



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Aspekty vzdělávání pracovníků v sociální sféře

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Františka Doležalová

Vedoucí práce: Ing. Marie Klímová, Ph.D.

České Budějovice 2022

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Aspekty vzdělávání pracovníků v sociální sféře*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 25.4.2022

.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí bakalářské práce Ing. Marii Klímové Ph. D., za odborné vedení, její rady, připomínky a čas, který věnovala této bakalářské práci. Děkuji i komunikačním partnerům za ochotu se výzkumu účastnit.

Aspekty vzdělávání pracovníků v sociální sféře

Abstrakt

Poskytovatelé sociálních služeb jsou ze zákona povinni svým pracovníkům zabezpečit další průběžné vzdělávání, kterými si obnovují, doplňují a upevňují svoji kvalifikaci. Cílem bakalářské práce se stala snaha zmapovat jednotlivé aspekty vzdělávání pracovníků v sociální sféře v okrese Jindřichův Hradec. Jaké formy vzdělávání jsou nejčastější? Jaký je přínos dalšího vzdělávání pracovníků v sociální sféře? Těmito a dalšími souvisejícími otázkami, které lze spojovat s faktory vzdělávání se zabývá předložená bakalářská práce.

K vypracování praktické části a dosažení cíle byl využit kvalitativní výzkum. Přesněji uvedeno zde došlo k využití metody dotazování za pomoci polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovoru se účastnilo osm pracovníků z různých organizací v okrese Jindřichův Hradec. Rozhovory byly přepsány, zakódovány a z kódu vznikly čtyři kategorie.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že pracovníci v sociální sféře nejčastěji volí k dalšímu vzdělávání kurzy, školení a vzhledem k pandemii covid-19 také webináře. Pracovníci přitom mají možnost volby, na který kurz či školení se vydají. Rozhodují se podle několika kritérií, mezi ně lze zařadit téma, náplň, dostupnost a souvislost s prací. Svoji volbu ovšem následně proberou s vedoucím pracovníkem. Další vzdělávání dává pracovníkům potřebné nové a aktuální informace, které zpravidla vedou k lepší orientaci v práci. V případě, že se pracovník zabývá problémy a situacemi, se kterými nemá dostatek zkušeností, je ze strany vedoucích pracovníků motivován k samostudiu.

Zjištěné výsledky bakalářské práce poukazují na některé z pozitiv, které můžeme nalézt v oblasti vzdělávání pracovníků sociální sféry v okrese Jindřichův Hradec. Zároveň však poukazují, na některé ze stránek vzdělávání, které by měly být podrobeny více kritickému rozboru a v budoucnu lépe zvládnuty.

Klíčová slova

Sociální práce; sociální pracovník; formy vzdělávání; přínos vzdělávání, okres Jindřichův Hradec

Aspects of education of workers in social sphere

Abstract

The providers of social services are obliged by law to provide their employees with further continuous education with which they renew, supplement and strengthen their qualifications. The aim of this bachelor thesis was to map the various aspects of education of workers in the social sphere in the district of Jindřichův Hradec. What forms of education are most common? What is the benefit of further education of workers in the social sphere? These and other related issues that can be associated with educational factors are addressed in this bachelor's thesis.

Qualitative research was used to develop the practical part and achieve the goal. More precisely, the method of questioning using a semi-structured interview was used here. Eight employees from various organizations in the Jindřichův Hradec district took part in the interview. The interviews were rewritten, coded, and four categories emerged from the code.

The results of the research showed that social workers most often choose courses, training and also webinars due to the covid-19 pandemic. At the same time, employees have the option of choosing which course or training to take. They decide according to several criteria, including the topic, content, availability and connection with the work. However, then they discuss their choice with the manager. Further education gives employees the necessary new and up-to-date information, which usually leads to a better orientation at work. If the employee deals with problems and situations with which he does not have enough experience, he is motivated by managers to self-study.

The results of the bachelor thesis point to some of the positives that can be found in the field of education of social workers in the district of Jindřichův Hradec. However at the same time, they point to some aspects of education that should be subjected to more critical analysis and better managed in the future.

Key words

Social work; social worker; forms of education; contribution of education, district of Jindřichův Hradec

Obsah

Úvod	10
1 Teoretická část	11
1.1 Sociální práce	11
1.1.1 Historie sociální práce	12
1.1.2 Význam sociální práce.....	13
1.1.3 Cílové skupiny v sociální práci.....	14
1.2 Sociální pracovníci.....	14
1.2.1 Činnost sociálních pracovníků.....	15
1.2.2 Role sociálních pracovníků.....	16
1.3 Řízení lidských zdrojů.....	17
1.4 Vzdělávání sociálních pracovníků	19
1.4.1 Metody vzdělávání.....	19
1.4.2 Vzdělávání v oblasti sociální práce	23
1.5 Vliv supervize v sociální sféře	24
1.5.1 Funkce supervize	25
1.5.2 Cíle supervize pro supervidovaného.....	26
1.6 Charakteristika okresu Jindřichův Hradec	26
2 Cíl práce a výzkumné otázky.....	29
2.1 Cíl práce	29
2.2 Výzkumné otázky.....	29
3 Operacionalizace pojmů	30
4 Metodika.....	31
4.1 Použitá metodika.....	31
4.2 Výzkumný soubor	31
4.3 Realizace výzkumu	32
4.4 Vyhodnocení dat	32

4.5	Etika výzkumu	32
5	Výsledky	33
5.1	Výsledky výzkumu.....	35
6	Diskuse.....	46
7	Závěr	50
8	Seznam literatury	52
9	Seznam příloh	57

Úvod

Poskytovatelé sociálních služeb jsou ze zákona povinni svým pracovníkům zabezpečit průběžné vzdělávání, kterým si pracovníci obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Otázka vzdělávání sehrává důležitou roli v oblasti kvality poskytovaných služeb, jejíž měřítko se v čase mění. Tato bakalářská práce na téma „Aspekty vzdělávání pracovníků v sociální sféře“ je zaměřena na otázky týkající se faktorů vzdělávání.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část obsahuje několik kapitol, které se týkají sociální práce a její historie. Následně se zaměřuji na cílové skupiny sociální práce. Následující část se zabývá sociálním pracovníkem, jaká je jeho role a jaké má činnosti. Jelikož je práce zaměřena na vzdělávání, tak je velký úsek teoretické části věnován metodám vzdělávání.

Výzkumná část začíná definováním cíle a výzkumných otázek. Dále je popsána metodika. Cíl bakalářské práce je zaměřen na zmapování aspektů vzdělávání pracovníků v sociální sféře. K naplnění stanoveného cíle byla využita strategie kvalitativního výzkumu. Byla použita metoda dotazování s technikou polostrukturovaného rozhovoru.

Bakalářská práce by mohla ukázat kvalitu vzdělávání pracovníků v sociální sféře, popřípadě by mohla odhalit nedostatky.

1 Teoretická část

1.1 Sociální práce

Definice, která by byla ustálená a všeobecně platná, není vymezena. Existuje celá řada zahraničních i tuzemských autorů, kteří se snaží definovat sociální práci, její cíle, pojetí a obsah.

Sociální práce je prezentována jako profese, která napomáhá k sociální změně v životě člověka. Také se zaměřuje na rozvoj kompetencí člověka a na soudržnost mezilidských vztahů, které pak napomáhají v řešení problémů. Opírá se přitom o principy lidských práv, společenské zodpovědnosti a sociální spravedlnosti (Milfait, 2014).

Sociální práce se řadí ke společenskovědním disciplínám. Snaží se vést k řešení sociálních problémů a vychází převážně ze společenské solidarity. Sociální pracovníci pomáhají jak jednotlivcům, tak i skupinám, rodinám nebo komunitám, kde se snaží vytvářet příznivé sociální podmínky (Matoušek, 2003).

Sociální práce je jednou ze složek organizovaného státního systému přerozdělování zboží a služeb. Sociální práce uspokojuje sociální potřeby klientů, napomáhá ke změně problematického a deviantního chování. Sociální práce má v sociálním státě důležité postavení. Díky ní se přenáší zdroje k závislým lidem jako jsou nezaměstnaní, mentálně postižení, tělesně postižení atd. (Matoušek, 2003). Sociální práce se odehrává v konkrétním prostředí a je pod vlivem sociální politiky, není ovlivňována pouze sociální politikou, ale dále i ekonomikou nebo globalizací (Malík Holasová, 2014).

Sociální službu lze chápat, jako poskytnutí úkonu *ve prospěch osoby závislé na pomoci jiné osoby (závislými osobami jsou nejčastěji senioři a osoby se zdravotním postižením)* (Vojtíšek, 2018, s. 29). Sociální služby nelze poskytovat jinak než s řádným oprávněním k poskytování sociálních služeb. Subjekt, jenž poskytuje jakoukoli sociální službu má povinnost se registrovat. Do výjimky patří rodinný příslušník osoby, o kterou daný člen pečuje. Ve většině případů rozhoduje o registraci sociálních služeb krajský úřad, který zároveň vede registr poskytovatelů sociálních služeb. Tento registr má i elektronickou podobu, o který se stará MPSV (Tomeš, 2009).

Sociální práce se považuje za dynamicky se rozvíjející profesi, která je založena na hodnotách sociální změny, sociální rovnosti, lidské důstojnosti a mezilidských vztazích.

Sociální pracovník přistupuje ke každému rovným přístupem. Bere ohled na individuální rozdíly. Respektuje a dodržuje lidská práva (Etický kodex sociálních pracovníků ČR 2006).

Zastrow (1999) uvádí základní cíle sociální práce:

- posílit schopnost klienta nalézt řešení problému,
- klientovi pomoci zprostředkovat kontakt s organizacemi, které mohou poskytnout služby, zdroje a potřebné příležitosti,
- rozvíjet a zdokonalovat sociální politiku; napomáhat tomu, aby systém podpory klientů pracoval humánně a efektivně (sociální pracovník může mít roli organizátora služeb, supervizora, konzultanta a roli obhájce klientových zájmů).

1.1.1 Historie sociální práce

Sociální práce stále prochází vývojem a stále se rozvíjí. Lidstvo je po duševní i materiální stránce stále bohatší na nové informace a zkušenosti. S tímto rozvojem souvisí nárůst nových sociálních problémů, které lidé nejsou schopni řešit pomocí vlastních sil. Specializace sociální práce se stále zvyšuje, přesto počet příjemců neklesá (Gulová, 2011).

Sociální práce má své kořeny již ve starověku, kde starost o chudé byla v moci vladaře. Antické Řecko a Řím byly inspirativní pro tvorbu sociální práce v Evropě, ale žádné modely sociální pomoci nevytvořily. Ve 13. století se u nás objevily takzvané bekyně. Jednalo se o ženské společenství, které se ujímalo péče o nemocné a chudé a také vedlo špitály, kde se začala rozvíjet organizovaná léčebná práce. Přelom 14. a 15. století přinesl další změny. Měšťanstvo mělo rostoucí ambice regulovat sociální problémy nezávisle na církvi. Vznikaly předpisy, podle kterých byla pomoc potřebným poskytována. Také vznikl větší prostor pro kontrolu, jestli není pomoc zneužívána (Doležel, 2011).

Sociální práce zaznamenala patřičný rozvoj v 19. století, kdy vznikala celá řada dobročinných spolků a organizací. Jejich činnost se překrývala a klienti využívali pomoci několika spolků současně (Paterová, 2004).

20. století přineslo přechod, kdy sociální práci, kterou prováděla převážně církev, přešla do rukou obecních úřadů. Tato práce byla také poskytována soukromými spolky a dobrovolnými pracovníky. V tomto období došlo ke stanovování určitých podmínek pro využití sociální pomoci, tak aby se ten, kdo pomoc přijme, stal postupně samostatným (Matoušek, 2012).

Vznik Československa byl první velkou změnou v oblasti sociální práce. Nové zákony měly začít řešit veřejnou sociální péči. S tím souvisí i vznik ministerstva sociální péče, kdy stát pod záštitou ministerstva zřizoval nové instituce. Dále ve dvacátých letech vznikla první sociální poradna řízená vystudovanými sociálními pracovníci. Průkopnicí sociální práce u nás je Alice Masaryková. Dcera prezidenta Tomáše Garrigua Masaryka měla silné prosociální smýšlení. Podařilo se jí zřídit sociologický seminář na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy. Zde lze také nalézt počátky odborné sociální práce. Dále v roce 1919 Alice Masaryková založila v Praze jako první Vyšší sociální školu v ČSR. V ní se v jednoročním studiu vzdělávaly sociální pracovnice, diplomované sestry a pracovníci pro práci v terénu. Díky jejímu úsilí se rozvíjely terénní programy, ošetrovatelská péče, výchovná a sociální práce (Puskajlerová 2013).

Alice Masaryková čerpala ze svých zkušeností z Ameriky, proto je profesionalizace sociální práce na našem území spjata s profesionalizací sociální prací v Americe. Vedle Alice Masarykové patří mezi lídry sociální práce například Mary Richmond a Jane Addams (Kodymová, 2018).

1.1.2 Význam sociální práce

Význam sociální práce spočívá převážně v tom, že se zaměřuje na společenské bariéry, nerovnosti a nespravedlnosti. *Sociální práce reaguje na krize a akutní situace stejně tak jako na každodenní osobní a společenské problémy* (Sociální práce, 2008, s. 35). Sociální práce se zaměřuje na člověka a jeho prostředí, k tomu využívá velké množství postupů a činností. Sociální práce usiluje o zmírnění chudoby a návrat lidí do společenského života společnosti (Sociální práce, 2008).

Oblasti, na které se sociální práce zaměřuje, se stále rozšiřují. Kromě tradičních oblastí se zaměřuje na nové sociální problémy jako například migrační krize, kterou doprovází strach, proto se sociální práce snaží zlepšovat společenskou atmosféru. Pro společnost

má sociální práce nezastupitelný význam. Jedná se o činnost, která je všestranně vyčerpávající, ale i tak je stále nedocenená (Bednář, 2017).

1.1.3 Cílové skupiny v sociální práci

Sociální práce jako taková nachází široké uplatnění v mnoha problémových oblastech, mezi které patří například péče o děti a mládež, o rodinu, o zaměstnance, staré osoby, osoby se zdravotním postižením, společensky nepřizpůsobivé osoby, etnické skupiny atd. Tato práce je zaměřena na jednotlivce, skupiny, popřípadě komunity. Uživatelem sociální práce se stávají tehdy, pokud se v oblasti jejich sociálního fungování objeví nějaký problém nebo pokud nezvládají či neumí řešit nastalé problémové životní situace. S nadsázkou lze tedy říci, že sociální pracovník pomáhá lidem zdat „životní trable“ (Musil, 2004).

Klienty sociální práce spojuje fakt, že v jejich životě existuje problém, který jim narušuje sociální fungování. Avšak odlišnost mezi nimi spočívá v různorodé životní situaci. S každou skupinou se pracuje jiným specifickým způsobem. Mezi nejtypičtější klienty v sociální práci patří:

- zneužívané, týrané a zanedbávané děti a jejich rodiny
- osamocení rodiče
- rodiny, které procházejí rozvodem
- zdravotně znevýhodnění
- lidé s mentálním postižením
- duševně nemocní
- staří lidé
- uživatelé drog
- oběti násilí v rodině
- ženy, které poskytují placené sexuální služby
- riziková mládež
- nezaměstnaní
- bezdomovci a uprchlíci (Matoušek et al., 2010).

1.2 Sociální pracovníci

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je *sociální pracovník ten, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních*

problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb (108/2006 Sb., § 109). Dále musí sociální pracovník podle tohoto zákona mít dokončené vzdělání v oboru sociální práce nebo sociální pedagogiky, a to na vysoké nebo vyšší odborné škole (Zákon č. 108/2006 Sb., § 110).

1.2.1 Činnost sociálních pracovníků

Sociální pracovník sjednává sociální služby osobě, pro kterou jsou nezbytné. Napomáhá vytvořit vyhovující škálu služeb, jež budou této osobě poskytovány (Matoušek, 2007). Bez sociálního pracovníka by se sociální práce ke klientovi nedostala. To znamená, že sociální pracovník je nástroj sociální práce. Sociální pracovník je považován za profesionála, který pomáhá lidem v problémové životní situaci. Svoji činností zlepšuje životní funkčnost osob. Snaží se klienta vést ke zvládnutí různých sociálních situací pomocí vlastních sil (Ondrušová, 2009). Sociální pracovník zajišťuje osobám rovný přístup ke srozumitelným informacím a důležitým a potřebným zdrojům. Podporuje osoby v procesu rozhodování, dosažení sociální změny a vyřešení nepříznivé sociální situace. Utváří osobám rovné podmínky pro poskytnutí a využití sociálních služeb.

Předpokládá se, že sociální pracovník, aby se stal kvalitním sociálním pracovníkem, disponuje množstvím osobnostních a odborných zručností. Sociální pracovník by měl mít motivaci k výkonu této profese a měl by znát nástroje sociální politiky. Dále by měl znát metody a techniky sociální práce. Důležitá je i znalost fyziologických procesů (Ondrušová, 2009).

Podle etického kodexu sociálních pracovníků ČR vyplývají základní hodnoty sociálních pracovníků z podstaty sociální práce. Lze hovořit o respektování lidské důstojnosti, sociální změně, sociální rovnosti, mezilidských vztazích, mlčenlivosti a diskrétnosti (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

Sociální pracovník:

- dbá na rovnost každé osoby bez ohledu na původ, rasu, barvu pleti, národnost, jazyk, věk, etnickou příslušnost, pohlaví, sexuální orientaci, zdravotní stav,

politické názory, náboženské vyznání, rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Napomáhá k odstranění příčin a projevů sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.

- Podporuje klienta v udržování a utváření mezilidských vztahů, protože chápe jejich důležitost. Sociální pracovník také utváří a rozvíjí profesní vztahy s kolegy a navazuje spolupráci s odborníky z dalších institucí a profesí.
- Dodržuje mlčenlivost a diskrétnost úkonů sociální služby. Mlčenlivostí je vázán i po skončení poskytování sociální služby nebo ukončení pracovního poměru.
- Spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006).

1.2.2 Role sociálních pracovníků

Každý sociální pracovník vykonává při své činnosti mnoho rolí, které se vzájemně prolínají. Dle Řezníčka (1994) je možné uvést tento výčet rolí:

- Pečovatel – pomáhá klientům v denním životě tam, kde sami nedokáží vykonávat důležité činnosti.
- Zprostředkovatel – pomáhá klientům získat kontakt s potřebnými sociálními institucemi v nepřehledné síti sociálních služeb.
- Poradce – pomáhá klientům získat náhled na jejich postoje a způsoby jednání, díky kterým zvyšuje jejich osobnostní růst.
- Cvičitel sociální adaptace – pomáhá řešit problémy pomocí koordinace jejich chování.
- Manažer pracovní náplně – organizuje práci, načasování a sleduje kvalitu poskytovaných služeb.
- Případový manažer – koordinuje a zajišťuje vhodný výběr poskytovaných služeb, a to u klientů, kteří mají větší množství sociálních a zdravotních potřeb.
- Personální manažer – zajišťuje další vzdělávání, supervizi, výcvik pracovníků v zařízení.
- Činitel sociálních změn – řeší společenské problémy.
- Administrátor – plánuje, rozvíjí a zavádí způsoby práce v sociálních zařízeních.

1.3 Řízení lidských zdrojů

Řízení lidských zdrojů je v dnešní době součástí strategického řízení každé organizace. Stává se důležitou součástí dlouhodobých plánů, kdy si vedení plně uvědomuje, že lidské zdroje jsou tím nejcennějším, čím může organizace disponovat, aby mohla plnit své stanovené cíle (Dvořáková, 2012).

Řízení lidských zdrojů zahrnuje určitou aktivitu a úsilí, které směřuje k dosažení daných cílů organizace (Koubek, 2007). Pilířem každé organizace jsou zaměstnanci. Řízení lidských zdrojů se zaměřuje na strategický a promyšlený přístup k řízení lidí, kteří v organizaci pracují a napomáhají tak dosáhnout cílů organizace. Řízení lidských zdrojů je zaměřeno na sociální rozvoj zaměstnanců. Obecněji lze říci, že řízení lidských zdrojů reprezentuje rozkvět moderních trendů v personální práci, které se formovaly přibližně od šedesátých let 20. století (Klímová, Brabcová, 2019). Personální útvar společně se všemi vedoucími pracovníky organizace se podílejí na úkolech řízení lidských zdrojů a na činnostech, které směřují k jejich plnění. Zde je možno hovořit o několika základních činnostech v jednotlivých oblastech řízení lidských zdrojů:

- tvorba personální strategie a personální politiky,
- vytváření a analýza pracovních míst,
- personální plánování,
- získávání a výběr pracovníků,
- hodnocení, rozmisťování a propouštění pracovníků,
- vzdělávání a rozvoj pracovníků,
- dohled a péče o pracovníky,
- vytváření systému odměňování pracovníků,
- vytváření zdravých pracovních vztahů (Koubek, 2007).

Personální činnost v organizacích služeb sociální práce bývá velmi často podceňována a zanedbávána. Nejlépe vystihuje tvrzení Bachmann (2011, s 127.): *Dárci ani organizace samotné bohužel nepovažují lidské zdroje za investici, což způsobuje vysokou fluktuaci pracovníků a podhodnocení práce v neziskovém sektoru. Významným problémem je také nízká úroveň strategického plánování a nejasné organizační a řídicí struktury, které jsou základem absence popisu pracovních míst. Zvláště typické je to pro neziskové organizace malého rozsahu s jedním nebo dvěma pracovníky na plný úvazek.*

Neexistence popisů pracovních míst a organizačních cílů pak způsobuje nerovnoměrné zatížení jednotlivých pracovníků a nespravedlivé (subjektivní) hodnocení. Následuje vznik mezilidských konfliktů, nevhodného sociálního klimatu a odchod angažovaných a schopných pracovníků.

V oblasti řízení lidských zdrojů jsou jisté nedostatky již od počátku fungování a celkově ovlivňují kvalitu organizace, ať se jedná o ziskový, nebo neziskový sektor, v němž působí většina organizací v oblasti sociální práce. Sociální služby vykazují všechny obecné charakteristiky, které jsou podobné jako služby. Podstata odlišností vyplývá z role, kterou sociální služby sehrávají ve společnosti. Základní charakteristiky, kterými se sociální služby odlišují od komerčních, jsou:

- vazba na legislativu,
- způsob financování,
- závislost na politických rozhodnutích,
- provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě,
- významná role rodiny či jiných neformálních společenství,
- etická a hodnotová dimenze (Molek, 2011).

Jedinečnost sociálních služeb spočívá v tom, jakou roli hrají ve společnosti. Je potřeba si uvědomit, že personální práce je zde primárně určována specifickými potřebami těch, pro které je určena. Pracovníci v sociálních službách pomáhají lidem ze znevýhodněných skupin obyvatel žít běžným životem, zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života, pomáhají jim nalézt vhodné uplatnění. V této souvislosti existuje fakt, že cílem sociální služby není vyprodukovat maximální zisk, ale dospět k pozitivní změně v životě klienta (Filipzyková, 2014). Organizace, které sociální služby provádí, nemají v rámci své strategie zisk, ačkoliv připouští, že v mnoha případech může hrát výraznou úlohu. Strategiemi těchto organizací jsou převážně služby, pomoc a jim podobné aktivity. To podle ní zároveň ovlivňuje zaměstnaneckou strukturu, s níž má manažer pracovat, a kterou má řídit (Gigalová, 2013).

Můžeme tedy hovořit o rozdílné motivaci v personální práci v oblasti sociálních služeb – motivaci orientované na člověka, oproti výrobním podnikům (firmám), kde výrazně převažuje orientace na výkon pracovníků s cílem produkovat co nejvyšší zisk. Tuto myšlenku bychom mohli rozšířit a zobecnit na celý neziskový sektor. V neziskovém sektoru do procesu motivace vstupují i další významné faktory, k nimž rovněž patří

poslání organizace. Tato část pracovního trhu přitahuje jedince, kteří chtějí pomáhat druhým, chtějí něco změnit a potřebují, aby jejich práce měla smysl. To je dáno pravděpodobně tím, že tyto organizace si kladou za cíl naplňovat společensky prospěšné poslání (Boukal, 2013). Podobně se v tomto duchu nese také tvrzení, že: *Sociální podniky se liší od podniků ziskových zejména svým posláním* (Dohnalová, 2015, s. 90). V těchto organizacích je též patrná větší soudržnost pracovního kolektivu – pracovníci spolu nezřídka tráví i svůj volný, ne-pracovní čas. Kromě toho je pro tyto jedince rovněž velmi důležité ocenění ze strany organizace, pro kterou pracují. Poměrně známou skutečností je, že pracovníci působící v neziskových organizacích často pracují za poměrně nízký plat. Z tohoto důvodu je pro ně tedy důležitá vnitřní motivace (Boukal, 2013).

1.4 Vzdelávání sociálních pracovníků

Současně s rozvojem sociální práce začala vzrůstat potřeba profesionálních sociálních pracovníků, kteří byli nuceni získat odborné vzdělání. Zvyšují se požadavky na odbornou způsobilost k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách. Odbornou způsobilost upravuje, jak již bylo zmíněno výše, zákon o sociálních službách (Matoušek, 2012).

Profesionalita sociálních pracovníků spočívá především v neustálém vzdělávání pomocí různých kurzů, seminářů či konferencí. Je možné konstatovat, že v dnešní době je sociální práce bez řádné teoretické přípravy a osobního nasazení takřka nemyslitelná.

Vzdělávání sociálních pracovníků je spojeno s postavením oboru sociální práce ve společnosti a dále jeho formováním a směřováním. Vzdělávání má totiž vliv jak na výkon sociálních pracovníků, tak i na identitu tohoto oboru. Pojetí vzdělávání je výsledkem vzájemných interakcí mezi společností a dalšími subjekty. Sociální práce jako obor souvisí s celou řadou profesí, ze které čerpá a které ovlivňuje. Jedná se o obory jako je sociologie, psychologie a právo (Úlehla, 2005).

1.4.1 Metody vzdělávání

Realizace vzdělávání spočívá v aplikaci správně zvolených metod. Pomocí zvolených metod dochází k osvojení požadovaných schopností, dovedností a znalostí, které napomáhají k dosahování požadovaného pracovního výkonu. Metody vzdělávání můžeme rozlišit podle toho, zda se odehrávají na pracovišti a mimo pracoviště.

Vzdělávání na pracovišti se používá převážně individuálně na obvyklém pracovišti zaměstnance (Šikýř, 2014). Do metod vzdělávání, které se odehrávají na pracovišti můžeme zařadit:

- **Instruktaž při výkonu práce:** jedná se o nejužívanější metodu. Je převážně užívána při zaškolování. Školitel předvádí konkrétní činnost a zaměstnanec si činnost vyzkouší okamžitě v praxi (Koubek, 2007). Tato metoda napomáhá k rychlému zácviku a zaškolení, protože zaměstnanec může získanou znalost ihned využívat k vykonávání sjednané práce (Šikýř, 2014). Nevýhoda této metody je taková, že probíhá v rušném prostředí a nemusí na ni být dostatek potřebného času. Doporučuje se pro jednodušší činnosti (Koubek, 2007).
- **Asistování:** jedná se o metodu, kde pracovník je přiřazen jako asistent ke zkušenějšímu zaměstnanci a napomáhá mu při výkonu práce. Tím dochází k osvojení pracovních postupů, a také dochází k přípravě k samostatnému výkonu sjednané práce (Šikýř, 2014). Nevýhoda může být v tom, že dojde k osvojení špatných postupů a zlovyků (Koubek, 2007).
- **Rotace práce:** učení zaměstnance probíhá postupným a dočasným přemísťováním na různá pracovní místa, která mají odlišné pracovní úkoly a panují i jiné pracovní podmínky. Tato metoda je přínosná pro rozšiřování kvalifikace a zdokonaluje přizpůsobivost zaměstnance (Šikýř, 2014). Metoda se užívá u řídicích pracovníků, kteří pomocí této metody získají lepší informace o chodu organizace (Koubek, 2007).
- **Mentoring:** zaměstnanec se učí pod vedením odborníka v určité oblasti, který je způsobilý předat zkušenosti (Šikýř, 2014).
- **Pověření úkolem:** zaměstnanec je pověřen splněním určitého úkolu. Zaměstnanec prokazuje dovednosti aplikovat své získané znalosti a dovednosti. Zaměstnanec je touto metodou veden k samostatnosti a odpovědnosti (Šikýř, 2014). Při této metodě může dojít k demotivaci zaměstnance způsobenou chybovostí. Nadřízený by měl s touto situací umět náležitě pracovat (Koubek, 2007).

- **Koučink:** *zaměstnanec se vzdělává pod vedením kouče, osoby schopné komunikovat, usměrňovat, a podněcovat zaměstnance k iniciativě a samostatnosti při osvojování si znalostí, dovedností a chování k vykonávání sjednané práce (Šikýř, 2014, s.128).*

Metody vzdělávání na pracovišti mají své výhody a nevýhody. Mezi výhody patří:

- individuální přístup: vzdělání je přizpůsobeno schopnostem i vlastnostem vzdělávaného zaměstnance,
- přínos praktických znalostí, dovedností a zkušeností,
- lepší poznání organizace, protože vzdělávání probíhá v konkrétních podmínkách organizace (Koubek, 2011).

Mezi nevýhody patří:

- nejsou splněny podmínky proto, aby vzdělávání nebylo narušováno,
- dochází k vytížení zaměstnanců, kteří mají za úkol věnovat se vzdělávanému zaměstnanci (Koubek, 2011).

Do metod vzdělávání, které se konají **mimo pracoviště** řadíme:

- **Seminář:** učení probíhá prostřednictvím výkladu od školitele. Dále je seminář typický diskusí jak se školitelem, tak i s ostatními účastníky. Seminář vede ke zvýšení motivace k aktivnímu osvojení předávaných znalostí (Šikýř, 2014).
- **Přednáška:** přednášky jsou zaměřené na faktické a teoretické informace (Koubek, 2007).
- **Demonstrování:** školitel ukazuje určitý pracovní postup buď v reálném pracovním prostředí nebo v modelových podmínkách (Šikýř, 2014).
- **Případová studie:** zaměstnanci dostanou konkrétní zadání, ve kterém hledají možnosti řešení reálného nebo modelového problému. Tato metoda rozvíjí analytické a systémové myšlení. Také dochází k podpoře týmové práce (Šikýř, 2014). Při této metodě je podstatná role moderátora, který řídí následnou diskusi (Koubek, 2007).

- **Outdoorové aktivity:** během sportovních aktivit v přírodě se rozvíjí přirozené schopnosti (plánování, organizování, komunikování, rozhodování, ...). Tyto schopnosti jsou důležité na pracovišti při výkonu sjednané práce, proto je důležité je rozvíjet (Šikýř, 2014).
- **Workshop:** workshop napomáhá ke zlepšení týmové práce. Problémy se řeší ve skupině a vznikají různé pohledy na daný problém (Palán, 2002). Workshop je časově náročný, ale slouží jako nástroj pro rozvoj zaměstnanců. Workshop se dá dobře měnit podle potřeb zaměstnanců a organizace (Brooks-Harris, Stock-Ward, 1999).
- **E-learning:** je typický tím, že se využívá počítač a internetové technologie. E-learning může mít několik typů: samostatný e-learning, živý e-learning, kolektivní e-learning (Armstrong, 2007). Riziko této metody je v tom, že může být náročné zajistit potřebnou techniku. Nevýhodou je špatné zachycení neverbální komunikace. Výhodou je, že studijní materiál je poskytnut velkému množství účastníků ve stejném čase (Kucharčíková, Vodák, 2011).

I metody, které se uskutečňují mimo pracoviště, mají své výhody a nevýhody. Mezi výhody patří:

- dochází k výměně zkušeností mezi zaměstnanci z rozdílných organizací,
- školení bývá zajištěno zkušenými školiteli a odborníky,
- dochází k rozvoji organizace, která načerpává nové přístupy a myšlenky (Koubek, 2011).

Mezi nevýhody patří:

- pro organizace je to větší finanční zatížení,
- zařízení, která poskytují vzdělávání, nemusí nabídkou vyhovovat potřebám organizace,
- může docházet k problémům s uvolněním zaměstnanců z práce, protože bez jejich přítomnosti hrozí problémy (Koubek, 2011).

Při výběru metody se hledí na různé faktory jako například o jakou skupinu účastníků vzdělávání se jedná, jaký má být cíl vzdělávání, jaké jsou organizační předpoklady vzdělávání apod. (Šikýř, 2014).

1.4.2 Vzdelávaní v oblasti sociální práce

Zákon o sociálních službách stanovuje požadavky na odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. Podle tohoto zákona je odbornou způsobilostí získané vzdělání na vyšší odborné škole absolvováním vzdělávacího programu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Dále vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku. Dalším způsobem získání odborné způsobilosti je absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání a praxe v trvání nejméně 10 let za podmínky středního vzdělání s maturitou (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Po skončení odborného vzdělávání a přípravy na povolání následuje vzdělání profesní. Tento pojem v sobě zahrnuje všechny formy profesního a odborného vzdělávání v průběhu pracovního života. Dochází k rozvoji postojů, znalostí a schopností (Palán, 2002).

Sociální pracovník i pracovník v sociálních službách má povinnost dalšího vzdělávání. *Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci* (108/2006 Sb., § 111).

Zákon o sociálních službách stanovuje formy dalšího vzdělávání:

- a) *specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,*
- b) *účast v kurzech s akreditovaným programem,*
- c) *odborné stáže,*
- d) *účast na školicích akcích,*
- e) *účast na konferencích* (108/2006 Sb., § 111).

Další profesní vzdělávání je označení pro všechny formy profesního a odborného vzdělávání v průběhu pracovního života, po skončení odborného vzdělávání a přípravy na povolání. Jeho cílem je rozvíjení postojů, znalostí a schopností, které jsou vyžadovány pro výkon určitého povolání (Palán, 2002).

Zákon o sociálních službách stanovuje poskytovatelům sociálních služeb dodržovat standardy kvality sociálních služeb (108/2006 Sb., § 88). *Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami* (108/2006 Sb., § 99).

Pro vzdělávání pracovníků je podstatný Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců, který má následující kritéria:

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

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

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

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

e) *Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka* (Standardy kvality ..., 2019)

1.5 Vliv supervize v sociální sféře

Existuje mnoho autorů, kteří se zabývají tématem supervize. Definic existuje celá řada. *Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí* (Matoušek, 2003, s. 349). Hess (1980) definuje supervizi jako mezilidskou interakci, jejímž cílem je, aby se supervizor setkával se

supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem. Další definice bere supervizi jako proces, který napomáhá profesní socializaci. Z toho vyplývá, že činnost supervizora v organizaci spočívá v řízení, koordinaci, podpoře a hodnocení výkonů pracovníků agentury, kteří podléhají jeho odbornému dohledu (Kadushin et al., 2002).

Supervize patří mezi nástroje, které napomáhají rozvíjet odborné kompetence pracovníků. Supervize se zaměřuje na reflexi profesního jednání. Zajímá se o problematické oblasti, zaměřuje se na konflikty, se kterými se supervidovaný setkává v práci s klienty. Do předmětu supervize spadají i problémy v pracovním kolektivu nebo problémy s institučními nebo organizačními podmínkami (Kreft.; Mielenz, 1996).

Supervize nemá v České republice pevné právní ustanovení. Je zachycena ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Tato vyhláška provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kde se nachází ve Standardech kvality sociálních služeb kritérium zajištění podpory zaměstnanců prostřednictvím nezávislého kvalifikovaného odborníka. Podle MPSV patří mezi tyto formy právě supervize. Bližším specifikováním supervize se vyhláška nezaobírá (Bajer, 2007).

1.5.1 Funkce supervize

Supervize má tři základní funkce: funkce vzdělávací, funkce podpůrná a funkce administrativní.

Vzdělávací funkce je spojena s rozvojem schopností a dovedností pomocí reflektování a analyzováním práce supervidovaných s klienty. Tato funkce je používána k rozvoji znalostí a dovedností supervidovaných. Vzdělávací funkce napomáhá ke zlepšení odborných kompetencí pracovníků (Havrdová et al., 2008).

Podpůrná funkce se zaměřuje na budování vzájemných vztahů a jejich posílení. Funkce je zaměřená na prožitky supervidovaného. Supervizor oceňuje hodnotu jeho práce, dodává sebedůvěru a naději. Účel této funkce je podpora v překonávání překážek, budování dobrého vztahu a atmosféry, mírnit stres a minimalizovat jeho příčiny, mobilizace vlastních sil a energie pracovníka (Havrdová et al., 2008).

Administrativní funkce je zaměřena na dohled nad naplňováním etických standardů. Tato funkce se objevuje při interní supervizi a navazuje na odpovědnost za kvalitu provedené práce (Havrdová et al., 2008).

1.5.2 Cíle supervize pro supervidovaného

Pro zaměstnance v sociální sféře má supervize nepopíratelný vliv. Supervize má pro supervidovaného několik základních cílů:

- Vzdělávat se.
- Mít podporu.
- Předcházet syndromu vyhoření.
- Získávat další dovednosti.
- Zvyšovat sebevědomí.
- Motivovat se ze zkušeností.
- Přispívat k naplnění etických pravidel dané profese.
- Plnit očekávání své organizace.
- Odevzdávat kvalitní práci (Supervize v sociální práci, 2007).

1.6 Charakteristika okresu Jindřichův Hradec

Vzhledem k tomu, že bakalářská práce je zaměřena na oblast sociální sféry na okrese Jindřichův Hradec, bude důležité se blíže seznámit s tímto okresem.

Okres Jindřichův Hradec je, díky své rozloze 1 944 km², druhým největším okresem v České republice. Nalezneme jej na jihovýchodě Čech a je součástí Jihočeského kraje. Na své jižní hranici vytváří hranici s Rakouskem. Okres Jindřichův Hradec sousedí se šesti okresy a ty jsou: okres České Budějovice na západě, okres Tábor na severozápadě, okres Pelhřimov na severu, okres Jihlava na severovýchodě a okresy Třebíč a Znojmo na východě.

Co se týče geografické stránky, nelze hovořit o větších nalezištích surovinových zdrojů. Hlavní surovinu tvoří smíšené lesy, které zde představují 39 % celkové plochy okresu. Dále jsou zde rozsáhlé vodní plochy. Nachází se zde 2 500 rybníků. Mezi nimi nalezneme největší rybník v ČR Rožmberk. Nevýznamnější řekou je Lužnice. Vysoký počet vodních ploch má vliv na podnebí, poněvadž slouží jako akumulátor tepla, a také ovlivňují množství srážek.

Počet obyvatel se pohybuje okolo 90 tisíc osob. Jedná se tak o třetí nejlidnatější okres v Jihočeském kraji. Přitom co se týče hustoty osídlení, řadí se mezi nejřidčeji osídlené okresy v celé republice, 47 obyvatel na km². Z dlouhodobého pohledu měl vývoj počtu obyvatel zvláštní průběh. Po roce 1998 došlo k poklesu obyvatel. Od roku 2007 došlo k růstu počtu obyvatel. A od roku 2010 počet obyvatel opět klesá. (ČSÚ, 2020)

Mezi největší města v okrese Jindřichův Hradec patří Jindřichův Hradec (21 419 obyvatel), Třeboň (8 217 obyvatel), Dačice (7 288 obyvatel), Suchdol nad Lužnicí (3 530 obyvatel), České Velenice (3 575 obyvatel), Nová Bystřice (3 299 obyvatel) (ČSÚ, 2020).

V okrese Jindřichův Hradec nalezneme 4 domovy pro seniory, tvoří kapacitu přibližně 300 míst (ČSÚ, 2020). Síť sociálních služeb netvoří jen domovy pro seniory. Síť sociálních služeb rozumíme souhrn sociálních služeb, které mají náležitou kvalitu a pomáhají k řešení nepříznivých sociálních situací lidí (Arnoldová, 2016). V následující tabulce se nachází seznam, který obsahuje sociální služby, které v kraji fungují. V okrese nenalezneme například kontaktní centra, centra denních služeb, nízkoprahová denní centra a domovy na půl cesty (Registr poskytovatelů..., 2022).

Tabulka č. 1 – sociální služby v okrese Jindřichův Hradec

Typ sociální služby	Počet	Typ sociální služby	Počet
Azylové domy	2	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1
Denní stacionáře	2	Domovy se zvláštním režimem	1
Domovy pro seniory	4	Chráněné bydlení	2
Intervenční centra	1	Noclehárny	1
Krizová pomoc	1	Odlehčovací služby	3
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	2	Pečovatelská služba	7
Odborné sociální poradenství	9	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	1
Osobní asistence	2	Sociální rehabilitace	4
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	3	Terapeutické komunity	1
Sociálně terapeutické dílny	3	Týdenní stacionáře	1
Tlumočnické služby	1		

zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb

2 Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Cíl této bakalářské práce je zaměřen na zmapování aspektů vzdělávání pracovníků v sociální sféře. Důležitou roli ve splnění uvedeného cíle představuje zmapování nejčastěji využívaných forem vzdělávání v sociální sféře, současně s tím také zmapování vlastních postojů a názorů pracovníků v sociální oblasti, které se týkají rozsahu a kvality vzdělávacích aktivit nabízených zaměstnavateli.

2.2 Výzkumné otázky

Pro dosažení stanoveného cíle byly formulovány dvě základní výzkumné otázky:

VO 1: Mají pracovníci v sociální sféře pocit, že jim zaměstnavatel umožňuje vzdělávání v dostatečném rozsahu?

VO 2: Mají pracovníci v sociální sféře pocit, že jim zaměstnavatel umožňuje dostatečné kvalitní vzdělávání?

3 Operacionalizace pojmů

V rámci výzkumu je potřeba operacionalizovat základní pojmy:

Sociální sféra

Společnost se utváří z několika subsystémů, do kterého spadá i oblast sociální. Sociální oblast popisuje postavení člověka ve společnosti a procesy, kterého ho ovlivňují. Dále se zaměřuje na otázky zaměstnanosti, sociální struktury obyvatelstva, demografické ukazatele společnosti, sociálního zabezpečení (Duková et al., 2013).

Vzdělávání:

Vzdělávání je *proces cílevědomého a systematického zprostředkování, osvojování a upevňování schopností, znalostí, dovedností, návyků, hodnotových postojů i společenských forem jednání a chování osob, jež ukončily školní vzdělání a přípravu na povolání a vstoupily na trh práce* (Palán, 2002. s. 237).

4 Metodika

4.1 Použitá metodika

Pro vypracování bakalářské práce byla zvolena kvalitativní strategie výzkumu. Existuje několik definic kvalitativního výzkumu. Kvalitativní výzkum je považován za proces zkoumání daného sociálního problému. Proces zkoumání probíhá v přirozených podmínkách dotazovaných. Kvalitativní výzkum utváří souhrnný obraz o daném tématu (Hendl, 2008), se zaměřuje na menší výzkumný vzorek, a to umožňuje daný problém prozkoumat více do hloubky (Disman, 2011). Široký sběr dat bez stanovení základních proměnných je podstatou kvalitativního výzkumu (Šed'ová, Švaříček, 2014). Další jeho podstatou je, že nejsou stanoveny hypotézy a výzkum není závislý na teorii (Šed'ová, Švaříček, 2014). Pokud se nasbírá dostatečné množství dat, pak teprve můžeme začít hledat pravidelnost, které se v nasbíraných datech objevují. Výstupem kvalitativního výzkumu je tvoření a formulování nových hypotéz a teorií (Šed'ová, Švaříček, 2014).

K vypracování praktické části této bakalářské práce byla zvolena metoda dotazování. Ke sběru dat byl využit polostrukturovaný rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor patří mezi procesy získávání dat. Výzkumník při něm vstupuje do situací, na které musí být předem teoreticky připraven. Rozhovor zachycuje fakta a také je možné sledovat vnější projevy dotazovaného (Gavora, 2000). Miovský (2006) považuje vytvoření okruhu otázek, které budou kladeny při rozhovorech, jako základní přípravu ke zvládnutí rozhovoru. Otázkami se v polostrukturovaném rozhovoru může manipulovat podle odpovědí komunikačních partnerů. Také je možné pokládání doplňujících otázek (Disman, 2011). Aby rozhovor probíhal tak jak má, je důležité, aby byl veden v klidném prostředí, kde nebude pozornost účastníků rozhovoru ničím a nikým odváděna (Miovský, 2006). Předpřipravené otázky k rozhovoru jsou k nahlédnutí v příloze č. 1.

4.2 Výzkumný soubor

Bakalářské práce je zaměřena na okres Jindřichův Hradec, z tohoto důvodu se výzkumný soubor skládá z pracovníků z oblasti sociálních služeb na okrese Jindřichův Hradec.

Výzkumný soubor tvořilo 8 pracovníků. Odpovědi respondentů se začaly opakovat, proto považují počet respondentů za dostačující.

4.3 Realizace výzkumu

Realizace výzkumu probíhala od března do dubna roku 2022. Rozhovory byly realizovány na pracovištích jednotlivých komunikačních partnerů po předchozí domluvě. Před samotnou realizací rozhovoru byl účastníkům výzkumu poslán email, ve kterém se dozvěděli základní informace o autorce bakalářské práce, informace o výzkumu. Současně, s výše uvedeným, obsahovala příloha emailu soubor s připravenými otázkami, které si mohli účastníci výzkumu prohlédnout a popřípadě, vzhledem k úspoře jejich času, se na otázky předem připravit.

4.4 Vyhodnocení dat

Technika otevřeného kódování byla použita při práci s přepsanými rozhovory. Otevřené kódování je bráno za prvotní analýzu dat (Miovský, 2006). Rozhovory byly přepsány doslovně do počítače. Po přepsání byla získaná data roztríděna do jednotlivých kategorií. Pojmem kategorie se rozumí třída pojmů. *Tato třída je objevena, když se při vzájemném pozorování pojmů zdá, že náleží podobnému jevu. Takto jsou pojmy seskupovány do vyššího řádu – pod abstraktnějším pojmem nazývaným kategorie* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 42).

4.5 Etika výzkumu

Etické zásady jsou formulovány v obecné rovině. Mezi podstatné zásady výzkumu lze zařadit důvěrnost. Důvěrnost znamená, že by neměla být zveřejněna data, která by čtenáři umožnila rozpoznat účastníka výzkumu (Šedřová, Švaříček, 2014). Výzkum byl založen na anonymitě a dobrovolnosti. Každý komunikační partner byl informován, o jaký výzkum se jedná. Získané informace byly užity pouze pro zpracování této bakalářské práce. Další zásadou ve výzkumu je získání souhlasu od účastníka výzkumu. Tento souhlas by se měl určitým způsobem zdokumentovat (Šedřová, Švaříček, 2014). Informovaný souhlas byl zaznamenán v nahrávce. Z důvodu zachování anonymity komunikačních partnerů, není v práci uvedeno žádné jméno komunikačního partnera. Komunikační partneři jsou označeni KP1 – KP8.

5 Výsledky

V této kapitole budou prezentovány výsledky výzkumu, který se uskutečnil za pomoci rozhovorů s osmi pracovníky z různých zařízení v rámci sociální sféry na území okresu Jindřichův Hradec. Z důvodu lepší přehlednosti byla vytvořena schémata z kódů, která vychází z rozhovorů.

Následující tabulka slouží k bližší specifikaci komunikačních partnerů. Z důvodu zachování anonymity není uvedeno jméno, věk a ani organizace, ve které komunikační partneři pracují.

Tabulka č. 2 Identifikační údaje komunikačních partnerů

Komunikační partner	Pohlaví	Vzdělání	Délka praxe v sociální oblasti
KP1	Žena	Vyšší odborné + psychoterapeutický výcvik	9 let
KP2	Žena	Gymnázium + nástavbové studium + akreditovaný kurz	28 let
KP3	Žena	Vysokoškolské	3,5 roku
KP4	Žena	Vysokoškolské	6 let
KP5	Žena	Vyšší odborné	3 roky
KP6	Žena	Vysokoškolské	2 roky
KP7	Muž	Vysokoškolské	2 roky
KP8	Muž	Vysokoškolské	3 roky

Zdroj: vlastní výzkum, 2022

Výzkumný soubor tvořilo osm pracovníků v sociálních službách, jednalo se o šest žen a dva muže. V tabulce je prezentováno vzdělání komunikačních partnerů a aktuální délka praxe v sociální oblasti. U tří komunikačních partnerů je délka praxe delší než 5 let, u

zbylých se délka praxe pohybuje do 5 let. Pět komunikačních partnerů mají nejvyšší vzdělání vysokoškolské, dva komunikační partneři mají vyšší odborné vzdělání a jeden komunikační partner prošel akreditovaným kurzem, aby mohl vykonávat práci sociálního pracovníka. Pracovníci se odlišují cílovou skupinou, se kterou pracují. S dětmi pracují tři komunikační partneři, se seniory také tři, s rodinami jeden a s osobami s mentálním postižením se věnoval jeden komunikační partner. Sedm komunikačních partnerů pracuje v oboru, který původně vystudovali. U čtyřech komunikačních partnerů je jejich aktuální pracovní pozice první pracovní zkušenost, kterou mají. U dvou KP se jedná o druhou pracovní zkušenost a další dva KP mají více než dvě pracovní zkušenosti před nástupem na aktuální pracovní pozici. V další tabulce je zaznamenána doba strávená na aktuální pracovní pozici.

Tabulka č. 3 Strávená doba na aktuální pracovní pozici

Komunikační partner	Doba na aktuální pracovní pozici
KP1	2 roky
KP2	27 let
KP3	3,5 roku
KP4	3,5 roku
KP5	3 roky
KP6	14 měsíců
KP7	2 roky
KP8	3 roky

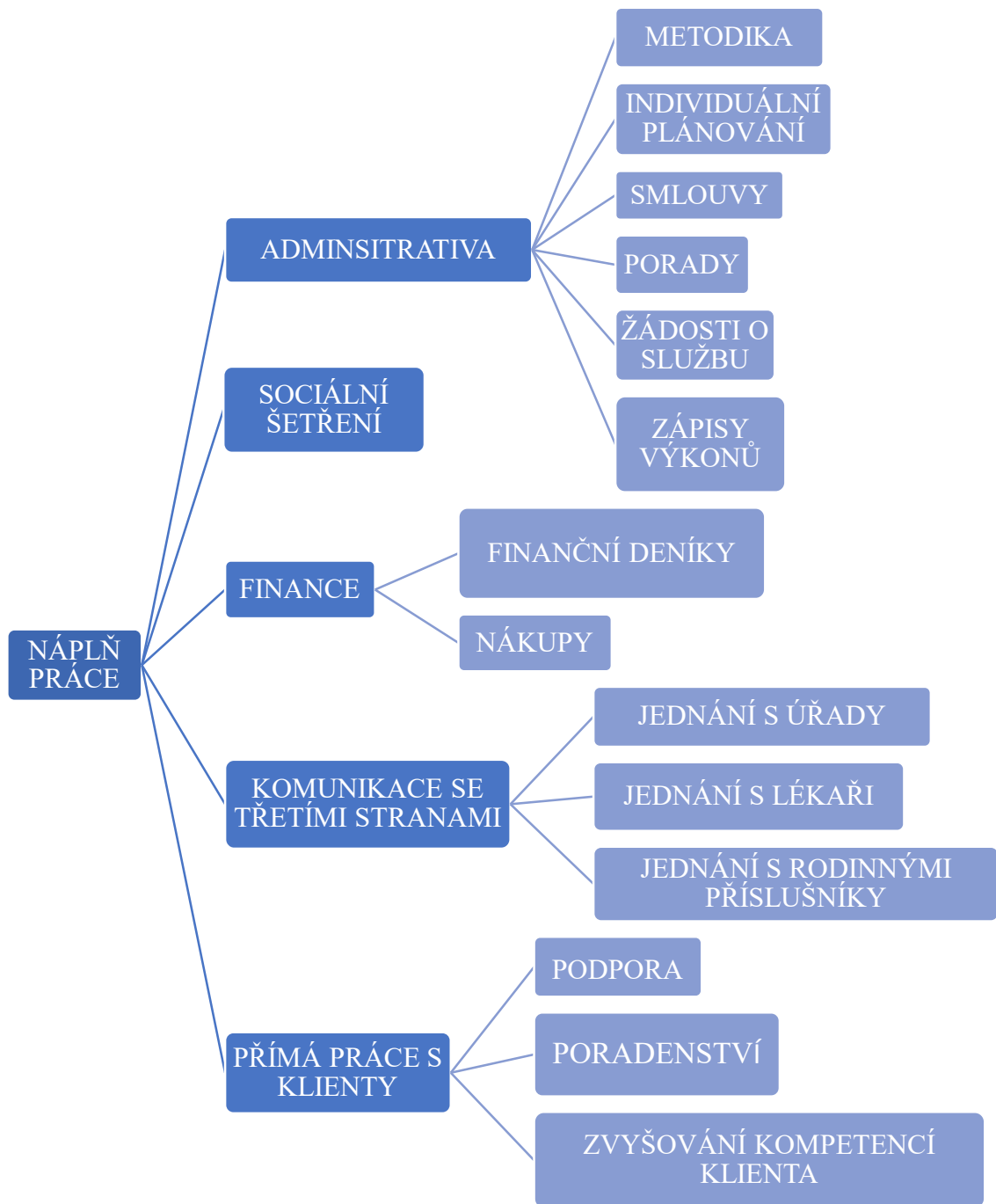
Zdroj: vlastní výzkum, 2022

5.1 Výsledky výzkumu

Z kódování rozhovorů vplynuly čtyři kategorie, které budou rozepsány níže. Jedná se o tyto kategorie:

1. kategorie – Náplň práce
2. kategorie – Vzdělávání
3. kategorie – Samostudium
4. kategorie – Změny v systému sociální práce

Schéma č.1 Náplň práce



Zdroj: vlastní výzkum, 2022

Schéma č. 1 umožňuje nahlédnout do pestré pracovní náplně sociálních pracovníků. Náplň práce se skládá z různých činností. I když pracují komunikační partneři s rozdílnými cílovými skupinami, lze konstatovat, že se náplň jejich práce tolik neodlišuje. Z obecnějšího pohledu patří do náplně práce administrativa a přímá práce s klienty.

U všech komunikačních partnerů převažuje administrativa, která souvisí prakticky s každým úkonem. „Většinou konec pobytu končí úmrtím. A s tím je spojena další administrativa jako zastavit příspěvek na péči, zastavit výplatu důchodu, dědické řízení“ (KP2). „Každá činnost, kterou klient dělá se následně zapisuje do systému“ (KP5). Komunikační partneři se shodli, že je administrativy až příliš. „Sociální pracovník dělá spoustu papírování, které je skoro zbytečné“ (KP7). Samotná administrativa je velmi rozsáhlá. Spadá sem příprava smluv, vyřizování žádostí o službu, svolávání porad a následný zápis z porady. Dále se pracovníci podílejí na aktualizacích metodik, standardů kvality, pracovních postupů.

Komunikační partneři uvedli, že provádějí sociální šetření. Sociální šetření se dělá převážně se žadateli o službu. Během šetření se zjišťuje, zda žadatel spadá do cílové skupiny a zda službu vůbec potřebuje.

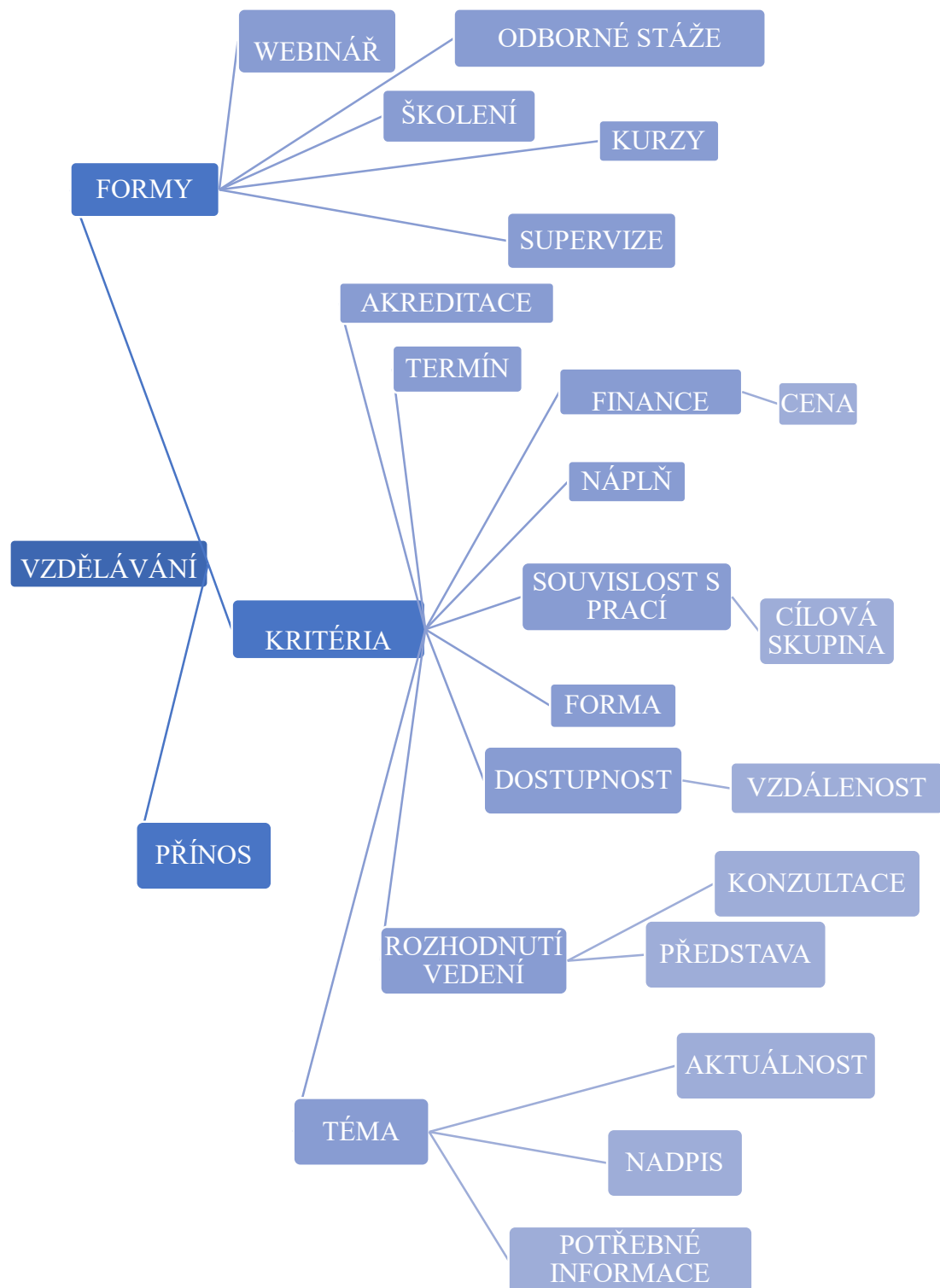
Další část pracovní náplně se týká financí. Finance měli na starost dva komunikační partneři. „Co se týče financí, tak mám na starost komplet peníze. Ať to jsou nákupy sem, peníze klientů. Mám zálohy od opatrovníků, vedu finanční deníky klientů“ (KP1). „Do mé náplně práce spadá depozitní účet, depozitní pokladna klientů“ (KP2).

Komunikace se třetími stranami se netýkala komunikačních partnerů, kteří pracují s dětmi. Ostatní měli ve své náplni různé doprovody (k lékaři, k soudu, na úřad, ...). Pokud se jedná o pobytovou službu, tak pracovníci vedou rozhovory s rodinnými příslušníky nebo opatrovníky.

Všichni komunikační partneři pracují s klienty přímo. Dávají klientům podporu, zvyšují jejich kompetence ke zvládnutí tíživých situací. „Spolupracujeme na tom, aby postupem času již k řešení těchto situací nepotřebovali podporu pomáhajících institucí“ (KP6). Také poskytují bezpečný prostor a základní sociální poradenství.

Komunikační partner č. 2 upozornil, že sociální pracovník není zdravotník. I když je práce s klienty různorodá, tak se sociální pracovník primárně nezabývá zdravotními problémy klientů. „Neumím řešit zdravotní problémy, nejsem zdravotník. Od toho je přímá zdravotnická péče“ (KP2).

Schéma č. 2 Vzdělávání



Zdroj: vlastní výzkum, 2022

Pro přehlednost je podkategorie „přínos“ v samostatném schématu níže.

Vzdělávání je velkou kategorií, která vyplynula z rozhovorů. Sociální pracovník má ze zákona povinnost vzdělávat se 24 hodin ročně, proto je tato kategorie podstatná. V této kategorii se dozvídáme, které formy dalšího vzdělávání jsou nejtypičtější pro splnění zákonné podmínky, jaká mají pracovníci kritéria při volbě daných forem a jaký získávají přínos z dalšího vzdělávání.

Při otázce, jak v daném zařízení řeší další povinné vzdělávání, komunikační partneři odpověděli, že se účastní různých školení a kurzů. Na to navazovala otázka, zda si mohou sami vybírat čeho se účastní nebo za ně vybírá vedení. Z odpovědí vyplynulo, že si sami vybírají, co by jim vyhovovalo a následně probíhá konzultace s vedením. „*Můžu si školení vybírat sama. Naše vedoucí nám dává možnost vybrat. Každému nápadu je otevřena. Ale vždy to s ní konzultujeme*“ (KP3). Žádný komunikační partner neuvedl, že by neměl možnost volby. Další forma vzdělávání, kterou komunikační partneři uvedli, jsou webináře. Webináře ještě donedávna nebyla obvyklá forma vzdělávání. Vzhledem k pandemii covid-19 většina vzdělávacích aktivit přešla do online prostředí, proto v posledních dvou letech převládaly webináře. „*Myslím, že do toho zasáhl covid, kde převládaly webináře*“ (KP1). „*V minulém roce jsem absolvoval více webinářů, než prezenčních kurzů*“ (KP8). Komunikační partner č.5 uvedl, že plní povinný rozsah vzdělávání i v rámci odborných stáží. Odborná stáž probíhá tak, že se navštíví zařízení stejného typu. Stáž je neobvyklá. Z osmi komunikačních partnerů se stáží účastní polovina. „*Jsem ráda, že si mohu každý rok vybrat jednodenní stáž v jiné organizaci*“ (KP6). „*Stáž jsem zažila jen v úvodu. Když jsem začala pracovat, tak mě poslali na stáž do Českých Budějovic. To byla jediná stáž v mé praxi*“ (KP2). Supervize je poslední forma vzdělávání, která z rozhovorů vyplynula. Supervizi jako formu vzdělání zmínil jeden komunikační partner. „*Napadá mě supervize, která se dá brát do vzdělávání*“ (KP4). Podle KP1 je supervize: „*více zaměřena na nás a na prevenci vyhoření*.“

Z výzkumu vznikla podkategorie kritéria, podle kterých se pracovníci rozhodují, jaké formy vzdělávání se chtějí zúčastnit. Dominantní kritérium je téma. Komunikační partneři si vybírají formy vzdělávání podle tématu, který je v jejich organizaci a přímé práci s klienty aktuální. „*Třeba momentálně je aktuální sexualita mentálně postižených... Chtěli bychom něco v tomto tématu...*“ (KP1). Pro KP4 je rozhodující nadpis. Pokud nezaujme, tak zájem o kurz či školení není. Jako další kritérium pro účast je schválení od vedoucího pracovníka. Pracovníci si najdou formy vzdělávání na konkrétní témata a svoji volbu jdou konzultovat s vedením. Konzultace je důležitá ke

sjednocení představ pracovníků s vedením. „*Naše vedoucí dává možnost vybrat, každému nápadu je otevřena. Ale vždy to s ní konzultujeme, jestli v tu danou chvíli po nás ten kurz význam má nebo ne*“ (KP3). Vedení v některých případech samo hledá vzdělávací kurzy, které splňují požadavky pracovníků na určitá témata. „*Vedení se nám snaží vyjít vstříc a hledá vhodný kurz*“ (KP1).

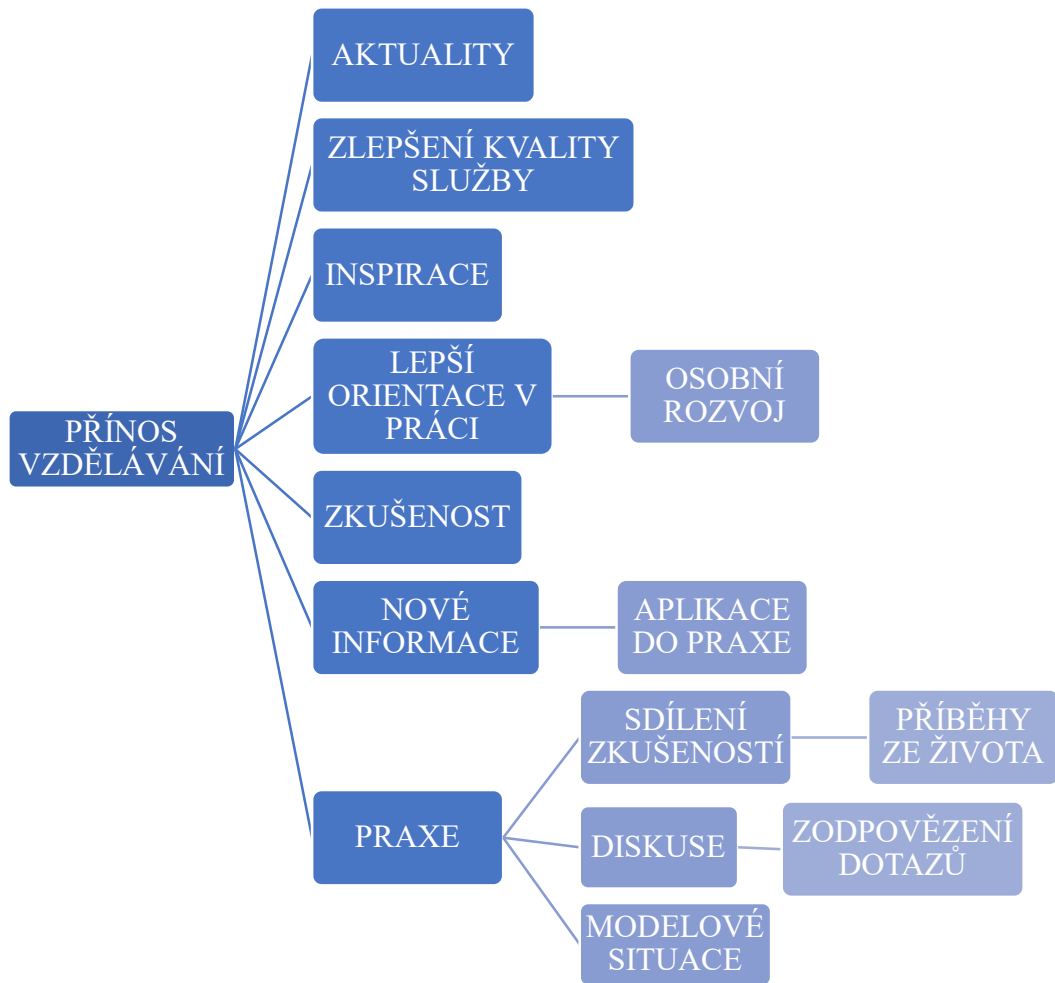
Když si pracovníci zvolí téma, které je potřebné, zaujme je nadpis kurzu, tak dalším faktorem, na který kladou důraz je náplň kurzu, zda jim účast zajistí potřebné informace. „*Kritéria pro můj výběr jsou akreditace a náplň školení, o čem konkrétně bude*“ (KP5). Dalším důležitým kritériem je souvislost s prací. Komunikační partneři uvedli, že si školení a kurzy vybírají podle orientace na cílovou skupinu, se kterou pracují. I když by je zajímala i jiná témata v rámci povinného vzdělávání se jich nezúčastní. „*Nepůjdu na kurz, kde se řeší sociální šetření na úřadech, i když by to bylo zajímavé, ale pro moji práci nepodstatné*“ (KP3).

Podstatným faktorem při rozhodování jsou finance. Většina kurzů a školení se neposkytuje zdarma, proto pracovníci volí s rozmyslem a s ohledem na finanční možnosti dané organizace.

Vzhledem k pandemii covid-19 se do kritérií dostala i forma vzdělávání. Dříve nebyla důležitá otázka, kam se jede a kolik lidí tam bude. V průběhu pandemie se tento pohled změnil a pracovníci začali preferovat určité formy vzdělávání, konkrétně se do popředí dostala možnost online školení a webinářů. Z výzkumu vyplynulo, že díky webinářům se upozadilo kritérium dostupnosti. Před pandemií byla dostupnost a vzdálenost místa konání pro rozhodování zásadnější. Díky online možnostem mohli školení absolvovat z pohodlí kanceláří nebo domova. „*Celé roky furt někam jezdíme. Praha. Brno. Takže je to nepraktické jak časově, tak i zajištěním*“ (KP1).

Neméně důležitým kritériem je termín. Měl by být zajištěn chod služby, proto by neměli jezdit pracovníci všichni ve stejný den. „*Důležité je, aby služba fungovala, takže bychom neměli jet všichni třeba ve stejný termín*“ (KP7).

Schéma č. 3 Přínos vzdělávání



Zdroj: vlastní výzkum, 2022

Schéma č.5 zachycuje podkategorii přínos vzdělávání. Odpovědi komunikačních partnerů byly různorodé. Z výzkumu vyplynulo, že pokud kurzy probíhají „face to face“, tak lze hovořit o přínosu v podobě sdílení dobré praxe. „Ale ten osobní kontakt je takové sdílení dobré praxe“ (KP2). Fyzická přítomnost na kurzech také vede ke kvalitnější závěrečné diskuzi, kde účastníci vstupují se svými dotazy, sdílejí své pracovní zkušenosti a příběhy ze života. KP1 uvedl, že si rád určité věci vyzkouší a díky modelovým situacím si zapamtuje více informací. KP5 sdělil, že velký přínos vidí ve stážích, kde získává inspiraci. „Velmi přínosné mi přijdou stáže, při kterých je možnost zjistit, jak to funguje v podobném zařízení“ (KP5). Dalším přínosem je získání nových informací a různých aktualit, protože vše prochází změnou. Nové informace se pracovníci snaží následně aplikovat do praxe, což vede k lepší orientaci v práci i v osobním rozvoji. „Všechna školení, které jsem absolvovala, ať už byly v jakékoliv podobě, tak byla přínosná a pomohli mi k lepší orientaci v práci“ (KP3). Každý

absolvovaný kurz, školení či stáž vede ke zlepšování kvality sociálních služeb. „Každé školení je přínosné pro zlepšování kvality služby“ (KP6).

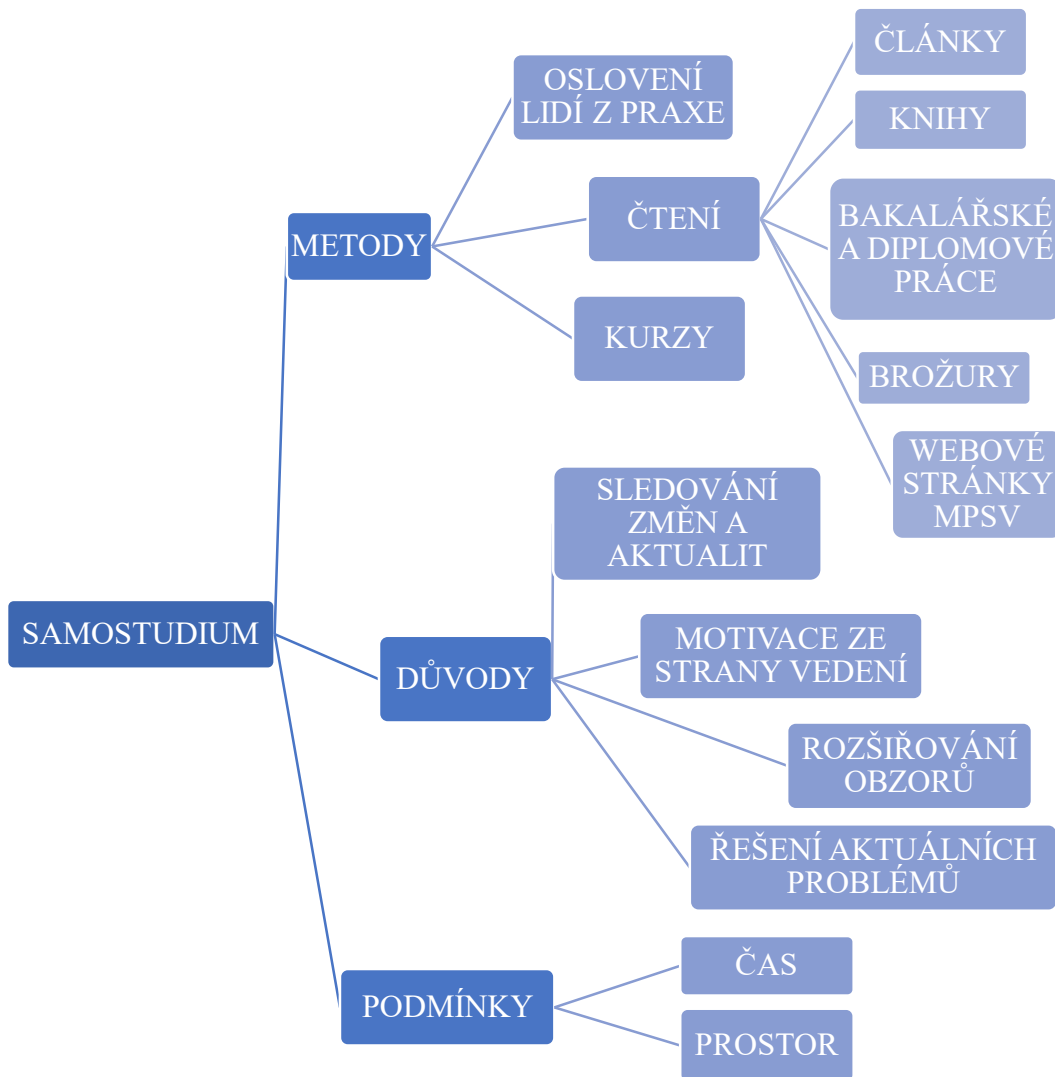
Během rozhovorů byla položena otázka, zda pracovníci upřednostňují konkrétní formu vzdělávání. Odpovědi ukázaly, že každá forma má své plusy a mínusy, takže k upřednostňování určité formy převážně nedochází. V následující tabulce je uvedeno rozdělení, v čem daný komunikační partner vidí výhody u jednotlivých forem.

Tabulka č.4 Výhody jednotlivých forem

Komunikační partner	Školení/Kurz Face to face	Školení/ Kurz Online	Stáž
KP1	Modelové situace; sdílení zkušeností; aktivnější diskuse	Větší uvolnění; možnost nahrání a zpětného puštění	Inspirace
KP2	Kvalitní diskuse	Pohodlí kanceláře nebo domova	/
KP3	Lepší udržení pozornosti; aktivnější diskuse	Pohodlí kanceláře nebo domova	/
KP4	Lepší udržení pozornosti	Pohodlí kanceláře nebo domova	/
KP5	Lepší udržení pozornosti; aktivnější diskuse	Pohodlí kanceláře nebo domova	Inspirace; zkušenost
KP6	Sdílení zkušeností; aktivnější diskuse	Pohodlí kanceláře nebo domova	Inspirace; zkušenost
KP7	Lepší udržení pozornosti; aktivnější diskuse	Možnost nahrání a zpětného puštění	Inspirace
KP8	Sdílení zkušeností	Pohodlí kanceláře nebo domova	Inspirace; zkušenost

Zdroj: vlastní výzkum, 2022

Schéma č. 4 Samostudium



Zdroj: vlastní výzkum, 2022

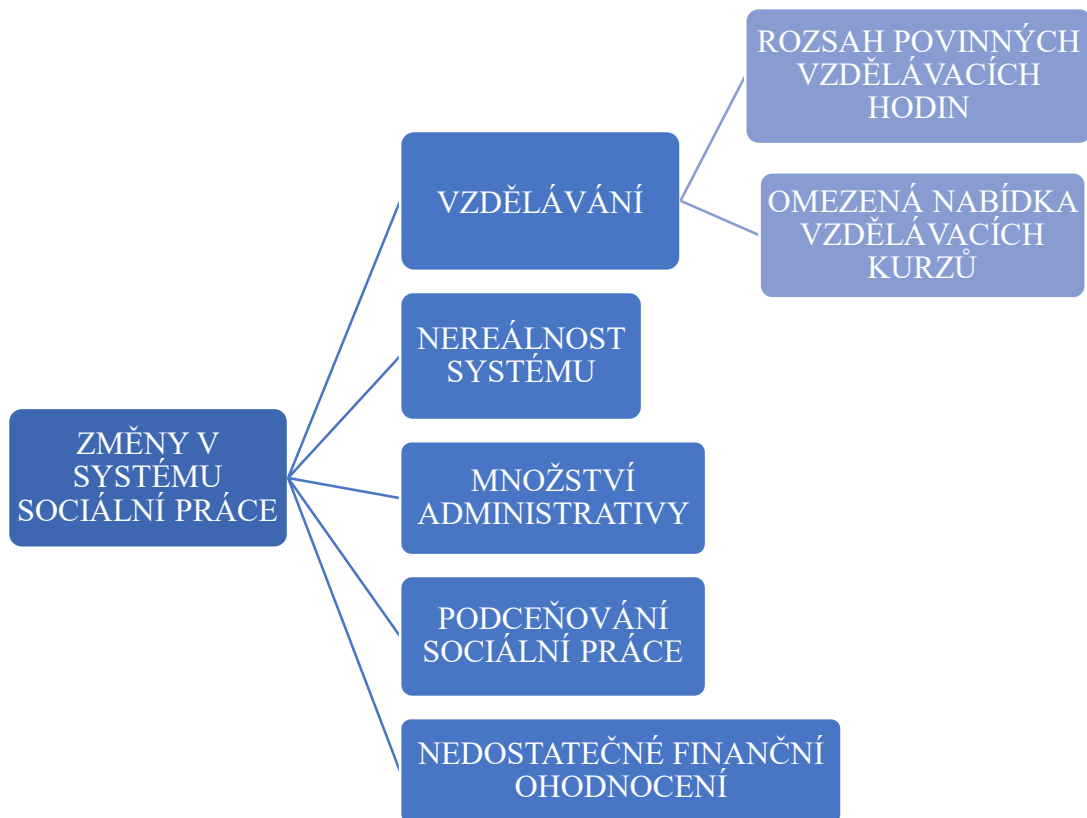
Předposlední kategorie se zaměřuje na samostudium. Rozhovory ukázaly, že pracovníci pociťují motivaci ze strany vedení k dalšímu vzdělávání nad rámec povinných 24 hodin. Motivace ze strany vedení nebyl jediný důvod, který vedl k samostudiu. Mezi další uváděné důvody patřily neustále změny. „*Kdybych si nerozšiřovala obzory, tak hodně věcí nedám a taky se hodně věcí mění*“ (KP3). K samostudiu přispívá objevení určitého problému, který se najednou musí řešit. „*Sociální práce je velmi obsáhlá, takže záleží, kdo k nám přijde. Velice mě zajímal autismus... Takže jsem sbírala různé pohledy na práci s nimi*“ (KP1).

Samostudium probíhá převážně čtením různých materiálů (knihy, články, brožury, bakalářské a diplomové práce, webové stránky MPSV). Další metodou je účast na

kurzech nebo webinářích, které jsou zdarma. „Sama si kurz nezaplátím, ale kdyby byl nějaký webinář zdarma, tak bych se účastnila“ (KP4). KP1 při samostudiu kontaktuje lidi z praxe. „Protože s takovým člověkem mohu probrat jednotlivé případy“ (KP1).

Samostudium u pracovníků neprobíhá ve velké míře, protože není dostatek času a prostoru. „V pracovní době na to nemám moc prostor“ (KP8).

Schéma č. 5 Změny v systému sociální práce



Zdroj: vlastní výzkum, 2022

Poslední kategorie vznikla na konci rozhovoru, kdy komunikační partneři dostali prostor na doplňující postřehy, názory, informace k práci. Došlo ke shodě, že sociální

práce je stále podceňována a nedostatečně finančně ohodnocena. „*Sociální práce je veřejností stále podceňovaná a nedostatečně finančně ohodnocena*“ (KP6). „*Sociální práce je celkem opomíjená*“ (KP5). KP7 uvedl, že sociální práce by neměla být jen o papírování. „*Sociální pracovník by podle mě měl být více s klienty než u papírování*“ (KP7).

Co se týká vzdělávání, tak došlo k rozdílným názorům ohledně toho zda stačí 24 hodin ročně. KP2 sdělil, že na celý rok je počet hodin málo. Oproti tomu KP4 uvedl, že 24 hodin je dostatečných. KP1 upozornila na to, že pro pracovníky, kteří jsou v oboru více let platí, že je pro ně nabídka vzdělávacích kurzů čím dál tím více omezenější. KP1 dále upozornil na nereálnost systému. „*Ted' když jsou kurzy volný, tak na to nejsou peníze a nakonci roku je skoro vše obsazené*“ (KP1). Nereálnost systému se projevuje i v nabídce vzdělávacích kurzů. Některé skupiny jsou opomíjené. „*Momentálně je aktuální sexualita mentálně postižených... a ta nabídka není tak velká*“ (KP1).

6 Diskuse

Bakalářská práce, jak již z výše uvedeného vyplynulo, se snažila zpřehlednit podoby dalšího vzdělávání pracovníků v sociální sféře v okrese Jindřichův Hradec. Vzdělávání sociálních pracovníků je jedním z důležitých aspektů, které vedou ke zkvalitňování sociálních služeb. Spousta věcí se neustále mění a další vzdělávání napomáhá pracovníkům získat aktuální informace. Stěžejním cílem práce se stalo zmapování aspektů vzdělávání pracovníků v sociální sféře. Byly stanoveny dvě výzkumné otázky, které měly zjistit, zda je poskytováno vzdělávání v dostatečném rozsahu a zda pracovníci vnímají formy vzdělávání jako kvalitní.

Odpovědi na předem dané výzkumné otázky byly zjištěny pomocí kvalitativní strategie. Byla zvolena metoda dotazování za pomoci polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumu se účastnilo 8 komunikačních partnerů, kteří pracují v různých organizacích v okrese Jindřichův Hradec. Data vyplývající z výzkumného šetření jsem porovnávala s odbornou literaturou a porovnávala je rovněž se svými názory a očekávaními.

Rozhovory probíhaly individuálně a v prostředí, které komunikačním partnerům vyhovovalo nejvíce. Převážně se jednalo o kanceláře pracovníků. Prostředí, ve kterém se rozhovory uskutečnily byly klidné a během rozhovorů nedocházelo k vyrušení od třetích stran. Komunikační partneři byli z počátku nervózní z nahrávání. Když tento fakt přestali vnímat, tak začali více komunikovat. Během rozhovorů jsem zjistila, že ta osoba, která zůstává nervózní jsem, oproti komunikačním partnerům, nakonec já. Moji práci ulehčila vysoká komunikativnost a vstřícnost komunikačních partnerů. Délka rozhovorů byla různá, nejdelší rozhovor trval okolo 25 minut a nejkratší přibližně 12 minut. Na vyhodnocování to ovšem nemělo významný vliv, během rozhovorů zazněly všechny potřebné informace.

Před zahájením výzkumu jsem předpokládala, že rozhovory budou probíhat se ženami, protože ženy k sociální práci směřují zdaleka více než muži. Můj předpoklad byl správný. Rozhovory skutečně především probíhaly se ženami. Proto jsem byla ráda, že alespoň dva muži byli ochotni účastnit se výzkumu. Rozhovory, které jsem realizovala, byly pro mě zajímavou zkušeností. Ale samotné odpovědi komunikačních partnerů mě příliš nepřekvapily.

Začátky rozhovorů byly zaměřeny na pracovní náplň komunikačních partnerů. Ondrušová (2009) považuje sociálního pracovníka za profesionála, který pomáhá lidem v problémové životní situaci. Svoji činností zlepšuje životní funkčnost osob. Snaží se klienta vést ke zvládnutí různých sociálních situací pomocí vlastních sil. Komunikační partneři svoji náplň práce uvedli konkrétněji. Administrativa, sociální šetření, přímá práce s klienty a komunikace se třetími stranami jsou základní složky pracovní náplně.

Sociální pracovník i pracovník v sociálních službách má zákonem stanovenou povinnost dalšího vzdělávání a to nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Z rozhovorů vyplynulo, že komunikační partneři se k dalšímu vzdělávání staví zodpovědně a vidí přínos v rozšiřování svých schopností a dovedností. Podle zákona o sociálních službách si pracovníci dalším vzděláváním obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci (108/2006 Sb., § 111).

Výzkum ukázal, že pracovníci v době před covidem jezdili na kurzy a školení. Školení nevyžaduje aktivní účast. Výjimka přichází ke konci školení, kdy školitel utvoří prostor pro dotazy a účastníci se zapojují do diskuse (Armstrong, 2007). Pracovníci si vybírají školení, protože bývá převážně jednodenní. Lazarová (2006) uvádí, že školení je jednorázová akce, která má za cíl předat informace ke konkrétnímu tématu. Kurz je oproti školení více zaměřen na specifické dovednosti. Cílem kurzu je rozšířit schopnosti, ukázat nové postupy a získat nové dovednosti (Lazarová, 2006). Pandemie covid-19 narušila zaběhlé aktivity, které probíhaly „face to face“ a vzdělávání se přesunulo do online prostředí. Vzdělávání pomocí počítačů je levnější a rychlejší než předchozí zmíněné metody (Kucharčíková a Vodák, 2011). Komunikační partneři neupřednostňují určité formy vzdělávání, protože v každé formě vidí plusy a mínusy. Komunikační partneři spatřovali velké plus v online formě ve větším pohodlí a možnosti nahrávání. Jako nevýhodu brali umírněnější diskusi. Kucharčíková a Vodák (2011) jako výhodu uvádějí, že studijní materiál lze poskytnout ve stejný čas většímu množství účastníků nebo že aktualizovaný materiál je rychle dostupný. A jako nevýhodu uvádějí, že je potřeba zajistit techniku a dále, že nelze dobře pozorovat neverbální projevy účastníků.

Méně užívanou formu dalšího vzdělávání jsou stáže. Z osmi komunikačních partnerů se stáží účastnilo pět. Komunikační partneři si ze stáží odnáší zkušenosti a inspiraci.

Malach (2003) uvádí, že stáž umožňuje získání nových poznatků a zkušeností a poskytuje srovnání s vlastním pracovištěm.

Z kódování rozhovorů vznikla kategorie samostudium. Komunikační partneři uvedli, že na vzdělávání nad rámec zákonem stanovených hodin není dostatek prostoru, ale i tak se snaží zjišťovat informace, které jim chybí k řešení aktuálních problémů. Koubek (2007) uvádí, že samostudium je výhodné pro organizaci, protože dochází k úspoře pracovní doby. Pro pracovníka je to ale nevýhoda, protože musí investovat svůj volný čas. Samostudium probíhá za pomoci čtení různých materiálů jako jsou knihy, články, brožury, bakalářské a diplomové práce. Pracovníci dost část sledují aktuality na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí. K samostudiu je i značná motivace ze strany vedení. Podle Urbana (2017) spadá motivace pracovníků k hlavnímu úkolu vedoucích. Motivovaní pracovníci pracují usilovněji a dělají méně chyb.

V poslední části rozhovorů dostali komunikační partneři prostor pro sdělení svých postřehů a názorů. Z uvedeného vznikla poslední kategorie, kterou jsem nazvala Změny v systému sociální práce. Komunikační partneři pocítují, že je jejich obor stále velmi podceňovaný. Puskajlerová (2013) říká, že tomuto faktu nasvědčuje nízké finanční ohodnocení, které není odpovídající k náročnosti práce a ani ke skutečnému úsilí pracovníků.

V rámci výzkumu byly položeny dvě výzkumné otázky:

Mají pracovníci v sociální sféře pocit, že jim zaměstnavatel umožňuje vzdělávání v dostatečném rozsahu?

Výzkum ukázal, že ze zákona stanovených 24 hodin povinného dalšího vzdělávání je pro pracovníky dostačující. V případě, že jim tyto hodiny nedostačují, tak vedoucí pracovníci z jejich organizací těmto pracovníkům nebrání účastnit se různých vzdělávacích forem nad rámec zákonem stanovených hodin. Vedoucí také motivuje své podřízené k samostudiu, aby pracovníci neztráceli přehled o změnách a aktualitách.

Mají pracovníci v sociální sféře pocit, že jim zaměstnavatel umožňuje dostatečné kvalitní vzdělávání?

Z výzkumu vyplynulo, že zaměstnavatel nechává pracovníkům možnost volby, čeho se chtějí účastnit a čeho ne. Pracovníci sami nejvíce cítí, co je zrovna pro ně důležité.

Možnost volby také napomáhá k zodpovědnějšímu přístupu pracovníka k dalšímu vzdělávání. Účastníci výzkumu nezmínili informaci, které by napadla kvalitu vzdělávání. Účast na kterémkoliv ze vzdělávacích programů jim předala informace, které potřebovali.

7 Závěr

Záměrem bakalářská práce bylo především zmapovat oblasti dalšího vzdělávání pracovníků v sociální oblasti. Otázkami, na které byl výzkum stěžejně zaměřen se týkaly zjištění forem vzdělávání pracovníků v sociální sféře, tedy například otázkou, jakou formu vzdělávání pracovníci v sociální oblasti nejčastěji volí? Jak hodnotí přínos vzdělávání, dále zda by pracovníci chtěli něco změnit v systému sociální práce.

Výzkum proběhl na základě kvalitativní strategie. Bylo uskutečněno osm rozhovorů s pracovníky ze sociální oblasti. Po realizaci rozhovorů došlo k jejich přepsání, následně byly zakódovány a vznikly čtyři kategorie rozhovorů. Pro přehlednost prezentace výsledků byla použita schémata a tabulky.

Z odpovědí jednotlivých komunikačních partnerů je patrné, že mezi nejčastější formy dalšího vzdělávání patří školení, kurzy a v době pandemie covid-19 se do popředí dostaly také webináře, které před pandemií nebyly běžné. Méně obvyklou formou jsou stáže. Z osmi komunikačních partnerů uvedl jeden z nich supervizi jako formu vzdělávání. Různé formy dalšího vzdělávání si pracovníci vybírají sami, podle tématu, které je zaujme a je momentálně aktuální. Vždy pak následně dochází ke konzultaci s vedoucím pracovníkem. Pracovníci si vybírají školení a kurzy, které jim budou užitečné při práci. Převážně se orientují na cílovou skupinu, se kterou pracují. Do dalších kritérií výběru spadá termín, cena, náplň a vzdálenost.

Z výzkumu také vyplynulo, že účast na vzdělávacích kurzech či školeních je přínosná a k absolvování vzdělávacích forem se staví s pozitivním a zodpovědným přístupem. Další vzdělávání napomáhá pracovníkům získávat nové, potřebné a aktuální informace, které následně aplikují do praxe, a to jim napomáhá k lepší orientaci v pracovním životě. Jako přínosné se ukázaly závěrečné diskuse, do kterých pracovníci vstupovali se svými dotazy k danému tématu.

Výzkum rovněž ukázal, že jsou pracovníci motivováni ze strany vedoucích pracovníků k samostudiu. Na samostudium ovšem pracovníci nemají dostatečný čas a prostor. K samostudiu se uchylují, pokud potřebují řešit aktuální problém, se kterým nemají příliš zkušeností. Samostudium nejčastěji probíhá za pomoci čtení knih, článků, brožur, webových stránek MPSV.

Z výzkumu dále vyplynulo, že nabídka vzdělávacích kurzů není bezedná a pracovníci, kteří se v praxi pohybují více let už nemají příliš velkou možnost volby. Komunikační partneři rovněž poukázali na příliš velké množství administrativy, která by neměla převládat nad přímou prací s klienty. Z výpovědí také vyplynul pocit, že sociální práce je i v současné době stále podceňovaná a nedostatečně finančně ohodnocená.

Bakalářská práce se soustředila na nejčastější formy dalšího vzdělávání. Z rozhovorů, se sociálními pracovníky v okrese Jindřichův Hradec, vyplynulo, že vzdělávání považují pro svoji práci za přínosné. Na druhé straně však vyšel na povrch nedostatek, který se týkal volby školení a kurzů u osob, které se pohybují v praxi sociálního pracovníka více let.

8 Seznam literatury

1. ARMSTRONG, M., 2007. *Řízení lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha: Grada. 800 s. ISBN 978-80-247-1407-3.
2. ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI, 2008. Definice sociální práce. *Sociální práce* 8(2). ISSN 1213-6204.
3. BACHMANN, P., 2011. *Management neziskové organizace*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. 280 s. ISBN 978-80-7435-130-3.
4. BAJER, P., 2007. *Supervize nebylo možné legislativně uchopit, říká MPSV*. *Sociální práce*. 07(4). 47-48. ISSN 1213-6204.
5. BEDNÁŘ, M., 2017. Sociální práce na rozcestí – výzvy pro sociální práci. In: *MPSV Proměny a příležitosti sociální práce v ČR. Sborník z konference pořádané ke Světovému dni sociální práce*, s. 42-47. https://www.mpsv.cz/documents/20142/577460/Sbornik_z_konference_-_Promeny_a_prilezitosti_socialni_prace_v_CR.pdf/940e07a0-3f11-b257-2f38-9d0e7e9d928b
6. BOUKAL, P., 2013. *Fundraising pro neziskové organizace*. 1. vyd. Praha: Grada. 260 s. ISBN 978-80-247-4487-2.
7. BROOKS-HARRIS, J. E., STOCK-WARD, S. R., 1999. *Workshops: Designing and Facilitating Experiential Learning*. SAGE Publications India. ISBN 978-0761-91021-3.
8. DISMAN, M., 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4. vydání. Praha: Karolinum. 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8
9. DOHNALOVÁ, M., 2015. *Lidské zdroje v sociálních podnicích*. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer. 187 s. ISBN 978-80-7552-060-9.
10. DOLEŽEL, J., 2011. Sociální práce od počátku novověku. In: MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0336-7.
11. DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I., 2013. *Sociální politika: učebnice pro oboru sociální činnost*. Praha: Grada Publishing. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

12. DVOŘÁKOVÁ, Z., 2012. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: Beck. 559 s. ISBN 978-80-7400-347-9.
13. *Etický kodex sociálního pracovníka*, 2006. [online]. Společnost sociálních pracovníků ČR. [cit. 2020-11-26]. Dostupné z: https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf
14. FILIPZYKOVÁ, H., 2014. Řízení lidských zdrojů v organizacích sociální práce. In: *Sborník příspěvků z mezinárodní vědecké konference Trendy v podnikání 2014*. Plzeň: ZČU. s. 119–124. ISBN 978-80-261-0444-5.
15. GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. Edice pedagogické literatury. 207 s. ISBN 80-859-3179-6.
16. GIGALOVÁ, V., 2013. *Řízení lidských zdrojů pro sociální pracovníky: studijní text pro kombinované studium*. 1.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 77 s. ISBN 978-80-244-3564-0.
17. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
18. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M., 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. 1. vyd. Praha: Galén. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
19. HENDL, J., 2008. *Kvalitativní výzkum*. 2. vydání. Praha: Portál. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
20. HESS, A. K. 1980. *Psychotherapy Supervision: Theory, Research and Practice*. New York: Wiley. ISBN 0-4710-5035-0.
21. *Charakteristika okresu Jindřichův Hradec*, Český statistický úřad, 2020. [online]. [cit. 2020-11-26]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xc/charakteristika_okresu_jh
22. KADUSHIN, A.; HARKNESS, D. 2002. *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press, ISBN 0-231-12094-X.
23. KLÍMOVÁ, M., BRABCOVÁ, I., 2019. *Management zdravotnických služeb*. České Budějovice: Skripta ZSF JU. 166 s. ISBN 978-80-7394-777č.

24. KODYMOVÁ, P., 2018. *Propojení americké a československé sociální práce na území Čech v letech 1918–1936 prostřednictvím aktivit Alice Masarykové*. Sociální práce. 18(5). 19-34. ISSN 1213-6204.
25. KOUBEK, J., 2007. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press. 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.
26. KOUBEK, J., 2011. *Personální práce v malých a středních firmách*. Vyd. 4. Praha: Grada. 281 s. ISBN 978-80-247-3823-9.
27. KREFT, D.; MIELENZ, I. 1996. *Wörterbuch Soziale Arbeit*. 4. Aufl. Weinheim: Beltz, ISBN 3-407-55781-7.
28. KUCHARČÍKOVÁ, A., VODÁK, J., 2007. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 1. vyd. Praha: Grada. 212 s. ISBN 978-80-247-1904-7.
29. LAZAROVÁ, B., et al. 2006. *Cesty dalšího vzdělávání učitelů*. Brno: Paido. 230 s. ISBN 80-731-5114-6.
30. MALACH, J., 2003. *Efektivní metody vzdělávání dospělých*. Ostrava: Ostravská univerzita. 72 s. ISBN 978-80-7042-946-1.
31. MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada. 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
32. MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
33. MATOUŠEK, O., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.
34. MATOUŠEK, O., 2012. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. 310 s. ISBN 978-80-262-0211-0.
35. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
36. MILFAIT, R., 2014. *Lidskoprávní profese sociální práce jako významný a inspirativní aktér sociální politiky*. Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe 8 (1/2014). 70-85. ISSN 1804-9095.
37. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

38. MOLEK, J., 2011. *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy*. 1. vyd. Praha: VÚPSV. 254 s. ISBN 978-80-7416-083-7.
39. MUSIL, L., 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
40. ONDRUŠOVÁ, Z., a kol., 2009. *Základy sociální práce*. Brno: MDS. 139 s. ISBN 978-80-7392-109-5.
41. PALÁN, Z., 2002. *Výkladový slovník – lidské zdroje*. Praha: Academia. 282 s. ISBN 8020009507.
42. PATEROVÁ, I., 2004. *Návrh přednášek historie sociální práce v českých zemích*. Praha. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filosofická fakulta.
43. *Počet obyvatel v obcích – k 1.1.2020*, Český statistický úřad, 2020. [online]. [cit. 2020-11-26]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112019>
44. PUSKAJLEROVÁ, I., 2013. *Alice Masaryková, zakladatelka české sociální práce*. In: E-republika.cz [online]. [cit. 2022-02-14]. Dostupné z: <http://erepublika.cz/article2331-Alice-Masarykova-zakladatelka-%C4%8Deske-socialni-prace>.
45. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*, © Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. MPSV. [cit. 2022-02-14]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1606386494473_2
46. Řezníček, I., 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
47. *Standardy kvality sociálních služeb*, 2019. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. MPSV. [cit. 2022-02-27]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>
48. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert. 228 s. ISBN 80-85834-60.
49. *Supervize v sociální práci*, 2007. [online]. Teologická fakulta JU v Českých Budějovicích. [cit. 2022-02-27]. Dostupné z: chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/https://web.tf.jcu.cz/files/katedry_a_oddeleni/oddeleni-praxe/stud-svize.pdf

50. ŠEĐOVÁ, K., ŠVAŘÍČEK, R., 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. 386 s. ISBN 978-80-262-0644-6.
51. ŠIKÝŘ, M., 2014. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů*. Grada. 200 s. ISBN 978-80-247-5212-9.
52. TOMEŠ, I., 2009. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. Vyd. 2. Praha: Portál. 304 s. ISBN 978-807-3674-830.
53. ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství. 128 s. ISBN 978-80-864-2936-6.
54. URBAN, J., 2017. *Motivace a odměňování pracovníků*. Praha: Grada. 161 s. ISBN 978-80-271-9599-2.
55. VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A., 2011. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8.
56. VOJTÍŠEK, P., 2018. *Princip solidarity ve financování služeb sociální péče*. Univerzita Karlova: Karolinum. 136 s. ISBN 978-80-246-3736-5.
57. *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách*, 2006. In: Sbírnka zákonů České republiky, částka 37/2006. ISSN 1211-1244.
58. ZASTROW, CH., 1999. *The practice of social work. 6th edition*. Pacific Grove. CA: Brooks/Cole Pub. ISBN 0534356575.

9 Seznam příloh

Příloha č.1 – Předpřipravené otázky k rozhovoru

Příloha č.1

Předpřipravené otázky k rozhovoru

1. Pracujete v oboru, který jste původně vystudoval/a?
2. Jaké jsou Vaše předchozí pracovní zkušenosti?
3. Jak dlouho se věnujete sociální práci?
4. Jak dlouho jste na pracovní pozici, na které se nyní nacházíte? / Popište náplň práce, kterou vykonáváte.
5. Jako sociální pracovník se musíte vzdělávat 24 hodin ročně. Jak toto řešíte?
6. Můžete si vybírat sám/sama kurz/školení, jiné formy vzdělávání? Nebo za Vás rozhoduje pouze vedení? Jaká kritéria, pokud máte možnost volby, jsou pro Vás rozhodující?
7. Které formy vzdělání, a v jakém rozsahu Vám zaměstnavatel nejčastěji nabízí? Opakují se častěji některé formy vzdělávání? Pokud ano, jaký na to máte názor?
8. Jak hodnotíte přínos jednotlivých forem vzdělávání? Jejich kvalitu a rozsah?
9. Postrádáte některou z forem vzdělávání, která by mohla být Vaším zaměstnavatelem doplněna? Nebo naopak považujete některou z forem vzdělávání za postradatelnou?
10. Které formy vzdělávání byste, pokud by volba záležela pouze na Vás, osobně preferoval/a?
11. Vzděláváte se sám/sama? Tedy nad rámec povinného vzdělávání v zaměstnání.
12. Jste zaměstnavatelem výrazněji motivováni ke vzdělávání, které je mimo povinný rozsah 24 hodin ročně?
13. Vidíte přínos v povinném vzdělávání v sociální oblasti?
14. Jakým způsobem byste si Vy osobně, pokud byste disponoval/a dostatečnými pravomocemi, představoval/a oblast vzdělávání v sociální oblasti? Co konkrétního byste navrhl/navrhla, jako důležité pro oblast vzdělávání sociálních pracovníků?
15. Máte ještě nějaké doplňující postřehy, názory, případně informace k Vaší práci, k práci sociálních pracovníků?