy i organizace, ve které pracujete. Máte možnost neodpovědět na otázku nebo od celého rozhovoru odstoupit. Jestliže souhlasíte, tak bych ráda zahájila rozhovor, který se bude týkat vašeho dalšího profesního vzdělávání.

I: Souhlasím.

T: Jak byste popsal roli, kterou v této organizaci zastáváte?

I: Roli? No tak moje funkce je sociální kurátor a jsem jeden z mnoha sociálních kurátorů na tomto pracovišti, takže si myslím, že moje role je taková řadová.

T: Co si představujete pod pojmem sociální kurátor?

I: Sociální kurátor je sociální pracovník. Jeho činnost je zaměřená na lidi bez domova, lidi propuštěné z výkonu trestu a já vnímám tuto roli specifickou v tom, že jsem poslední, kde se klienti zastaví. Pod námi už žádná jiná organizace není, žádné jinačí oddělení, které by lidem pomohlo, když jsou v nouzi.

T: Z jakého důvodu jste se stal sociálním kurátorem?

I: Po středních technických školách jsem šel na vyšší odbornou školu sociálně právní, kde jsem se do této činnosti hodně zahleděl, moc se mi to líbilo. Zažil jsem takový velký životní zlom, když jsem byl jednou na praxi v rámci skautské organizace (ústav sociální péče) ve Slatiňanech. Já jsem se nikdy nesetkal s postiženými lidmi nebo s takhle potřebnými lidmi. To mě trochu nakoplo a díky tomu jsem šel na vyšší odbornou školu, kde jsem zažil mnoho různých praxí, zážitků a vzdělávání. Pak jsem šel na pedagogickou fakultu, kde jsem dělal sociální pedagogiku a v rámci ní jsem se zajímal o praxi v Podaných rukách, nízkoprahových klubech a hned po škole mi bylo nabídnuto toto místo sociálního kurátora.

T: Splnila pozice sociálního kurátora vaše očekávání?

I: Můžu říci, že je to lepší a lepší. Já jsem vlastně vůbec nevěděl, co je to sociální kurátor, a i když jsem byl dobrovolníkem v různých neziskových organizacích, a i když jsem chodil na praxe, tak jsem si vůbec nedokázal představit, že bych se stal úředníkem. Vždycky jsem měl tady tu profesi spojenou

s tím, že jsou úředníci zlí a že jim nejde o klienty, že se drží jenom zákonů a sedí jen u svého stolu a že nejsou schopni chodit do terénu. Takže vlastně abych na tu otázku odpověděl, pořád mě překvapuje že práce úředníka může být širší, pestřejší a vlastně jak si to nastavím já nebo naše oddělení, tak tak to budeme mít, samozřejmě v rámci zákona.

T: Jaká konkrétní činnosti tedy vykonáváte a jaké jsou vaše kompetence?

I: Vzhledem k tomu, že jsme úředníci tak v rámci úředních dnů sociální poradenství, odborné a základní. Pomáhám lidem s bydlením s doklady. Dochází k motivačním pohovorům a k hodnocení činnosti spolupráce. Vyjma toho chodíme do terénu na depistáže a víc a víc spolupracujeme s různými dalšími organizacemi. Ne jenom s neziskovými organizacemi, ale také se spolky, sdruženími a církevními organizacemi.

T: Když hovoříte o klientech, s jakou cílovou skupinou osob tedy pracujete? Už jste zmínil osoby po výkonu trestu a další?

I: Osoby po výkonu trestu, osoby ve výkonu trestu, u kterých dochází ke kontinuální sociální práci, kdy klienty navštěvujeme nebo si s nimi dopisujeme. Osoby bez domova. Osoby s nejasným nebo nejistým bydlením, tedy ti, co jsou ohrožení, že budou bez domova. Výjimečně to bývají mladí dospělí jako klienti propuštěni z výchovných ústavů v domovech na půli cesty. To je tak asi všechno.

T: A s čím se na Vás tedy klienti nejčastěji obrací?

I: mám pocit, že nejčastěji je to otázka bydlení. Klienti mají samozřejmě další potřeby jako je vyřízení dávek, oblečení, hygiena nebo poradenství, kam se mají obrátit kvůli exekucím. Takže nejčastěji je to bydlení, protože to bydlení je buď nevyhovující, nebo není žádné nebo jim končí třeba v azylovém domě.

T: A přichází někdy klienti i s problémy, které nejsou ve vašich možnostech nějakým způsobem vyřešit nebo k jejich vyřešení nemáte potřebné kompetence?

I: Někdy ano, ale je to spíš tím, že si ten člověk nebo klient splete dům. Myslí si, že jsme úřad práce nebo se dozvědí z nějakých zdrojů, že je tady právní poradenství, tak jdou primárně kvůli tomu právníkovi. Většinou si myslím, že funkce sociálního kurátora v městě X známá už dlouhé roky.

T: S jakými organizacemi tedy nejčastěji spolupracujete?

I: Takže kromě dalších odborů spadajících pod X, tak je Úřad práce, Diecézní charita, Armáda spásy, sdružení Podané ruce. Teď mě taky napadá sdružení Lotos, kde pomáhají klientům s alkoholem a mají i doléčovací pobytové zařízení. Napadá mě Renady, což je psychologické poradenství zase pro

klienty, kteří mají problémy s alkoholem. Spolupracujeme s nemocnicemi, s psychiatrickou nemocnicí, s lékaři a psychiatry, s léčebnami.

T: Jakým způsobem Vás tyto organizace informují o svých službách?

I: Jako přímo ony?

T: Ano. Jak konkrétně vy se dozvíte, jaké služby ta organizace poskytuje a za jakým účelem tam můžete klienta odeslat?

I: Takže může se koukat na jejich stránky, letáky, ale dochází i k aktivní výměně informací, kdy docházíme na jejich dny otevřených dveří nebo oni jsou zvaní na naše oddělení, a představí svoji organizaci. Máme taky všichni na stolech v kancelářích letáky těch organizací a myslím, že se ta spolupráce zlepšuje a zlepšuje. Už se nastává, že bychom nevěděli, co dělá nějaká organizace. Je to samozřejmě díky internetu, jelikož stačí napsat jedno slovo do Googlu a hnedka tam vidím náplň činnosti a cílovou skupinu.

T: Teď bych se ráda přesunula ke vzdělávání. Jak byste popsal systém vzdělávání ve vaší organizaci?

I: Systém vzdělávání v naší organizaci je definován zákonem, kde máme jako úředníci povinnost se vzdělávat podle dvou různých zákonů. Vzdělávací agentury nám nabízejí velkou škálu kurzů a školení. Myslím si, že je výborný a hodně výjimečný, že máme v tom výběru kurzu vcelku volnou ruku. Můžeme si vybrat kurz nebo vzdělávání, které se nám líbí. Můžeme si vybrat lektora, můžeme si vybrat místo. Nejsme povinni chodit na žádné vzdělávání, pokud máme splněnou ZOZ (zkouška odborné způsobilosti) nebo nějaké jiné povinné vzdělávání. Jde tedy vlastně o naši aktivitu, abychom se na školení hlásily, aktivně si je vybíraly, hledaly, posuzovaly, jestli jsou vhodné pro nás, pro naši cílovou skupinu. A potom jak jsem říkal, musíme splnit těch 18 dnů za tři roky.

T: Našlo by se něco, co byste na tomto systému vzdělávání, chtěl změnit?

I: Ano. Tyhle jednodenní kurzy a vzdělávání jsou standardní, celé oddělení, všichni úředníci na ně více méně chodí. Někdo opakovaně, někdo kvůli tomu, že je to nutno. Mně by se líbilo, kdyby to vzdělávání bylo šité přímo na míru naší specifické profese sociálního kurátora. Tím nemyslím teď jednodenní kurzy, kde je přednášející odborník, a my sedíme v lavicích. Já myslím různé vícefázové výcviky, dlouhodobější, mimo město X, kde bychom byly v takovém i více intenzivnějším prostředí zážitků toho vzdělávání samotného. Tím myslím třeba, že jsem absolvoval třífázový výcvik motivačních rozhovorů. Byly to tři prodloužené víkendy a lektori měli tým patnácti lidí. Tři dny jsme se učili a zkoušeli to, byl to vlastně sebezkušenostní výcvik. Stejně tak jsem měl potom psychosociální výcvik v Praze, taky třífázový. Pak jsem dělal taky krizovou intervenci, ta měla nějaký 100 hodin.

Vím, že tyhle kurzy nebo výcviky sebezkušenostní mi dali mnohem víc než ty stejné hodiny odseděné v aulách, kde jeden člověk aktivně přednáší a vy pasivně posloucháte.

T: Mohl byste určit nějaký časový interval, jak často navštěvujete tyto vzdělávací aktivity?

I: Myslím, že tak jednou za měsíc nebo jednou za dva měsíce.

T: Máte vzdělávání nějak časově omezené?

I: Je v rámci pracovní doby, ale jestli skončíme ve 3 nebo v 6 hodin, to nikdo neřeší. Já si myslím, že nemáme žádný omezení. Jde jen o ten postup. Musíme to nahlásit, musí se to schválit, musí to být akreditovaný kurz nebo školení, které má akreditaci od MPSV nebo MŠMT nebo MZČR.

T: Zmiňoval jste, že máte povinných 18 dnů vzdělávání za 3 roky. Je pro Vás takový rozsah vzdělávání dostačující?

I: Je pravda, že jsem nikdy moc nestudoval, jestli jsem to vlastně splnil nebo jestli jsem to překročil třeba dvojnásobně, že bych měl třeba nějakých 30 dnů. To opravdu nevím. Když mě na to nikdo neupozorní, mám za to, že jsem to splnil, ale chodit častěji na nějaké vzdělávání nechci, ani si nemyslím, že by to byla potřeba. Spíš jde o ten konkrétní kurz nebo výcvik, který je šitý na mé potřeby, a ne abych si jen splnil nějaké odseděné hodiny.

T: Zmiňoval jste již kurzy a přednášky. Jaké druhy vzdělávacích aktivit tedy můžete navštěvovat?

I: Jako jaký typ vzdělávání?

T: Ano

I: Jak jsem říkal, nejčastější na našem oddělení jsou jednodenní školení, ale párkrát jsem zkoušel hledat nějaký výjimky, kdy mi to bylo schváleno, ty vícefázové výcviky, ale není to standardní. Vždycky jsem to musel obhajovat, vždycky jsem musel argumentovat, proč tam chci jít. Musím říct, že občas to jako nebylo příjemný, protože mi přijde, že už z toho názvu a popisu kurzu je to jasný. Je to pro sociální pracovníky, je to pro lidi v nouzi, pro lidi bez domova. Tak si myslím, že zkosnatělé organizace nejsou na tyhle kurzy zvyklé. Zároveň vyjdou finančně v závislosti na hodinách až o polovinu levněji než ty jednodenní.

T: Máte nějaký typ vzdělávání, který probíhá přímo u Vás v organizaci?

I: Přímou u nás v organizaci? No, když neberu to, že nás tu někdo seznámí s nějakou novelou zákona o hmotné nouzi třeba na poradě, tak si myslím, že naše oddělení nebo náš odbor občas někde kontaktuje nějakého odborníka, nějakého lektora. Např. jsem byl v rámci projektu Housing First

účasten, kdy naše organizace pozvala odborníka z Německa, teď nevím, jak se jmenoval, na to, aby nás vlastně jako poprvé seznámil s pojmem Housing First. Seznámil nás s touto problematikou, a to vlastně může být vzdělávání, které pořádá naše organizace, a mohou se ho zúčastnit lidé, kteří mají zájem.

T: Jaký druh vzdělávacích aktivit Vám nejvíce vyhovuje. Již jste zmínil vícefázové výcviky, ale ty tedy zřejmě nejsou běžné ve vaší organizaci. Myslím tedy z těch běžných.

I: Ono je to jak kdy. Jak jsem říkal, někdy my vyhovují aktivnější sebezkušenostní výcviky, zároveň pokud jde o téma novely zákona o hmotné nouzi, tak tam nemusím sedět s někým v kolečku a povídat si tam v malých skupinkách. Tam mně fakt stačí, že je informace předána jasnou a srozumitelnou formou od lektorky. Co se týká motivačních rozhovorů a krizové intervence, tam si myslím a ty mě teda taky baví, že je lepší, když je to v nějaké neformálnější menší skupině, kde si o tomhle tématu můžeme v bezpečném prostředí diskutovat, vyzkoušet si interakci, kde prostě si vyzkoušíme ty role klient a sociální pracovník, vyzkoušíme si ty různé techniky. Od aktivního naslouchání až po techniky motivování klienta. Takže záleží na tom tématu, i když bych se sice přiklonil k tomu aktivnějšímu. Zároveň si uvědomuju, že někdy jsem z té práce tak unavený, že si rád sednu do té školy a vezmu tužku a zapisuju si. To, co jsem říkal, že zrovna moc nemusím, ale jsem rád, že nemusím vůbec nic říkat.

T: Využijete vzdělávací aktivity v praxi?

I: Myslíte všechny?

T: Procentuálně spíš ano nebo spíše ne?

I: Ano, myslím, že jo. Kromě těch sebezkušenostních, u kterých je to úplně jasný, protože u nich si cvičím, jak jednat s klientem a v práci jedním s klientem, tak i ty teoretický. To samozřejmě nevím, do jaké míry to využívám, ale tím, že to poslouchám, se to učím a jsem třeba víc obeznámen víc s tím zákonem, ale do jaké míry to použiju, než to zapomenou to fakt nevím. Neustále si pročítám znovu a znovu ÚZ.

T: Získáváte z těchto vzdělávání nějaký certifikát nebo osvědčení:

I: Ano osvědčení dostáváme na všech školení, je to povinnost doložit, je to vlastně důkaz pro naše personální oddělení, že jsem tam byl. Je to dobré i pro pracovníky naší organizace do nějakého svého osobního portfolia, kde je to nějaký důkaz toho našeho vzdělávání a kvalifikace. Na neakreditované vzdělávání bez certifikátu jít nemůžeme.

T: Jaký význam má pro Vás profesní vzdělávání?

I: Velký. Díky tomu, že si je můžu vybírat, jak chci, se můžu zdokonalovat a směřovat někam práci s klientem. I pro moje postavení jako sociálního kurátora, nestojím na jednom bodě, nežiju ve svém světě a nemůžu ustrnout v nějakém stavu. Pořád jsem atakován pozitivně ze strany lektorů, odborníků a vzdělavatelů v nějakých novinkách, nových přístupech. Když teď můžu porovnávat, jak pracuju a jak bych pracovat mohl. Motivuje mě to vzdělávat se jako sociální pracovník.

T: Využijete toto vzdělávání i v osobním životě?

I: Určitě. Naštěstí ne právě v případě hmotné nouze, ale co se týká právě motivačních rozhovorů nebo krizové intervence, tak to používám i při normálním rozhovoru. Pokud se učíme, že klienta máme vyslechnout, neodsuzovat ho, neškatulkovat a respektovat ho, tak nic lepšího než používat tohle doma s manželkou, není.

T: Jak se dozvíte o vzdělávacích aktivitách, které můžete absolvovat v rámci zaměstnání?

I: Buď nám chodí nabídky těch kontaktovaných vzdělávacích agentur přímo do pošty organizace. Pokud chci něco jiného nebo specifičtějšího, tak se já sám aktivně koukám na stránky jiných vzdělávacích agentur nebo jiných škol, jako jsou třeba podané ruce, charita, modrá linka, nebo konference, které pořádají různé školy nebo katedry pedagogické.

T: Máte nějaký typ vzdělávání povinný?

I: Asi kromě ZOZ, na které já jsem vůbec nebyl, protože mě byla uznána na základě studií na VOŠ, ale jinak je to ZOZ povinná a musí se vykonat do několika měsíců po nastoupení do práce, tak ne. Občas se stane, že něco je tam důležitého, že nás tam zaměstnavatel vyšle a že tam pošle celé oddělení. To je právě v případě, že se něco týká bezprostředně naší práce, používáme to denně a dojde k nějaké zásadní novele zákona třeba. Více méně je tohle povinný absolvovat.

T: Podle čeho si vy osobně nejčastěji vybíráte vzdělávací aktivity? Jaké musí vzdělávání splňovat kritéria, aby pro vás bylo nějakým způsobem atraktivní?

I: Tak v první řadě je to téma. Potom lektor, to jestli ho znám, co si o něm přečtu, jaké má zkušenosti. Pak musím říct, že třeba i ta agentura vzdělávací, buď na základě nějakých pozitivních, nebo negativních zkušeností. Taky je to místo. Díky tomu, že toho vzdělávání je tak hrozně moc a je to tak velký byznys v městě X, že si můžeme vybírat, kam pojedeme v rámci něho. Potom taky ty, co neomezují pracovní činnost, proto na ně můžeme chodit jenom v úterý nebo čtvrtek.

T: Máte na konci vzdělávání vyhodnocení informací, které jste během vzdělávací akce získal?

I: Vyhodnocení kde? Jako na tom vzdělávání?

T: Ano, ze strany lektora.

I: Myslím, že dneska už je standardem že všichni lektoři nebo ta vzdělávací agentura chce mít zpětnou vazbu. Takže už dlouho jsem nebyl na školení, kde by nám nedávaly formulář zpětné vazby, kde bychom hodnotili či známkovali, jak naplnil kurz naše očekávání, co si myslím o připravenosti lektora a jestli bychom nezměnili pohoštění nebo technickou vybavenost.

T: Sdělit jste, že vykonáváte práci sociálního pracovníka. Musíte absolvovat supervize? Dají se tyto supervize považovat z vašeho pohledu za určitý způsob vzdělávání?

I: Ano. Já jsem velký příznivec supervize a myslím si, že supervize by měla být povinná v organizacích, jako je ta naše. U nás v organizaci máme supervizi. Myslím, že asi tak 9 let. Dlouho dobu byla povinná a teďka jsme ve fázi, kdy je více méně dobrovolná. Myslím, že u nás se supervize nepovedla a nikdy se ani nepovede. Je to díky velikosti týmu a díky předsudkům lidí z týmu, kteří si myslí, že supervize není důležitá. Že stačí, když si o tom popovídají v kanceláři a nemusí to říkat jiné osobě. Supervize je důležitá, povinná, ale jsem skeptický, že by u nás někdy mohla probíhat supervize tak, jak by probíhat měla

T: Jakým způsobem je vaše další profesní vzdělávání hodnoceno ze strany zaměstnavatele nebo nadřízeného? Jak byste popsal zpětnou vazbu?

I: Myslím, že není hodnoceno. Vedoucí se nás zeptá po tom vzdělávání, jaké to bylo, co jsme se tam dozvěděli nového. Když máme nějaké materiály a je zájem, tak je můžeme rozeslat dalším pracovníkům. Ale že bychom se k tomu nějak vraceli to ne, jelikož nás je hodně. Každý si vlastně najde to, co potřebuje, co se mu líbí, poreferuje ostatním a tím to končí.

T: Kde probíhá tahle diskuze o vašem vzdělávání?

I: Na poradě našeho oddělení, každých 14 dní, v úterý.

T: Účastní se těchto porad všichni?

I: Ano všichni. Někdy se stane, že člověk, který byl na vzdělávání, tak na navazující poradě chybí. Tím pádem se nikdo nedozví, kde byl. Myslím si, že mezi námi kurátory si řekneme to důležité, co na tom vzdělávání kurátor zaslechl.

T: Přijde Vám takové hodnocení vzdělávání či zpětná vazba ze strany nadřízeného dostačující, nebo byste ho ze svého pohledu nějak změnil?

I: Asi ne, protože už teď mi přijde, že na poradách hodnocení nebo referování o vzdělávání zabírá neskutečně času. A když si představím, že ještě víc bych měl popisovat, kde jsem byl, nebo poslouchat

od vedoucího nějaké hodnocení, jako že je rád, že jsem tam byl nebo že to bylo zbytečné a já bych mu to musel vyvracet. Mě to zbytečný nepřijde, když jsem si to sám vybral. Myslím, že takhle je to dostačující. Jenom bych dal větší volnost výběru. Něco z toho může ovlivnit vedoucí něco personální. A taky bych chtěl, aby se kolegové nevyjadřovali, ke každému vzdělávání, kam kdo chodí. Pokud si někdo myslí, že je důležitá jenom novela zákona o hmotné nouzi a nemyslí si, že je důležité jednání s klientem nebo používat techniku motivačních rozhovorů, je to jeho rozhodnutí. Myslím, že by to mělo být na tom pracovníkovi, co si vybere a kam půjde na vzdělávání.

T: Děkuji Vám za poskytnuté informace pro můj výzkum a za Váš čas.

T: Měla bych na Vás ještě tři demografické otázky.

T: Jaké je Váš dosažený stupeň vzdělání?

I: Mgr.

T: Jak dlouho jste v pracovním poměru na pozici sociálního kurátora?

I: 8 let

T: Jaký je Váš věk?

I: 35-40 let

Příloha E – Rozhovor Hana

T= tazatel

I= informant

T: Dobrý den, předtím, než začneme, tak bych Vás chtěla informovat, že tento rozhovor je anonymní, budete tedy anonymizována Vy i organizace, ve které pracujete. Máte možnost neodpovědět na otázku nebo od celého rozhovoru odstoupit. Jestliže souhlasíte, tak bych ráda zahájila rozhovor, který se bude týkat vašeho dalšího profesního vzdělávání.

I: Souhlasím.

T: Jak byste popsala roli, kterou v organizaci zastáváte?

I: Pracuji jako sociální kurátor. Pracuji s osobami nepřizpůsobivými. Mám hodně kategorií těchto osob. Jsou to osoby po výkonu trestu, osoby propuštěné z dětských domovů, dětských ústavů, osoby propuštěné ze zdravotnických zařízení a s psychiatrických léčeb. Těmto osobám poskytujeme zejména odborné sociální poradenství, poskytujeme jim pomoc v nouzi, v situaci, ve které se naskytnou. Ať to jsou úplně základní tedy primární věci jako koupání, bydlení, ubytování, poskytování stravy. Odkazujeme je na neziskové organizace, které jim tyto služby mohou poskytovat, pokud nejsou v naší kompetenci.

T: Zmínila jste, že vykonáváte práci sociálního kurátora. Co si představíte pod tímto pojmem?

I: Sociální kurátor primárně ještě v době, kdy jsem nastupovala do téhle pozice, tak se staral především o osoby propuštěné z výkonu trestu a o děti, které vycházeli z ústavu. Pomáhali jim vlastně v tom prvním vykročení do života. Dělali jsme tu postpenitenciální péči, aby se zase nenavraceli do těchto zařízení. Dětem z ústavu jsme pomáhali jak s ubytováním, tak se sháněním práce. Pokud chtěli studovat, tak se sháněním školy, aby si dokončili nějaké vzdělání. A osoby propuštěné z výkonu trestu jsme se pokoušeli začlenit zpět do společnosti, přes ubytování, zaměstnání apod. V současné době se ta práce rozšířila hlavně na osoby bez domova, takže už naši primární prací nejsou jenom osoby propuštěné z výkonu trestu, ale i lidi, kteří se do této situace dostali buď vlastní vinnou, nebo přičiněním jiných faktorů.

T: Z jakého důvodu jste se stala Vy sociální kurátorem?

I: Vystudovala jsem sociální pedagogiku a chtěla jsem zůstat v oboru.

T: Naplnila tato pozice vaše očekávání?

I: Než jsem nastoupila, tak jsem očekávání měla. Myslela jsem, že to bude daleko jednodušší práce a hlavně, že zachráním úplně všechny ty, co k nám na oddělení přijdou. Ale bohužel se v poslední době setkávám i s tím, že sem chodí lidi, kteří sice žádají pomoc, ale neváží si jí, nesnaží se pro svou změnu nic udělat. Ne všichni, nechci všechny házet do jednoho pytle, ale v poslední době je to skoro 50 % lidí z naší práce.

T: Zmínila jste již nějaké činnosti, které vykonáváte, Chtěla byste je ještě nějak doplnit?

I: Záleží hlavně na tom, v jaké situaci se klient dostaví. Pokud je po výkonu trestu, tak se primárně řeší jejich ubytování. V městě X máme k ubytování azylové zařízení. Jako sociální kurátoři máme tedy k dispozici dva azylové domy, kde máme ubytovny i byty. Máme k dispozici dvě noclehárny. Azylový dům X, dříve se tomu říkalo prostupné bydlení. Když přišel klient, šel na noclehárnu a pokud se osvědčil, našel si brigádu, platil řádně platby, byl přesunut na ubytovnu. Posléze po roce bydlení na ubytovně, pokud vše splňoval, tak se přesunul na byt a z bytu už měl dostat obecní byt. Takhle bylo nastaveno prostupné bydlení, které za mě funguje. Další středisko, které nám bylo zbudováno zhruba před 5 lety, tam máme noclehárnu a noční krizové centrum, které se otvírá na začátku listopadu a zavírá na konci března. Je škoda že, tak jak bylo v původním plánu, že tam bude denní centrum, tak tohle nemáme k dispozici. Je spousta klientů, kteří nemají přes den kde trávit svůj čas, takže se potulují na spoustě veřejných míst. K těmto střediskům patří i hygienické středisko X, kde klienti se chodí sprchovat buď ve vlastním zájmu, nebo protože je to v zájmu města, aby se nerozšiřovali paraziti mezi širokou veřejnost.

T: Obrací se na Vás klienti i s problémy, kterou nejsou ve vašich možnostech vyřešit?

I: V podstatě každý den. Klienti se na nás obrací kvůli nesrovnalostem na Úřadu práce, které samozřejmě můžeme mi řešit tím, že s klienty řešíme odvolání, ale zasahovat do jejich činnosti nemůžeme. Můžeme jim v tom být nápomocni, když jim dáme nějakou zprávu o jejich stavu, ale nemůžeme zasahovat do kompetencí Úřadu práce. Je to vždy na jejich rozhodnutích.

T: S jakými organizacemi tedy nejčastěji spolupracujete.

I: Tak v prvé řadě jsou to naše azylová střediska, které nabízí ubytování, hygienu a stravu, pak úřady práce, dále policie ČR, soudy, ostatní neziskové organizace v městě X jako Armáda spásy, Charita, určitě různé poradny, právní poradny.

T: Jakým způsobem jste informována o službách, které tyto organizace poskytují?

I: Myslím si, že by mohla být lepší informovanost. Nevím, jak ostatní kolegové, ale spousta informací si musím dohledávat sama, buď to dotazem na konkrétní organizaci, nebo vyhledáváním na internetu. Občas se nám nějaká organizace přijde na oddělení představit, ale v poslední době se mi zdá, že je

minimálně. Organizace, se kterými nejvíce spolupracujeme, tak to povědomí máme, protože jsme v každodenním kontaktu.

T: jak byste popsala systém vzdělávání ve vaší organizaci?

I: V naší organizaci máme systém vzdělávání rozdělený na dva stupně. Jako sociální kurátoři musíme splnit 18 dnů za tři roky a 24 hodin ročně jako sociální pracovníci. Některé školení přináší užitek, některé nejsou k užitku. Každopádně bych vzdělávání zlepšila. Co mi ve vzdělávání chybí je setkávání se s kurátory z jiných měst a výměna informací mezi ostatními kurátory, mezi zkušenostmi z jiných menších měst, z různých okresů. Za velmi přínosné naopak považuji, že se setkáváme jednou ročně s vězeňskou službou, protože máme zpětnou vazbu o tom, co naši klienti, když přijdou po propuštění, řeší ve věznicích se sociálními pracovníky. Když nám tady sdělují nějaké informace, které jsou pravdivé nebo nepravdivé, tak si to můžeme ověřit, protože víme, kdo na druhé straně telefonu funguje.

T: Jak často navštěvujete tyto vzdělávací aktivity?

I: Jelikož máme příkaz těch 6 dnů za rok jako úředník a tři dny. Takže maximálně 9x v roce.

T: Máte nějak časově omezené konkrétní vzdělávací akce?

I: Tohle omezení není. Když je školení mimo město X, např. setkávání sociálních kurátorů nebo s vězeňskou službou, tak to bývají třeba dvoudenní setkání, takže tam nehraje roli pracovní doba. Vesměs jednodenní školení, které jsou tady v městě X, tak jsou limitovány. Některé končí ve 2 hodiny, některé ve 3 nebo v pět hodin, ale rozhodně se nehraje na pracovní dobu.

T: Je pro Vás v takové míře další vzdělávání dostačující?

I: Určitě ne. Rozšířila bych ho. Vzdělávala bych se víc.

T: Jaké druhy vzdělávacích aktivit můžete při své práci absolvovat?

I: Tak zejména ty, které se týkají sociální práce. Ať už se týkají zákonů, změn, novel ale taktéž jednání s klienty, různá psychologická témata, psychiatrické. A samozřejmě těch 6 dnů úředníka musíme splnit.

T: Jste při výběru konkrétní vzdělávací akce něčím omezená ze strany zaměstnavatele?

I: Do současné doby jsme nebyly nějak omezeny. Teď se nad námi stahují mraky, že asi budeme omezeni. Já za sebe můžu říct, že do teď to fungovalo bezvadně. Přidala bych ještě vzdělávání, rozšířila bych ho o nějaké ty konference, tady ty společné setkání.

T: Máte nějaký typ vzdělávání, který probíhá přímo ve Vaší organizaci?

I: Tak určitě prostřednictvím počítače a dále nám tu probíhá supervize.

T: Považujete supervizi za určitou formu vzdělávání? Jak byste charakterizovala supervizi u Vás v organizaci?

I: Tak já řeknu svůj pravdivý názor na supervizi, která probíhá u nás v zaměstnání. Možná jinde je přínosná, ale já to vidím tak, že pro mě osobně je zbytečná, protože my se jako pracovníci vidíme každý den a pokud chceme řešit nějaký problém, tak ho řešíme okamžitě a nemůžeme čekat až jednou za osm týdnů přijde pan supervizor a problém s námi vyřeší. Supervizi považují za přínosnou na odděleních, jako je třeba personál na našem azylovém domě, kde se služby střídají po 12 hodinách a málo kdy mají možnost si předat informace a říct si to, v klidu si všechno probrat. Takže tam považují za přínosné, že se jednou za měsíc sejdou a všechno si takhle v kroužku poví. My se tady můžeme svolat během 5 minut a všechno vyřešit. Možná je to taky v osobě supervizora. Pokud by se změnil, mělo by to možná u mě větší význam. V současné době ho ale nevidím.

T: jaký druh vzdělávacích aktivit nejvíce vyhovuje Vám, který preferujete?

I: Mě tedy nejvíce vyhovuje forma konference a setkávání kurátorů. Ne školení, kde je právník, který čte paragrafy ze zákona či zákoníku, ale prostě výměna zkušeností z jiných měst a krajů.

T: Využijete vzdělávání v praxi?

I: Samozřejmě, protože se dozvím spoustu novinek, o kterých tady v městě X nevíme. Dovezeme si je z jiných krajů. K nám se třeba ještě nedostaly. Máme zkušenosti z toho, jak to v praxi řeší jiní pracovníci.

T: Máte z těchto vzdělávání nějaký certifikát nebo osvědčení?

I: Z některých ano, ale z některých ne. Setkávání s vězeňskou službou je bez certifikátu a z konferencí jsou certifikáty, ale nejsou akreditované, takže nám spousta těchto certifikátů není započítaných do vzdělávání sociálního pracovníka. Abych to upřesnila, počítají se do úředníka, ale ne do vzdělávání sociálního pracovníka.

T: Není tedy povinností absolvovat vzdělávání, které je zakončeno vydáním osvědčení nebo certifikátu?

I: Ne to není

T: Jaký význam má pro Vás další profesní vzdělávání?

I: No hlavně získávání zkušeností, hlavně v sociální oblasti se neustále mění zákony, normy, vyhlášky, ať už jedná o úřad práce nebo teď byly novely zákona o hmotné nouzi, takže to rozhodně přináší užitek.

T: Využijete toto vzdělávání i v osobním životě.

I: Určitě, protože mám spoustu známých, kteří se na mě s pomocí obrací, protože ví, na jaké pozici pracuji, takže si chodí pro rady. Ať se to týká úřadu práce, bydlení nebo s rodiči seniorského věku, ohledně důchodců atd.

T: Co si představíte pod pojmem celoživotní vzdělávání?

I: Jelikož jsem studovala na vysoké škole, kde tenhle pojem byl, tak laicky jsem ho pochopila, že na celoživotní vzdělávání nastoupily ti, co se nedostali do normálního oboru a poté po roce nebo dvou přešli na klasický bakalářský nebo magisterský program. Možná se to už změnilo. Já jsem vystudovaná dlouho. Samozřejmě se dá jako celoživotní vzdělávání chápat i to, že chodíme na školení, tím se zdokonaluje, dozvídáme se o novinkách. Podle mého se dá i tohle považovat za celoživotní vzdělávání.

T: Jak se dozvídáte o možných vzdělávacích aktivitách?

I: Prostřednictvím internetu

T: Oslovují Vás přímo i vzdělávací organizace nebo agentury s nějakou nabídkou?

I: Přeposílají vždycky nabídky.

T: Máte ze strany zaměstnavatele nějaký konkrétní typ vzdělávání povinný?

I: Zaměstnavatel nám nařídil sociální vzdělávání, ale není to striktně dané kdy. Musíme si to vybrat v rámci těch 18 povinných dnů.

T: A nadřízený Vás může povinně poslat na nějaký typ vzdělávání?

I: Ne to ne.

T: Podle čeho si nejčastěji vybíráte nějakou vzdělávací aktivitu? Jaké musí splňovat kritéria, aby pro vás byla nějakým způsobem atraktivní?

I: Já si zejména vybírám podle lektora. Protože s některými lektory už máme zkušenosti a snažím se navštěvovat ty, kteří mi dají nejvíce pro mou práci a poté ty konference, protože tam se sejde od vědců, pracovníků z oboru, prostě přehled všeho, co já k práci potřebuju.

T: Ovlivňuje Váš výběr vzdělávací aktivity i nějaký prvek vzdělávání, který úplně nesouvisí s kvalitou vzdělávání?

I: Prostředí, kde to školení probíhá, protože si myslím, že pro sociální pracovníky, kteří jsou každodenně vystavováni psychickému tlaku, je potřeba, aby občas ten zaměstnavatel umožnil školení i v poklidnějším prostředí, kde si ten zaměstnanec odpočine po psychické stránce a nejenom se vzdělává.

T: Máte na konci vzdělávání vyhodnocení informací ze strany lektora, které jste během vzdělávací akce získala?

I: Na většině vzdělávání to nebývá. Občas se stane, že lektor chce mít zpětnou vazbu vzdělávání, ale není to povinné. Test byl pouze u ZOZ.

T: Jak musíte postupovat před tím, než absolvujete nějakou vzdělávací akci?

I: V první řadě nám musí vzdělávání odsouhlasit vedoucí oddělení. Poté povolí, kolik lidí nebo kdo na něj pojede. Poté následuje dlouhá byrokratická cesta přes náš odbor, personální oddělení, účtárny a tak dále.

T: Jakým způsobem je vaše další vzdělávání hodnoceno ze strany zaměstnavatele? Jak byste popsala zpětnou vazbu?

I: Hodnoceno není. Na mě to působí, že naše organizace dodržuje pouze zákony a to, co zákon nařídí, to úředník musí splnit, ale na mě osobně to působí, že je mu úplně jedno, jestli se na tom školení vzdělám nebo nevzdělám. Prostě hlavně že mám čárku za splnění.

T: Diskutujete o dalším vzdělávání se svými kolegy?

I: Na našem oddělení vždy podáváme zprávu ze školení přímému nadřízenému.

T: Uvítala byste ze strany nadřízeného větší míru zpětné vazby k vašemu vzdělávání?

I: Určitě ne, ale měli by nám umožňovat školení, které jsou vícedenní a různé konference, které u nás jsou určeny především pro vedoucí pracovníky, ale myslím si, že právě ti, co jsou ve styku s lidmi, by měli na tyto typy školení jezdit.

T: Děkuji Vám za Váš čas a rozhovor.

I: Není zač.

T: Ještě bych se chtěla zeptat na tři demografické otázky.

T: Jaký je Váš věk?

I: 40-50 let.

T: Stupeň vašeho dosaženého vzdělání?

I: Mgr.

T: Jaká je délka Vašeho pracovního poměru v této organizaci?

I: 11 let.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Nela Gilarová

Obor: 7501R022 – Vzdělávání dospělých (B. VD VoŠ)

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Další vzdělávání sociálních kurátorů vykonávajících sociální práci

Rok: 2018

Počet stran textu bez příloh: 50

Celkový počet stran příloh: 42

Počet titulů českých použitých zdrojů: 26

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: PaedDr. Lucie Zormanová, Ph.D.