UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2013 – 2014

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Petra Cinková

Vzdělávání pracovníků sociální služby intervenční centrum

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Blanka Farková.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2013 - 2014

BACHELOR THESIS

Petra Cinková

Social service intervention center staff training

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Blanka Farková.

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 …….. *Petra Cinková, DiS.*

Anotace

Bakalářská práce „Vzdělávání pracovní sociální služby intervenční centrum“ se věnuje mladé a dynamicky se rozvíjející sociální službě, která funguje v České republice od roku 2007. Cílem teoretické části je definovat pojmy vztahující se k oblasti vzdělávání dospělých, sociálním službám a intervenčnímu centru.

Práce je pojata jako teoreticko-praktická.. Empirická část práce si klade za cíl analýzu vzdělávání pracovníků intervenčních center v ČR prostřednictví hledání odpovědi na otázku „Jaké jsou potřeby v oblasti profesního vzdělávání pracovníků intervenčních center?“.

Klíčové pojmy

Domácí násilí, metody a formy vzdělávání dospělých, motivace, oběti, sociální pracovník, sociální služba, zákon, vzdělávání dospělých.

Annotation

The bachelor thesis „Social service intervention center staff training“ is focused on young and dynamically evolving area of social aid established in Czech republic in 2007. The aim of theoretical part is to define basic terms in the areas of adult education, social care and intervention center.

Thesis is both theoretical and practical. Empiric part of study deals with analysis of training of staff of intervention centers in Czech Republic looking for the answer to question: “What are the needs in area of social service intervention center staff training?”

Key words

Adult education, domestic violence, law, methods and forms of adult education, motivation, social service, social worker, victims.

OBSAH

ÚVOD…… 8
1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH……..10
1.1 Charakteristika vzdělávání dospělých……... 11
1.2 Motivace ke vzdělávání……. 13
1.3 Formy vzdělávání ……. 14
1.4 Metody vzdělávání……16
1.5 Hodnocení vzdělávání……... 20
2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH……..22
2.1 Standardy kvality sociálních služeb……...24
2.2 Standard č.10 – Profesní rozvoj zaměstnanců……... 25
2.3 Vzdělávání pracovníků sociálních služeb……..28
3 INTERVENČNÍ CENTRA V ČESKÉ REPUBLICE……..... 30
3.1 Intervenční centra a institut vykázání……..... 31
3.2 Inspirace v zahraničí……..... 33
3.3 Asociace pracovníků intervenčních center…… 35
4 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ INTERVENČNÍHO CENTRA KLADNO……38
4.1 Intervenční centrum Kladno…….. 39
4.2 Osobnostní předpoklady pracovníka Intervenčního centra Kladno v přímé péči…… 40
4.3 Jednotlivé pracovní pozice v Intervenčním centru Kladno a jejich vzdělávání v uplynulých dvou letech…… 42
4.3.1 Sociální pracovník…….. 42
4.3.2 Právník……..... 45
4.3.3 Psycholog……46
4.3.4 Vedoucí…….. 47
5 VÝZKUM…… 49
5.1 Vymezení cíle výzkumu…… 49
5.2 Otázky a hypotézy……..49

5.3 Metody výzkumu……...49
5.4 Charakteristika zkoumaného vzorku……. 50
5.5 Výsledky výzkumu…… 51
5.5.1 Výsledky dle jednotlivých otázek……...52
5.5.2 Verifikace hypotéz……..67
5.6 Závěry praktické části……70
ZÁVĚR……... 72
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ……..74
SEZNAM GRAFŮ……76
SEZNAM PŘÍLOH……... 78

ÚVOD

Nová sociální služba intervenční centrum vznikla v České republice 1.1.2007. Požadavky na vzdělání pro výkon jednotlivých pracovních pozic byly dané zákonem O sociálních službách, jehož platnost započala ke stejnému datu. Praxe ale přinesla apel na rozvoj pracovníků a nutnost dalšího profesního vzdělávání. Autorka si zvolila téma Vzdělávání pracovníků sociální služby intervenční centrum, které zatím nebylo komplexně zpracováno, a proto bude práce přínosná i pro praxi.

Cílem teoretické části bude definovat pojmy vztahující se k oblasti vzdělávání dospělých, sociálním službám a intervenčnímu centru. První kapitola bude zaměřena na vzdělávání dospělých, jeho charakteristiku včetně volby metod, forem a podoby hodnocení vzdělávacího procesu. Následující kapitola bude věnována zákonu č.108/2006 Sb., O sociálních službách, jenž představuje právní oporu pro profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách dle cílové skupiny, tedy i intervenčního centra. Východisky pro tuto část budou odborná literatura ale i rozbor samotného zmíněného zákona.

Třetí kapitola teoretické části bude zaměřena na charakteristiku zvolené sociální služby, vykreslení základní právní úpravy, která klade požadavky na vstupní vzdělání a zároveň určuje směr dalšího profesního vzdělávání pracovníků. Jak vypadá personální a vzdělávací rámec v praxi bude demonstrováno na příkladu Intervenčního centra Kladno ve čtvrté kapitole. Hlavním informačním zdrojem budou vnitřní předpisy organizace, standardy, rozhovor s personalistou a vedoucí centra.

Práce bude pojata jako teoreticko-praktická. Empirická část práce si bude klást za cíl analýzu vzdělávání pracovníků intervenčních center v ČR prostřednictví hledání odpovědi na otázku „Jaké jsou potřeby v oblasti profesního vzdělávání pracovníků intervenčních center?“. Realizace bude mít podobu kvantitativního šetření mezi pracovníky intervenčních center v ČR formou online anonymního dotazníku. Jeho vyhodnocení proběhne v podobě grafů. Celá bakalářská práce se bude vztahovat k situaci v roce 2013.

Vzdělávání a učení je staré jako lidstvo samo. Zatímco ve vzdálených dobách bylo učení nezbytností k přežití na bazální úrovni, dnes je nutné k přežití

ve světě, který se transformuje díky moderním technologiím v každém okamžiku. Moderní člověk potřebuje mnohem více znalostí a dovedností než tomu bylo dříve. A nároky se neustále zvyšují. Periody lidských dějin, kdy schopnost číst a psát byla dostatečná pro pracovní uplatnění, jsou již nenávratně minulostí. Vyspělé počítačové technologie, nutnost komunikace s úřady a všeobecný svět čísel zvyšují apel na rozvoj znalostí jedince. Základní povinná školní docházka vybavuje člověka do života nejjednoduššími znalosti, které se sice rozvíjejí na vyšší sekundárním stupni, ale stále je nutné ve vzdělání pokračovat i později.

Zcela neznámá je oblast vzdělávání pracovníků intervenčních center, kteří často formou pokusů a omylů absolvují vzdělávací programy ve snaze získat potřebné znalosti a dovednosti pro práci s oběťmi domácího násilí. Tento problém vnímá autorka, pracovnice intervenčního centra, jako velmi aktuální a neprávem opomíjený, a proto si jej zvolila jako téma bakalářské práce. Přínos práce tedy leží v samotném tématu a zaměření, které není dostatečně zmapováno. Práce může být inspirací pro sestavování vzdělávacích programů pro pracovníky intervenčních center, neboť obsahuje požadavky klientely, zákona i potřeby vnímané samotnými pracovníky.

1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Aby bylo možné věnovat se konkrétním aspektům vzdělávání v organizaci, je nutné vymezit základní pojmy specifické pro oblast vzdělávání dospělých. Některé z nich jsou zažity ze soustavy klasického školského systému vzdělávání, jiné se vztahují přímo k oblasti prohlubujícího profesního vzdělávání. Kapitola je věnována charakteristice vzdělávání dospělých a rozhodujícím faktorům pro volbu správné formy, metody a hodnocení v celém didaktickém procesu. Význam subjektů, jejich vzájemné ovlivňování a potřeba motivace dospělého v procesu učení dotváří nezbytný základní stavební kámen pro praktickou část práce i porozumění celé problematice vzdělávání v sociálních službách.

Vzdělávání je chápáno jako proces vzájemné interakce, v jehož rámci je předávána soustava poznatků a činností, která se díky niternému zpracování jedincem přetváří ve vědomosti, znalosti, dovednosti a postupem času i v návyky. Hlavními aktéry procesu jsou vzdělavatel (lektor) a vzdělávaný (žák, student, účastník). Jednotkou učení je informace, jenž lektor předává účastníkovi a v ideálním případě i účastník lektorovi. Proces z pohledu lektora, je nazýván vzdělávání, z pozice účastníka učením. Chápání samotného procesu jako pouhé výměny informací, předávání návodů a tipů, je nedostatečné. Osobní růst prostřednictvím získání a osvojení si nových etických norem je nedílnou součástí vzdělávání. Ne nadarmo se říká, že vzděláváním člověk roste a dospívá. Představuje oporu fyzického i mentálního zrání jedince.

Vzdělávací systém je souborem institucionálně organizovaných i individuálních (sebevzdělávacích) vzdělávacích aktivit, poskytující oporu účastníkovi při osvojování schopností, dovedností ale i při změnách chování a jednání. Ve vztahu k dětem je vzdělávací proces vnímám zcela přirozeně díky školskému systému. U vzdělávání dospělých již takový postoj není vždy samozřejmý. Některé kategorie jako vzdělávání seniorů je porevoluční novinkou a představují přirozenou reakci společnosti na lidskou touhu po vědění, s níž se člověk rodí, a kterou ztrácí až v okamžiku smrti.

Vzdělávání bylo vždy spojeno se společností, její transformací a jejími potřebami. Rozkvět vzdělávání byl většinou zaznamenán při společenských zvratech a krizích, kdy zosobňoval potřebu nových přístupů. Přesto jej vnímat pouze jako oporu sociálních rolí jedince je zjednodušující. Dle autorů Vetešky a Tureckiové je vzdělávání

chápáno v ekonomické souvislosti, jenž by měla být iniciátorem dlouhodobých konceptů lidského vzdělávání v České republice. Krátkodobé i střednědobé cíle jsou vypracované a jsou součástí vzdělávacího systému u nás. Autoři také upozorňují na vzájemnou závislost vzdělaní a pracovní realizace[1], což ale odsunuje vliv osobnostních kvalit do pozadí ve prospěch pracovního uplatnění jedince na trhu práce, proto se jeví výhodnější vzdělávání vnímat jako jednu ze součástí kvalit člověka, jenž se spolu s ostatními složkami může rozvíjet v rámci procesu vzdělávání.

1.1 Charakteristika vzdělávání dospělých

Dospělost je fyziologicky a psychologicky vymezena jako období produktivního věku mezi 18 až 65 roky. Protože věk i stárnutí je silně individuální, byl zaveden pojem funkční věk, který lépe odpovídá míře zdatnosti člověka, to jak své stárnutí vnímá a prožívá. Oproti vzdělávání dětí ve školní soustavě má vzdělávání dospělých svá výrazná specifika. Dospělý jedinec je aktivní ve volbě a účasti na svém vzdělávání, ke kterému může mít rozličné důvody a vždy za něj nese svoji zodpovědnost.

Věda o vzdělávání dospělých se nazývá andragogika. Jejím objektem je osoba dospělého vzdělávajícího se člověka. Didaktika pak představuje jednotu teorie a praxe vzdělávání. Častý pojem andragogická didaktika vystihuje Mužík jako *„teorii výuky dospělých, tj. vyučování na straně lektora a učení na straně účastníka.“*[2] Stejný autor pak upozorňuje na potřebu pozornosti i vnějším vlivům prostředí, které u dospělého mají na proces větší vliv než je tomu u dětí, a potřebu zpětné vazby mezi účastníky a lektorem. Kreativní pojetí celého procesu pak přináší komplexní pohled jak z pozice lektora, tak z pozice účastníka, shrnuje jejich způsoby a metody předání a osvojování si nových poznatků a dovedností.[3]

Školská soustava představuje oporu i pro vzdělávání dospělých. Potřeba udržení si práce, kariérní postup nebo finanční zvýhodnění motivují dospělé k doplnění

[1] VETEŠKA, Jaroslav a TURECKIOVÁ, Michaela. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení.* 1.vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. s. 7. ISBN 978-80-86723-54-9.

[2] MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu.* 1.vyd. Praha: Wolters Kluver ČR, 2011. s. 16. ISBN 978-80-7357-581-6.

[3] Tamtéž, s. 16.

vzdělání. Střední, vyšší odborné i vysoké školy nabízejí veřejnosti po splnění požadavků přijímacího řízení možnost studia i v dospělém věku uchazeče. Na výběr mají z prezenční, kombinované nebo distanční formy vzdělávání.

Vzdělávání dospělých lze pojímat ve dvou rovinách a to jako vzdělávání vedoucí k naplnění potřeby seberealizace v rámci pracovního procesu (profesní vzdělávání) a vzdělávání naplňující vlastní touhu po vědění (zájmové vzdělávání). Není vyloučena společná motivace nebo vzájemné ovlivnění. Dospělý člověk přináší do procesu své již vžité postupy a stereotypy, které mohou být obohacením nebo naopak mohou představovat výraznou překážku v procesu. Vliv má i větší množství zastoupených sociálních rolí, které vykonává dospělý ve svém životě, a z toho plynoucí podpora nebo lhostejnost nejbližšího okolí ke vzdělávání. Potřeba kolektivní činnosti se v procesu dospívání vytrácí, nastupuje upřednostňování individuálních činností, zaměřených na pragmatické přístupy použitelné v praxi.

Vzdělávání dospělých se v ideálním případě stává součástí celoživotního procesu učení. Počáteční vzdělávání (primární, sekundární nebo terciární) je dále rozvíjeno v rovinách již zmíněného profesního, zájmového anebo i občanského vzdělávání. Výčet je doplněn oblastí vzdělávání seniorů, na níž upozorňuje Palán.[4]

Profesní vzdělávání představuje přirozené pokračování v procesu učení po ukončení školského systému se zaměřením na ovládnutí konkrétních znalostí, schopností a dovedností s uplatněním v aktivním pracovním životě. Má podobu rekvalifikačního vzdělávání, kvalifikačního vzdělávání a pravidelně se opakujících vzdělávacích akcí. Zaměstnavatel je zde nejčastějším iniciátorem vzdělávání, ačkoliv propojenost s ekonomikou a sociální politikou státu je zřejmá. Otázka rekvalifikací se stává stále aktuálnější vlivem ekonomické transformace posledních let. Poskytovatelem rekvalifikací je na jedné straně stát v rámci aktivní politiky zaměstnanosti, ale také vzdělávají instituce, jenž se zaměřují na oblast profesního vzdělávání a které kvalitu své výuky stvrzují obdržením certifikace MŠMT ČR.

Zájmové vzdělávání uspokojuje touhu po vědění a kultivaci člověka. Protože lidské zájmy jsou rozličné, je i paleta zájmového vzdělávání velice široká. I v této oblasti je ale prostor pro aktivitu státu i zaměstnavatele, neboť podpora kultivace člověka představuje obecný zájem.

[4] PALÁN, Zdeněk. *Andragogický slovník.* [online] [cit 2013-11-09].
Dostupné z: http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovnik/vzdelavani-dospelych.

Občanské vzdělávání je nezbytnou součástí pro socializaci člověka a naplňování jeho sociálních rolí ve společnosti. Nejvíce se zde projevuje vstupní potenciál a osobností založení dospělého jedince.

Vzdělávání seniorů se v ČR vžilo pod dvěma označeními a to univerzity třetího věku nebo akademie třetího věku. Jejich vzdělávací aktivita je zaměřená na sociální a kulturní témata na přístupné úrovni. Fungují také kluby třetího věku, které se věnují společnému trávení volného času svých členů, jenž je nárazově vyplňován vzdělávacími aktivitami dle zájmu účastníků.

V oblasti vzdělávání jsou často zmiňovány dva pojmy, a to kvalifikace a kompetence. Zatímco kvalifikace představuje v souvislosti se vztahem k povolání odborný předpoklad k výkonu určité práce, kompetenci již tak striktně vymezit lze obtížně. V laickém pojetí představuje synonymum pro oprávnění, pravomoc něco realizovat, k něčemu se vyjádřit. Zároveň tedy kvalifikace určuje i sociální status. Pro andragogické účely je kompetence symplexně vymezena jako *„jedinečná schopnost člověka úspěšně jednat a dále rozvíjet svůj potenciál na základě integrovaného souboru vlastních zdrojů, a to v konkrétním kontextu různých úkolů, činností a životních situací, spojenou s možností ochotou (motivací) rozhodovat a nést za svá rozhodnutí odpovědnost.*“[5]. Z výše uvedeného plyne, že získávání kompetencí je celoživotní proces, zahrnující odborné i osobností kvalifikace. Rozvoj obojího je podporován v rámci procesu vzdělávání.

1.2 Motivace ke vzdělávání

Motivace ke vzdělávání je utvářena v období první socializace dítěte a výrazný vliv na ní má i zkušenost s učením. Vzdělávání dospělé populace nepatří k většinové a samozřejmé aktivitě. V minulosti nebyla taková forma příliš podporována ani státem ani zaměstnavateli. Situaci v roce 2003 popisuje Beneš jako nepříznivou, bez vytvořené jednotné koncepce, veřejného uznání významu celoživotního vzdělávání nebo podpory

[5] VETEŠKA, Jaroslav a TURECKIOVÁ, Michaela. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení*. 1.vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. s. 21. ISBN 978-80-86723-54-9.

formou daňových úlev nebo zákonného uvolňování z pracovního procesu za účelem učení. [6]

Vzdělávání seniorů, kteří se aktivně nepodílejí na pracovní procesu společnosti, se jevilo jako nadbytečné a stálo zcela stranou společenského zájmu. V některých lokalitách tento názor přetrvává do dnes. Spolu se stárnutím zejména smyslových orgánů člověka, jeho ochota a zájem o vzdělávání přirozeně klesá, a potřeba motivace je vyšší. Díky možnosti nových technologií a většího uvědomování si potřebnosti vzdělávání i u osob v neproduktivním věku, není vzdělávání nijak věkově ohraničeno.

Motiv ke vzdělání je souhrnem jednotlivých důvodů, pohnutek, které jsou účastníkovi vlastní anebo jsou mu zprostředkovány jeho okolím. Somr přináší příklady motivátorů ke vzdělávání, kterými mohou být potřeba získání podnětů, navazování sociálních kontaktů, saturace potřeb nových zážitků, vědomostí a dovedností. Na druhé straně pak stojí motivace závislá na pracovním zařazení, principu finančního, společenského hodnocení a splnění očekávání osob z profesního nebo rodinného kruhu.[7]

Všechny tyto aspekty ale nemusí působit v daný okamžik, jejich význam a podíl účasti se v průběhu života člověka mění i v závislosti na získaných zkušeností s procesem vzdělávání v dospělém věku. V oblasti profesního vzdělávání lze očekávat větší účast motivace přicházející z vnějšího prostředí, u zájmového vzdělávání pak bude dominantou vnitřní motivace. Motivující ale může být i osoba lektora, který eliminuje v rámci procesu vzdělávání aspekty strachu a podporuje zájem o probíranou učební látku.

1.3 Formy vzdělávání

Diferenciace forem vzdělávání je závislá na zvoleném kritériu. Forma představuje organizační zajištění výuky, tedy vyučování i učení. Hlediskem může být počet účastníků (vzdělávání indiciální, skupinové, hromadné), typ interakce mezi vyučujícím a vyučovaným (vyučování kooperativní, individualizované, participativní) nebo stav systémů (živé formy – učitel, lektor, konzultant, neživé – učební pomůcky,

[6] BENEŠ, Milan. *Andragogika - teoretické základy*. 2.vyd. Praha: Eurolex Bohemia, 2003. s. 132. ISBN 80-86432-23-8.
[7] SOMR In: HRADÍLEK, Miroslav. *Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých.* 2.vyd. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského, 2009. s. 145. ISBN 978-80-86723-75-4.

vyučovací technika). Zatímco Palán uvádí *„nejobvyklejší formy vzdělávání dospělých jsou nástupní školení, nástupní řízená praxe absolventů škol, zaškolení, zaučení, doškolování, prohlubování kvalifikace, zvyšování kvalifikace, rekvalifikace“*[8], Mužík se přiklání k obecně známému a ustálenému modelu dělení forem výuky na prezenční, distanční, kombinovanou, která je známa ze školní soustavy, a sám přidává terénní formu a sebevzdělávání.[9]

Prezenční forma představuje klasický způsob přímé výuky, kdy se lektor i účastník setkávají face-to-face na jednom místě ve stejný okamžik. Na osobu lektora jsou kladeny požadavky na autoritu, odbornou znalost a připravenost. Tento způsob výuky přináší nejvíce účastníkovi, který je aktivním partnerem procesu.

Distanční forma (korespondenční) vzdělávání dospělých je charakterizována oddělením lektora a účastníka v čase i prostoru. Na jedné straně je zdrojem informací studijní materiál, jenž je distribuován formou moderních technologií, jako jsou email nebo datová média, komunikace mezi lektorem a účastníky probíhá v podobě krátkých setkání, konzultací či seminářů, popř. přes email. K osvojení látky je používáno též kontrolních úkolů. Na lektora je kladem požadavek stručnosti, kreativity při motivaci a vysvětlení obsahu, na účastníkovi pak leží tíha vlastního procesu učení.

Kombinovaná forma vychází z obou výše uvedených. Samostudium je zde opět nedílnou součástí, ale je řízeno osobou lektora, který seznamuje s probíranou látkou, připravuje, doporučuje studijní materiály a zároveň zpětnou vazbou v podobě zkoušek, písemných prací či testů ověřuje znalosti účastníků. Semináře s lektorem jsou delšího charakteru, dvou až třídenní.

Terénní vzdělávání dle Mužíka v sobě nese prvky jak přímé výuky, korespondenční formy vzdělávání ale i kombinované podoby. Jde tedy o vzdělávání mimo rámec standardních vzdělávacích zařízení, institucí a prostor, ačkoliv účast vzdělávacího zařízení není zcela vyloučena, může se podílet na určité část procesu např. v oblasti metodiky a personálního zajištění. Praktickým příkladem terénní formy jsou kurzy v přírodě, semináře, konference nebo studijní zájezdy. [10]

[8] PALÁN, Zdeněk. *Andragogický slovník.* [online] [cit 2013-11-09].
Dostupné z: http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovnik/formy-vzdelavani-vyuky-dospelych.
[9] MUŽIK, Jaroslav. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých.* 1.vyd. Plzeň: Fraus, 2005. s. 84.
ISBN 80-7238-220-9.
[10] Tamtéž, s. 102-112.

Sebevzdělávání představuje vzdělávací proces, kde je úloha lektora i účastníka obsažena v jedné jediné osobě. Časové rozložení je zcela individuální. Studijní texty pak představují jediné a hlavní východisko pro studium.

Z pohledu celoživotního vzdělávání je možná ještě klasifikace uváděná Hradílkem: formální, neformální a informální forma studia.

Formální vzdělávání probíhá ve školních zařízeních a vede k získání dokladů o absolvovaném stupni vzdělání dle oboru dosaženého vzdělání (výuční list, maturitní vysvědčení, diplom). Je plně institucionalizované, jeho cíle, obsahy, funkce a organizační formy včetně způsobu ukončení z většiny podléhají legislativním předpisům.

Na druhou stranu neformální vzdělávání je orientováno na získání a rozvoj dovedností, znalostí a kompetencí. Účastník do něho vstupuje zpravidla jako dospělý s cílem zlepšení společenského a pracovního uplatnění. Dokladem o neformálním vzdělávání bývají potvrzení, certifikáty a osvědčení. Poskytovatelem takového vzdělávání bývá zaměstnavatel, vzdělávací nebo neziskové organizace, ale i školy a státní instituce. Příkladem mohou být kurzy cizích jazyků, počítačové, rekvalifikační kurzy, ale také krátkodobá školení a přednášky.

Informální vzdělávání probíhá po celý lidský život. Nemusí mít konkrétní zaměření a často probíhá na zcela nevědomé bázi. [11] Pokud je vědomé, nese prvky sebevzdělávání, bez ověření nabytých vědomostí. Zdrojem informací je každodenní zkušenosti, činnosti v rodině, zaměstnání a ve volném čase. Nejsou zapojeny vzdělávací instituce, není zajištěna vyrovnanost a systematičnost vzdělávání.

1.4 Metody vzdělávání

Ačkoliv se může jevit, že je to právě vhodně zvolená metoda, co rozhoduje o úspěšnosti vzdělávání, není tomu tak. Metoda představuje pouze pomyslný vršek pyramidy při tvorbě kvalitního vzdělávacího programu a následuje až po vhodně zvoleném cíli vzdělávání, obsahu a formě. Stále je třeba připomenout vliv vyučovacích technologií a vnějších podmínek. Správně zvolená metoda ale patří k základům

[11] HRADÍLEK, Miroslav. *Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých*. 2.vyd. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského, 2009. s. 157. ISBN 978-80-86723-75-4.

lektorského umění. Dnes již je možné uvést, že volba neleží pouze na samotném lektorovi, ale podílí se na ní i zadavatel vzdělávání, popř. organizátor. Neexistuje jedna správná, univerzální metoda.

Metodu lze vymezit dle původu slova z řeckého methodos, což znamená cesta, jak něčeho dosáhnout. Metoda představuje *„soubor přístupů, kterými lektor předává poznatky a formuje dovednosti, případně návyky účastníků. Stejně tak lze do didaktické metody zahrnout postupy účastníka, kterými si osvojuje vědomosti, dovednosti či návyky“*[12]

Jako tomu bylo u forem vzdělávání, i nyní je možné najít několik kritérií, na jejichž základě se provádí klasifikace. Odborná veřejnost přináší stále nová a nová kritéria členění. Základní dělení vychází ze samotné definice, tj. dle osoby, na níž je orientována – na lektora, na účastníka. Dalšími hlediskem může být počet účastníků – zde jsou uváděny metody frontální, skupinové a individuální. Dalším častým kritériem je fáze vyučovacího procesu - *„metody expoziční (předávány jsou zcela nové vědomosti), fixační metody (zaměřené na opakovaní a procvičení učiva) a metody diagnostické (kontrola, hodnocení, klasifikace)“*[13] Nejzajímavějším z dlouhé řady členění představuje diferenciace na základě stupně intenzity inovace obsahu vyučování, jenž zmiňuje Mužík. Podle intenzity změny jsou odstupňovány metody do sedmi stupňů, kde do 0-3 stupňů inovace jsou zařazeny přednáška, cvičení a seminář, do 3-5 stupně inovace představují problémové metody situační metody a inscenační metody, do 5-7 stupně inovace jsou řazeny brainstorming, metoda strategických a řídících her.[14] Základní je členění metody ve vztahu k praxi, kde jsou rozlišovány metody teoretické, teoreticko-praktické a praktické.

Stále vznikají nové metody, rozpracovávají se již používané postupy, hledají se nová využití pro nová media a technologie. Zejména v oblasti podnikového vzdělávání jsou upřednostňována nová hlediska na členění metod. Jejich rozvoj je neustávajícím procesem, který reaguje na potřeby účastníků i lektorů.

[12] MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu.* 1.vyd. Praha: Wolters Kluver ČR, 2011. s. 89. ISBN 978-80-7357-581-6.
[13] MUŽIK, Jaroslav. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých.* 1.vyd. Plzeň: Fraus, 2005. s. 116. ISBN 80-7238-220-9.
[14] Tamtéž,. s. 116.

V návaznosti na empirickou část práce se autorka rozhodla vybrat sedm metod vzdělávání dospělých a krátce se věnovat jejich vymezení.

Přednáška je řazena do monologických metod vzdělávání. Představuje nejužívanější metodu zejména ve vysokoškolském systému. Zprostředkovává vědomosti v soustavném a souvislém projevu, obsahuje rozbor faktů. Při volbě této metody je nutné zohlednit cíl a sdělovaný obsah. Ačkoliv se jeví, že se jedná o nenáročnou metodu, na lektora je kladen požadavek dokonalé a strukturované přípravy. Přednáška není náročná na prostorové uspořádání, je určena i velkým skupinám. Výrazné negativum představuje pasivní role účastníka, což vede k obtížím s motivací a udržení pozornosti. Zaujmout pozornost posluchačů je třeba hned v první části přednášky, v úvodu. Výkladová část je věnována samotnému obsahu, vytyčení tezí, a reflexi souvislostí mezi sdělovanými poznatky. Závěr poté shrnuje výsledky a podporuje účastníky k zapamatování, představuje prostor pro poděkování účastníkům za jejich pozornost. Efektivnost této metody zvyšuje vhodné využití pomůcek a názorných ukázek. Mužík seznamuje s druhem přednášky nazývaný přednáška ex-katedra, jenž má podobu čtení předem připraveného textu, který se věnuje probíranému tématu. Hlavní využití je možné v rámci odborných konferencí, kdy se touto formou citují přesné výsledky provedených výzkumů nebo právní předpisy.[15]

Seminář je druhá nejfrekventovanější metoda v rámci vysokoškolského školství. Předpokládá se návaznost na vědomosti získané v rámci předcházející přednášky a samostatnou práci účastníků s literaturou. Tato didaktická metoda vyžaduje velmi kvalitní logistické zajištění a organizační podporu. Jednotlivá témata jsou zpracována a prezentována formou referátu samotnými účastníky, na které navazují koreferáty s kritickým hodnocením. Společná, zpravidla závěrečná lektorem řízená diskuze s přesným časovým rámcem napomáhá k zodpovězení otázek, vyvrácených mylných předpokladů a k prohloubení tématu. Samozřejmostí je sborník příspěvků, který účastníci obdrží buď ještě před samotným konáním semináře, nebo v návaznosti na jeho realizaci. Pro zaujmutí účastníků je nezbytné zajistit tematickou shodu i programovou návaznost jednotlivých příspěvků.

Kurz Palán vymezuje jako *„samostatnou vzdělávací formu, většinou složenou z více jednotek - lekcí, přednášek, cvičení, seminářů, studijních úkolů a zkoušek*

[15] MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu.* 1.vyd. Praha: Wolters Kluver ČR, 2011. s. 103. ISBN 978-80-7357-581-6.

směřujících k naplnění vzdělávacího cíle"[16], čehož plyne nutnost větší časové dotace, která může být až v řádech měsíců s pravidelnými dvou nebo třídenními setkáními. Podíl aktivity účastníka je vysoký, je podpořen vlastním přínosem a samostudiem.

Konference představuje organizované setkání se stanovenými cíli a vymezeným obsahem. Děleny mohou být dle různých hledisek, např. podle metodického rámce (na informativní a problémové) nebo podle časového hlediska (periodické, příležitostné, výroční,…), popř. dle organizace (národní, evropská,…). Konference má přesně stanovený program a časovou dotaci, skládá se z příspěvků jednotlivých prezentujících a je určena odborné veřejnosti dle svého zaměření. Závěrečný prostor je vyhrazen pro diskuzi. Z jednotlivých příspěvků se vytváření sborníky, jenž jsou poté k dispozici odborné veřejnosti.

Workshop bývá dle Mužíka často realizován ve stejné podobě jako seminář nebo cvičení, ačkoliv jeho vymezení je odlišné. Realizace probíhá v pracovních skupinách, složených z řad odborníků nebo zainteresovaných osob, diskuze je vedena moderátorem, který musí mít dostatečné odborné kompetence a být schopen pracovat se skupinou i její dynamikou. Důležitou podmínkou je motivace účastníků a práce s časem, který u workshopu není pevně stanoven, přesto by měl mít moderátor vytvořen předběžný plán práce. Pozitivní atmosféra, kde žádná myšlenka, podnět nebo nápad nebude ztracen, je další z podmínek kvalitního uplatnění této metody. Fokus je zaměřen na komplexní tématiku s podporou účastníků k aktivizaci vlastních výkonnostních rezerv pro dosažení společného cíle a týmové spolupráce ve skupině. V praxi je možné využít workshop jako návaznost na monologické metody s cílem aplikace získaných vědomostí a dovedností v konkrétních podmínkách dané organizace. Závěry workshopu jsou písemně zpracované a tvoří základ pro další odborné zkoumání a přenos do praxe.[17]

Školení je obecný pojem typický zejména pro oblast profesního vzdělávání, nejčastěji zaměstnanců. Iniciátorem proto bývá zaměstnavatel a školení je povinnou součástí politiky dalšího vzdělávání organizace. Úvodní část školení bývá věnována teoretickým základům vztahujícím se k obsahu vzdělávání. Stěžejní část se zaměřuje

[16] PALÁN, Zdeněk. *Andragogický slovník.* [online] [cit 2013-11-11]. Dostupné z: http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovnik/kurz..
[17] MUŽIK, Jaroslav. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých.* 1. vyd. Plzeň: Fraus, 2005. s. 141. ISBN 80-7238-220-9.

adresně na specifika tématu a jeho převod pro praxe organizace. Těžiště přínosu leží na osobě lektora, který by měl průběžně získávat zpětné vazby od účastníků, jenž zastávají pasivní úlohu. Závěr je věnován shrnutí ale i východiskům uplatnění v každodenní praxi účastníků. Nejčastější oblastí pro uplatnění této metody představují školení zaměřené na bezpečnost práce.

Stáž patří mezi praktické didaktické metody. Účastník absolvuje pobyt v organizaci, kde se aktivně podílí na její činnosti a tím se vzdělává. Předpokladem pro úspěch metody je organizační zajištění i odborná popř. jazyková připravenost stážisty. Stáž umožňuje získání *„přímých zkušeností a poznatků o jiných možných přístupech k řešení situace či problému.“*[18] Nejčastější využití nachází stáž opět v podnikovém vzdělávání. Výměna pracovníků za účelem stáže probíhá mezi spolupracujícími pracovišti, mezi organizacemi se společnou cílovou skupinou nebo předmětem podnikání.

1.5 Hodnocení vzdělávání

Reflexe úspěšnosti vzdělávacího programu by měla být součástí každé vzdělávací akce. První část hodnocení se zaměřuje na nárůst znalostí, vědomostí a dovedností účastníků, na osvojení si nových pracovních návyků a přístupů. Tento cíl je zkoumám testy, písemnými pracemi nebo zkouškami účastníků. Druhá a mnohem složitější část se věnuje efektivitě dopadu vzdělávání na pracovní výkony absolventů.

Systém hodnocení je stanovován již při samotném vytváření cílů vzdělávání. Je nezbytné určit, co je cílem hodnocení a věnovat mu dostatečný časový prostor. Hodnocení nikdy nebývá zcela objektivní, vždy nese subjektivitu osoby, jenž jej provádí. V praxi kvalitu výuky hodnotí lektor ve formě sebereflexe, účastníci a organizátoři akce zejména v podobě anonymních dotazníků. Hodnotí se kvalita výuky i logistika zajištění akce. Názor účastníků je přitom brán jako primární, jsou z něho vyvozovány důsledky pro osobu lektora. Mužík zmiňuje jako zdroj informací o kvalitě výuky – hospitace jiných lektorů, nezávislých konzultantů. Osoba nezávislého pozorovatele, který by se na hodnocení podílel, ale není obecně hojně užívána.

[18] PALÁN, Zdeněk. *Andragogický slovník.* [online] [cit 2013-11-11]. Dostupné z: http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovnik/staz.

Hodnocení každého vzdělávacího projektu je individuální, neboť je závislé nejen na osobě lektora a organizátorů, ale proměnou veličinu představují účastníci se svým potenciálem, osobnostními předpoklady, zkušenostmi a vstupními znalostmi.

2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Následující kapitola nechává nahlédnout do problematiky a jedinečnosti primárně neziskového sektoru poskytujícího sociální služby. Intervenční centra jsou zřízena jako sociálních služba, tudíž se na ně vztahují požadavky zákona O sociálních službách č. 108/2006 Sb. Některé metody profesního vzdělávání jsou častější právě v této oblasti jako např. supervize, ostatní se přizpůsobují potřebám účastníků z řad pracovníků v sociálních službách a získávají jedinečný charakter. Cílem této kapitoly je definovat sociální službu, seznámit s prostředím sociálních služeb, jejich zákonné kodifikace a následky této právní úpravy včetně požadavků kladených na jednotlivé poskytovatele. Výsledky empirického výzkumu bakalářské práce jsou ovlivněny prostředím, z něhož respondenti výzkumu vzešli, a povinnostmi v profesním vzdělávání ukládané právě zákonem o sociálních službách.

Vzdělávání dospělých osob pracujících v sociálních službách s sebou nese specifika vyplývající konkrétních potřeb cílové skupiny. Svůj vliv nese i struktura financování neziskového sektoru. Zatímco v ziskové sféře jsou upřednostňovány odborné kompetence, zejména v sociální oblasti je kladen důkaz na osobnostní předpoklady jedince pro přímou práci s klienty. I zde má nezastupitelnou úlohu v rámci právní úpravy zákoník práce, ale konkrétní náplň práce, obecné požadavky na jednotlivé pracovní pozice a celkový charakter sociální služby je utvářen za subsidiární podpory zákona o sociálních službách.

Potřeba novelizace právní úpravy upravující poskytování, financování a kvalitu sociálních služeb přišla spolu se celospolečenskými změna již v roce 1989. V roce 1996 započaly další snahy o vytvoření jednotné koncepce, která je běžná v ostatních evropských zemích a vychází z demokratických principů. Jádro debat bylo zaměřeno na oblast sociální pomoci. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v podobě, jak jej známe dnes, byl schválen až 20. října 2004 s odloženou účinností, od 01.01.2007. Odklad účinnosti zákona byl nutný pro přechod státní správy a neziskového sektoru na nové podmínky a zásady poskytování služeb.

Zákon o sociálních službách představuje ucelený koncept pomoci osobám v nepříznivé životní situaci, stanovuje povinnosti poskytovatelů a práva uživatelů služby. Poskytoval a uživatel jsou kladeni na stejnou úroveň, oba mající svá práva a

povinnosti, zavádí se princip dobrovolnosti a zachování přirozeného prostředí uživatele, který se stává aktivním subjektem, již není pasivním příjemce služby, ale nyní má možnost si službu volit, vstupovat do smluvního vztahu s poskytovatelem, hodnotit kvalitu, domáhat se svých práv, pokud mu nejsou umožněna, a požadovat srozumitelnost přiměřenou jeho stavu.

Novinkou je i vymezení základního a odborného sociální poradenství včetně povinnosti všech poskytovatelů sociálních služeb poskytovat základní sociální poradenství, tj. *„potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace“*[19], bez ohledu na jejich cílovou skupinu. Každý poskytovatel má povinnost pomoci příchozímu i těm, jímž není jeho služba primárně určena. Na pracovníky je kladen požadavek přehledu a základní orientace v síti sociálních služeb, každé pracoviště by mělo mít vytvořený vlastní adresář sociálních služeb v okolí a kontaktů na ně pro tyto případy.

Některé sociální služby jsou díky zákonu o sociálních službách č. 108/2006 Sb. definovány zcela nově, např. v § 60 a) služba intervenčního centra, které je věnována následující kapitola.

Je-li užíván pojem sociální služba, je na místě tento pojem definovat. V odborné literatuře je pojem vymezován na dvou úrovních:

- sociální služba jako sociální pomoc jednotlivci v jeho prospěch ze strany státních a neziskových subjektů,
- sociální služba jako sociální práce ve prospěch lidí v nouzi.

Molek definuje služby jako *„nehmotné produkty směňované přímo mezi poskytovateli a zákazníkem bez uplatnění autorských práv. Obecně lze o službách hovořit jako o aktivitě, která naplňuje určitý cíl a může být orientována buď na člověka (zdraví a sociální služby) nebo na předmět (opravárenské služby)*“.[20] Pro vymezení sociální služby se ale jeví výhodnější definice od Matouška, která zní: *„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společensky chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak*

[19] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. §37. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257–1289. ISSN 1211-1244.
Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883.

[20] MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. s. 8. ISBN 978-80-7416-026-4.

osobu uživatelem, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ [21] Tato definice přesně koresponduje se záměrem zákona a s jeho cíli.

Velmi důležitou novinkou, jenž zákon přinesl, je povinnost poskytovatelů sociální služby svoji službu či služby registrovat a získat tak pro jejích provozování oprávnění. O registraci rozhoduje příslušný krajský úřad dle sídla nebo hlášeného pobytu poskytovatele. Přesné podmínky registrace stanovuje zákon. Nově může být poskytovatelem i fyzická osoba, čímž je bořena centralizace sociální péče a dominanta ústavních (pobytových) zařízení v době před platností zákona. Služby se stávají přehlednějšími, jednotný systém zaručuje jejich kvalitu a odbornost pracovníků. Fungování zákona v praxi je podepřeno vyhláškou č. 505/2006 Sb. ze dne 15.11.2006.

Správa sociální služeb náleží Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR. Komplexnost sociálních služeb ale zahrnuje i participaci více resortů státního systému – Ministerstvo zdravotnictví ČR (např. sociální pracovníci v kojeneckých ústavech, v psychiatrických léčebnách,…), Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR (sociální pracovníci podporující integraci osob se zvláštními vzdělávacími potřebami,…), Ministerstvo Vnitra (sociální pracovníci v uprchlických a azylových zařízeních,…) a Ministerstvo spravedlnosti ČR (sociální pracovníci v oddělní výkonu trestu Vězeňské služby ČR nebo v oddělení výkonu vazby Vězeňské služby ČR, ...).

2.1 Standardy kvality sociálních služeb

Standarty kvality sociální služeb je další z nových pojmů, které zákon o sociálních službách zavedl. Představují nástroj, díky kterému lze zaručit kvalitu poskytované služby bez ohledu na osobu poskytovatel. Zákon standardy vymezuje jako soubor 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. Každý poskytovatel sociálních služeb musí mít standardy písemně zpracované a postupovat dle nich. Vypracovaný soubor kritérií by měl být k dispozici na pracovištích na místech, kde se s nimi mohou uživatelé seznámit i opakovaně, za účelem informovanosti o svých právech, a podmínkách

[21] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* 1. vyd. Praha: Portál, 2007. s. 9. ISBN 978-80-7367-310-9.

poskytování sociální služby. Celkem se jedná o 15 okruhů obsahujících 49 kritérií, z nich 17 kritériích je zásadních. Východiskem pro oblast standardů je vyhláška č. 505/2006 Sb. Účelem zavedení standardů v život bylo zvýšení informovanosti uživatelů a zájemců o konkrétní sociální službě a také podnítit konkurenceschopnost jednotlivých poskytovatelů na trhu dynamicky se rozvíjející české sociální služby.

Aby bylo možné kontrolovat dodržování povinností poskytovatelů i kvalitu sociálních služeb, zavádí zákon inspekci kvality poskytování sociálních služeb jako jeden z nástrojů sociální politiky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Splnění a naplňování standardů kvality je v praxi hodnoceno pomocí bodů ze strany inspekčního týmu, který je zpravidla tvořen nejméně třemi pracovníky se zákonnou kvalifikací. Plán inspekcí je pravidelně aktualizován a zveřejňován na webových stránkách příslušného krajského úřadu. Je možné také uskutečnění inspekce kvality na základě stížnosti ze strany uživatele nebo zájemce o službu. Dalším účelem inspekce je podporování „dobré praxe“ a motivace poskytovatelů ke změnám. Nevýhodou je stále subjektivní hodnocení ze strany inspektorů. V praxi inspekce kvality naráží na problematičnost hodnocení specifik jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb.

Vypracování standardů by mělo být nekončícím procesem, kdy je vytvořen písemný materiál, na něm se podílejí všichni pracovníci organizace dle svého profesního zařazení, svých možností, zkušeností a dovedností, čímž motivuje k týmovému chování. Tento materiál by měl být neustále doplňován, aktualizován a upravován dle potřeb poskytovatele i uživatelů a měl by být srozumitelný pro všechny, jimž je určen.

2.2 Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

Tento standard klade požadavky na nalezení jednoty mezi potřebami organizace a schopnostmi pracovníků. Je úkolem vedení organizace, aby podporovalo zaměstnance v tom, co je pro výkon jejich pracovní pozice zapotřebí, aby se rozvíjel osobnostní potenciál pracovníků, což se odrazí ve zvýšení efektivity poskytované sociální služby. Oporou jsou organizaci jasně stanovené pracovní podmínky, které jsou srozumitelné i pro pracovníky. Na pracovníka jsou kladeny požadavky sledovat nové postupy, znalosti a osvojit si dovednost pomáhat dobře a profesionálně. Zaměstnavatel by mu

v tom měl být oporou právě prostřednictvím umožněného vzdělávání. Sám zákon ukládá sociálním pracovníkům povinné vzdělávání v minimálním rozsahu 24 hodin ročně. Cílem je podpora pracovníků v rozvoji svých kompetencí a snaha zabránit zkostnatění pracovníků sociálních služeb. Je vhodné, aby každý pracovník měl vypracovaný plán osobního rozvoje, jehož součástí je systém dalšího vzdělávání a supervizního vedení.

V běžném slova smyslu bychom mohli všechny pracovníky sociálních služeb v přímé péči s klienty označit za pomáhající profese, což je „*souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby mohla být pomoc účinnější*“.[22]

Kritéria pro hodnocení splnění standardu je součástí příloh této práce coby příloha A.

Ani jedno kritérium přitom není pro inspekci kvality sociálních služeb hodnoceno jako zásadní, proto by mohl vzniknout dojem, že se nejedná o významný aspekt sociální služby.

Hodnocení pracovníků bývá dobrým motivačním faktorem pro rozvoj a vzdělávání pracovníků. Poskytovatel má zpracovaná písemná pravidla pro hodnocení pracovníků, včetně formy a časového rámci, jakým je hodnocení realizováno. Oceňování je nejčastěji realizováno v půlročních intervalech formou mimořádných odměn, které nemusí mít vždy jen finanční podobu. Záleží na jednotlivé organizaci, jakou formu hodnocení si vybere. Nejvyužívanější formou bývá sebehodnotící dotazník, který pracovník vyplní sám, shrne své úspěchy v uplynulém období, a následně v pohovoru s vedoucím pracovníkem vytyčí oblasti dalšího vzdělávání dle potřeb pracovníka i organizace. Plán dalšího vzdělávání pracovníka obsahuje konkrétní informace, jaké kurzy a vzdělávání pracovník využije.

Ocenění bylo již zmíněno, ale je důležité uvést, že nemusí a nemělo by být pouze finanční. Často jsou poskytovatelé sociálních služeb limitováni objemem financí, které na poskytování své služby mají, není jim umožněno své zaměstnance pravidelně nebo výrazně ocenit nad rámec pravidelné mzdy. Pracovníci v sociální činnosti vykonávají svoji práci většinou z vnitřní motivace, snahy pomoci druhému a

[22] HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. s. 185. ISBN 80-7178-303-X.

z morálních hodnot. Zde se dobře uplatňuje systém morálního hodnocení realizovaného např. ve formě pochval ze strany vedení a poskytnutí „benefitů“ např. v možnosti absolvovat jazykový kurz v pracovní době.

Kritérium c) standardu představuje systém výměny informací jako základní pilíř pro týmovou spolupráci v organizaci. Podminuje zastupitelnost jednotlivých pracovníků a umožňuje kontinuální fungování sociální služby. Výměna informací probíhá nejčastěji formou porad, které by měly být konány pravidelně dle potřeb zařízení. Zároveň je možné porady využít i ke kontaktu pracovníků s vedením, k pravidelném informování o stavu organizace a k reflexi potřeb všech účastněných.

Poslední kritérium hovoří o podpoře kvalifikovaného odborníka. V sociálních službách byla tímto kritériem uvedena v život supervize, o které se v posledním desetiletí velmi často mluvilo jako o nutnosti pro pomáhající profese. Práce v sociálních službách s sebou nese vysokou potřebu osobního nasazení, které ne vždy vede k tíženému cíli, jímž může být např. osamostatnění uživatele. Takové zklamání směřuje k pocitům zmaru, beznaděje, vyčerpání. S uvedenou situací jsou pracovníci sociálních služeb konfrontování častěji než pracovníci z jiných oblastí. Pokud pocity ztráty smyslu přetrvávají, je jedinec ohrožen syndromem vyhoření, tzv. burn-out syndromem. Toto označení přichází ze Spojených Států z přelomu 70. a 80 let minulého století. Vodáčková uvádí *„Psychicky se syndrom vyhoření projevuje zklamáním, skepsí, nepřítomností zájmu, beznadějí a bezvýchodností, pocity, že běh věcí je mimo jedincovu kontrolu a aktivita nemá sílu to změnit, pocity ztráty smyslu.“*[23] Jedná se o plíživý proces, který ani sám pracovník nemusí zaznamenat.

Supervize představuje účinný nástroj pomoci pro pracovníky ohrožené syndromem vyhoření a představuje pomoc profesionála profesionálovi. Definici toho, co supervize znamená, nabízí psychologický slovník, který jej vymezuje jako *„pomoc, dozor nad prací začínajících psychoterapeutů, sociálních pracovníků apod. po skončení výcviku, nejméně jeden rok, většinou však více let“*.[24] Smyslem supervize je pomáhat pracovníkům, čímž je v posloupnosti pomáháno i uživatelům a celé organizaci. Supervize má několik druhů a forem. Podle objektu, na který se zaměřuje, je

[23] VODÁČKOVÁ, Daniela et al. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. s. 174. ISBN 978-80-7367-342-0.
[24] HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník.* 1. vyd. Praha: Portál, 2000. s. 576. ISBN 80-7178-303-X.

rozlišována supervize týmová, skupinová a individuální. Nemusí se tedy věnovat pouze problémům a bezpomoci v práci s uživateli, může řešit i problémy a vymezení kompetencí uvnitř pracovních týmů. Osoba supervizora je schopna svým vhledem do situace zlepšit kooperaci jednotlivých pracovníků.

Supervize ale není jediným nástrojem, který je účinný v boji proti syndromu vyhoření. Díky projektu PHARE, jenž proběhl v ČR v letech 1996-1997 a který přenášel zkušenosti holandských pracovníků v pomáhajících profesích, se začalo i u nás mluvit o intervizi a jejím vlivu na celkovou atmosféru pracovního prostředí v sociálních službách. Rozdíl mezi supervizí a intervizí uvádí Vodáčková a kol: *„ Intervizor tedy v rozhovoru o konkrétním případu sděluje odborné připomínky, postřehy, nápady i ujištění a podporu. Supervizorem by měl být speciálně školený pracovník se specifickými dovednostmi a zkušenostmi supervizí práce-tedy i s vlastní zkušeností supervidovaného.“*[25]

Opět se projevuje důležitost týmu a jeho sladění jako vzájemné opory a podpory v oblasti sociálních služeb. V zájmu zachování kvality supervize vznikly u nás jednotlivé asociace sdružující supervizory, kteří se věnují problematice pomáhajících profesí, pracovníkům ve školství, supervizorů orientovaných na využití muzikoterapie a další. Nevýhodou je, že se jedná o lukrativní směr, což vedlo k zaplnění trhu různými druhy supervizorů a nepřehlednému množství jejich asociací, které jsou zpravidla občanskými sdruženími, kde garance kvality jejích členů nemusí vždy stát na reálně kvalifikovanosti v kombinaci s praxí.

2.3 Vzdělávání pracovníků sociálních služeb

Významu a nutné podpoře ve vzdělávání pracovníků sociálních služeb byly věnovány již předchozí řádky. Přesto je potřeba se věnovat i pohledu zákona na otázku vzdělávání. Povinností absolvovat nejméně 24 hodin v akreditovaných vzdělávacích programech pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách se zákon jednoznačně staví na podporu vzdělávání. Akreditaci ke vzdělávacím programům uděluje ministerstvo, u programů se sociální tématikou je to Ministerstvo práce a

[25] VODÁČKOVÁ, Daniela et al. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. s. 181. ISBN 978-80-7367-342-0.

sociálních věcí ČR. Žádosti o udělení akreditace schvaluje akreditační komise. I poté je vykonávána průběžná kontrola, zda jsou dodržovány náležitosti uvedené v akreditaci programu. V případě, že nejsou realizovány podmínky a zejména úroveň stanovená akreditací programu, je možné jej odejmout. O absolvování akreditovaného vzdělávacího programu se absolventovi programu vystaví osvědčení. Pod odkazem www.mpsv.cz/cs/1095 je možné sledovat dostupné vzdělávací programy pro sociální oblast.

Vyhovět požadavkům zákona je možné též studiem na vysoké či vyšší odborné škole nebo absolvováním stáže v zařízení sociálních služeb.

K definování jednotlivých oblastí vzdělávání je třeba vzít v potaz, komu je vzdělávání určeno. Nároky kladeny na sociální pracovníky jsou jiné než na pracovníky v sociálních službách. Důležité je, že zákon o sociálních službách se vztahuje i na obecní a městské úřady a jejich pracovníky. Požadavky na sociálního pracovníka v chráněné dílně jsou odlišné od požadavků na sociální pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Vodítkem je opět zákon o sociálních službách, který v §35 definuje základní činnosti při poskytování sociálních služeb, od nichž jsou odvoditelné požadavky na pracovníky, kteří jej vykonávají. Citace příslušného paragrafu tvoří přílohu B.

Požadavky na kvalifikaci sociálních pracovníků jsou ale odlišné díky zaměření. Náplní jejich práce je *„vykonávání 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.“*[26] Z formálních požadavků na vzdělání lze odvodit, že sociální pracovník by měl mít znalosti oblasti práva, psychologie, sociologie, zdravovědy, statistiky, sociální politiky a sociální práce, které bude v rámci pracovní náplně dále rozvíjet dle potřeby cílové skupiny a své organizace.

[26] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. § 109. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257–1289. ISSN 1211-1244.
Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883.

3 INTERVEČNÍ CENTRA V ČESKÉ REPUBLICE

Profesní vzdělávání je určováno potřebami organizace i samotných pracovníků, kteří v rámci pracoviště mohou vzdělávání iniciovat. Potřeba získání nových kvalit vychází z každodenní práce, proto je pro pochopení v oblasti profesního vzdělání pracovníků nutné získat přehled o organizační struktuře center, o jejich cílové skupině a náplni práce. Právě to je účelem této kapitoly, která seznamuje s historií vzniku center, kde se odráží nejednotnost ve vzdělání i vzdělávání pracovníků, se zákonnou úpravou boje proti domácímu násilí, popisuje opěrné boty pro práci s oběťmi domácího násilí a vyplývající požadavky na pracovníky. Závěr kapitoly nabízí inspiraci v zahraničí, jejíž cestou se některá centra již vydala.

Institucionární pomoc obětem domácího násilí v ČR je mladá kategorie. Vlivem tabuizace problematiky, bylo jen obtížné pro její oběti nabízet veřejně pomoc. Totalitní doba takové věci neumožňovala, neboť socialistický člověk je pln velkých ideálů, násilí je výdobytkem kapitalistické společnosti hnanou touhou po moci. Ale přesto samozřejmě existovaly domácnosti, kde bylo pácháno domácí násilí, ale jedinou možností z takové situace byl útěk, který častokrát vedl ke stigmatizaci oběti jako té, jenž ničí spořádané manželství nebo soužití.

Mezi nejstarší organizace u nás, pomáhajícím obětem domácího násilí, patří občanská sdružení Bílý kruh bezpečí, ROSA a ACORUS. Historie Bílého kruhu bezpečí sahá do roku 1991, kdy byla založena i první poradna tohoto sdružení v Praze. Orientovaná byla na pomoc obětem trestných činů, tak jak je tomu i do dnešních dnů. Pomoc je poskytována bezplatně a je orientovaná jak na oběti, tak na odbornou veřejnost, která je prostřednictvím vlastních vzdělávacích materiálů občanského sdružení informována o právní úpravě a specifikách práce a pomoci obětem.

Bílý kruh bezpečí byl také iniciátorem vzniku zákona na ochranu před domácím násilí. V letech 2001 a 2006 podnítil a financoval prostřednictvím svého hlavního donátora společnosti Philip Morris ČR, a.s. agenturu STEM pro vypracování celonárodního výzkumu v ČR k problematice domácího násilí. Výsledky ukázala na fakt, že většina obyvatel vnímá domácí násilí jako celospolečenský problém, kterému by se měla věnovat pozornost. Dalšími zajímavými výstupy výzkumu, byl vysoký podíl

osobních zkušeností s partnerským násilím a vysoký podíl ataků domácího násilí páchaných v přítomnosti nezletilých dětí.

A byl to právě tento výzkum, který podpořil novelizaci trestního zákona, ustanovení nového trestného činu týrání osoby žijící ve společné domácnosti a pomohl vytvořit koncepční přístup k řešení problematiky domácího násilí včetně vzniku intervenčních center. Bílému kruhu bezpečí právem náleží uznání, obdiv a zásluhy za pozornost, která je problematice domácího násilí věnována do dnes. Mimo jiné od roku 2001 provozuje nonstop DONA linku, kde oběti nacházejí potřebnou podporu, krizovou pomoc a kontakty na další organizace v jejich okolí.

3.1 Intervenční centra a institut vykázání

Koncepce řešení případů domácího násilí se v současné době v ČR opírá o tři pilíře.

Prvním z pilířů představuje Policie ČR, která má od 01.01.2007 právo pachatele domácího násilí vykázat ze společně obývané domácnosti to na dobu 10 dnů, kdy se musí zdržet jakéhokoliv kontaktování osoby ohrožené domácím násilím. Tato nová pravomoc umožňuje oběti otevřít svůj problém a dává jí 10denní lhůtu, aby si v klidu, bezpečí a bez přítomnosti agresora rozmyslela, jak se svojí situací naloží dále. Pro policisty je institut vykázání vnímán rozporuplně. Jedná se o intenzivní zásah do lidského soužití a vlastnických práv, protože vykázán může být i ten, jenž je výhradním vlastníkem dané nemovitosti, kde se společná domácnost realizuje. Jejich situace je ztížena i zákonnou lhůtou 48 hodin od vstupu do společného obydlí, kdy musí o tom, zda bude institut vykázání užit či nikoliv, rozhodnout. Zavedení do praxe bylo provázeno řadou nesrovnalostí a novelizací vedených snahou o administrativní zjednodušení úkonu. Byl také odstraněn pojem „zákaz vstupu“, který se používal pro násilnou osobu, jenž po příjezdu Policie ČR na místo již ve společné domácnosti nenacházela.

Následně přicházejí na řadu intervenční centra a jejich systém pomoci a podpory obětí. Spolu s nástupem účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v návaznosti na zákonná opatření na ochranu před domácím násilím, byla u nás zřízena nová pomoc obětem domácího násilí a to právě síť intervenčních center pro osoby ohrožené domácím násilím. Jejich cílovou skupinou jsou primárně osoby, v jejichž

domácnosti došlo k použití institutu vykázání. Zákon hovoří o povinnosti Policie ČR informovat místně příslušné intervenční centrum do 24 hodin od provedení vykázání. Intervenční centrum má tak opět zákonem danou lhůtu 48 hodin, aby osobu ohroženou kontaktovalo a nabídlo jí své služby. Samotná volba, zda služby využije, náleží vždy oběti. Intervenční centrum jí poskytuje pomoc a podporu po dobu 10 denního vykázání, ale i delší, pokud o to má osoba zájem. Další skupinu klientů intervenčního centra tvoří oběti, které se samy na centrum obrátí, i když u nich policie nezasahovala anebo situaci nevyhodnotila hodnou vykázání násilné osoby. Veškeré služby jsou vykonávány odbornými pracovníky z oblasti psychologie, práva nebo sociální práce a jsou bezplatné. Dominantu často tvoří zaměstnanci věnující se sociální práci tak, jak jí pojímá Navrátil, tedy jako snahu *„pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat své sociální fungování a měnit sociální podmínky tak, aby chránily tyto jednotlivce a systémy před potížemi fungování.“*[27]

Důležitým aspektem práce center je princip diskrétnosti, dostupnosti a bezpečí. Některá intervenční centra jsou součástí větších zařízení, nabízejí kromě sociálního a právního poradenství, psychologické pomoci i azylové ubytování, doprovody k soudnímu jednání nebo bezplatné právní zastoupení.

V době vzniku čítala síť intervenčních center v ČR 15 míst. Reakcí na zvyšující se poptávku obětí a zpřístupnění služby začala jednotlivá intervenční centra vytvářet detašovaná pracoviště. Specifikum náleží Středočeskému kraji, kde vznikla i tři intervenční centra zcela nová.

Díky novelizaci s platností k 01.01.2007, která byla doprovázena změnami v občanském soudním řádu, který představuje poslední pilíř zákona na ochranu před domácím násilím v ČR, je možné v případech, kdy je ohrožené zdraví, život a lidská důstojnost, aby oběť požádala soud o vydání předběžného opatření, které má v praxi stejné účinky jako institut vykázání, tj. násilná osoba je nucena opustit společně obývanou domácnost a zdržet se ohrožujících kontaktů s obětí. Předběžné opatření se vydává na dobu jednoho měsíce, pokud jsou ale oprávněné důvody, je možné jej prodloužit až na dobu jednoho roku.

[27] NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. s. 11. ISBN 80-903070-0-0

3.2 Inspirace v zahraniční

V době příprav zákona na ochranu před domácím násilím proběhl monitoring systémů ochrany před násilím v rodině v jiných zemích s cílem najít vhodný vzor, jenž by bylo možné zapracovat do českého soudního systému. Metodický rámec podpory práce intervenčních center a podpora jejich vzniku uvádí jako hlavní vzor rakouský model. I zde platí možnost pro policii vykázat násilníka ze společně obývané domácnosti bez ohledu na vlastnické poměry k bytu nebo domu. Vykázání se provádí na 10 dní a oběti je zajištěna možnost pomoci intervenčního centra.

Klientem intervenčního centra se ale může stát osoba starší 18 let a popř. její nezletilé děti. Poskytovat službu osobám mladší 16 let mohou jen ta centra, jenž mají kromě registrované služby intervenční centrum i službu sociálně právní ochrany dětí, což nebývá běžné.

V zemích jako Holandsko, Velká Británie nebo Severní Irsko institut vykázání uzákoněn není. Pomoc obětem zde probíhá formou doprovodu policisty při opuštění společné domácnosti. V případě přímého násilí v rodině je separace účastníků řešena vazbou agresora.

Ve Velké Británii je domácí násilí nově vnímáno v širším kontextu jako „*domácí násilí a zneužívání – tedy jakýkoli incident nebo případ kontroly, donucování nebo vyhrožování, násilí nebo zneužívání mezi těmi, kdož jsou starší 16 let a jsou nebo byli v intimním partnerském nebo jiném rodinném vztahu bez ohledu na pohlaví a sexuální orientaci* [28].“[29] Důraz je kladen nejen na násilí v rodině, ale i jiné formy ohrožení realizované pomocí moderních technologií (např. cyberšikana, sdílení nevhodného obsahu bez souhlasu účastněných osob, pronásledování pomocí digitálních technologií…) nebo nucené sňatky či násilí páchané gangy. Cílem je předcházet násilí, postihovat chování a přístupy, které ho podporují. Návod pro místní složky od Ministerstva vnitra Spojeného království pro rok 2013, jenž se na problematiku násilí v rodině zaměřuje, upozorňuje na problematiku násilí v intimních partnerských vztazích mezi osobami ve věkové kategorii 16-18 let. V rozmezí června 2010 až června 2012

[28] domestic violence and abuse - Any incident or pattern of incidents of controlling, coercive or threatening behaviour, violence or abuse between those aged 16 or over who are or have been intimate partners or family members1regardless of gender or sexuality.

[29] HOME OFFICE. Information for Local Areas on the change to the Definition of domestic violence and abuse, [online].s. 2. © 2013 [vid. 2013-11-01].
Dostupné z: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/142701/guide-on-definition-of-dv.pdf.

podnikla nezisková organizace CAADA (Coordinated Action Against Domestic Violence) výzkum mezi 183 svými klienty ve věku 16-18 let. Celých 66% dotazovaných přiznalo zkušenost s fyzickým násilím, které u nich vedlo k zlomeninám a vnitřním zraněním, 22% mělo zkušenost se sexuální formou násilí a jen necelá třetina musela vyhledat ošetření lékařem v důsledku násilí. [30]

Doporučením je propojení a spolupráce organizací, které se věnují práci s dětmi do 18 let a organizacích zaměřených na domácí násilí. Je vyzdvihnuta i důležitost prevence ve školách a předávání kontaktů na místa, kde najdou mladí lidé pomoc. Vláda si je vědoma rozdílů mezi prací s dospělými oběťmi a mladistvými, proto upozorňuje, že pokud bude chtít služba zaměřená na domácí násilí pracovat s osobami mladšími 18 let, budou muset její zaměstnanci projít kurzem. Doporučován je *„5denní akreditovaný vzdělávací kurz zamřený na práci s mladými ženami, jenž jsou ovlivněny gangy, a které zažívají sexuální nebo domácí násilí*[31]*“*[32]

Ministerstvo vnitra Velké Británie také investuje v rámci 3 let (2012-2015) 1,2 miliardy liber na zřízení pracovních pozic pro 13 advokátů, kteří budou pracovat v oblastech nejvíce postižených gangy a budou poskytovat pomoc mladým lidem, kteří jsou oběťmi nebo jsou ohroženi domácím či sexuálním násilím.

Zajímavostí je i prevence v podobě kampaně zaměřené na pomoc obětem domácího násilí ve Velké Británii. V červnu 2013 ministerstvo zdravotnictví zahájilo ve spolupráci s organizacemi na pomoc obětem domácího násilí program zaměřený na pracoviště obětí. Byly vytištěny dva druhy letáčků: *„jeden pro zaměstnance, zajištující aby rozuměli svým právům a povinnostem v rámci organizace, a samostatný leták pro zaměstnavatele, který jim poskytuje návod, jak pomoci těm, kteří pomoc bezprostředně potřebují.*[33]*“*[34] Do projektu se zapojily takové organizace, jako jsou Britské aerolinky,

[30] HOME OFFICE. Information for Local Areas on the change to the Definition of domestic violence and abuse, [online].s. 5. © 2013 [vid. 2013-11-01].
Dostupné z: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/142701/guide-on-definition-of-dv.pdf.

[31] accredited training course targeted at practitioners working with gang-affected young women experiencing sexual and domestic violence.

[32] Tamtéž s. 9.

[33] One for employees ensuring they understand their rights and responsibilities within the organisation; and a separate leaflet for employers, giving guidance on how to support those who are in immediate need of help.

[34]THE DEPARTMENT OF HEALTH *Organisations commit to supporting staff facing domestic violence*. [online]. © Crown Copyright [vid. 2013-11-01].
Dostupné z: https://www.gov.uk/government/news/organisations-commit-to-supporting-staff-facing-domestic-violence.

Královská fakultní nemocnice v Liverpoolu a Broadgeenu nebo společnost Sodexo působící v 80 zemích světa na 5 kontinentech, která se zaměřuje na stravovací služby, výdej poukázek a karet na služby.

V rámci mezinárodních projektů z finančních prostředků ESF z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost realizuje již od roku 2010 Intervenční centrum v Praze semináře a workshopy s organizacemi, které pracují s problematikou domácího násilí v zahraničí a nabízí i možnosti stáže s partnery v zahraničí. Díky tomuto projektu se v březnu 2013 účastnily úvodní konference pořádané v Praze zástupkyně neziskové organizace The Haven Wolverhampton, která působí ve městě Wolverhampton v Anglii. Tak jako v ČR, je i v Britském království veliká potřeba azylového ubytování pro oběti. The Haven Wolverhampton má 5 azylových domů a poskytuje krizové ubytování. Organizace je také poskytovatelem vzdělávání v rámci NOCN (National Open College Network) se vzdělávacími programy zaměřenými na finanční gramotnost, podporu a práci s oběťmi domácího násilí, prevenci domácího násilí nebo i politiku na pracovišti. Azylové ubytování je vnímáno více komunitě, než je tomu v ČR a služba je doplněna podpůrným systémem ve formě nonstop krizové linky, finančního poradenství, služeb pro děti obětí.

Celistvý přístup k problematice, který realizuje Velká Británie, je možnou inspirací v rozvoji pomoci obětem domácího násilí v ČR do budoucna a v zacílení vzdělávání pracovníků, kteří pomoc poskytují.

3.3 Asociace pracovníků intervenčních center

Práce s oběťmi domácího násilí má oproti práci s jinou cílovou skupinou klientů sociálních služeb svá specifika. Potřeby pracovníků center vedly v roce 2008 k založení občanského sdružení Asociace pracovníků intervencích center, jejíž cílem je *„zastupovat zájmy svých členů a napomáhat jejich spolupráci při rozvíjení poskytovaných služeb.“*[35], což v praxi představuje jednání se spolupracujícími organizacemi na úrovni ministerstev, pořádání vzdělávacích programů pro pracovníky

[35] ASOCIACE PRACOVNÍKŮ INTERVEČNÍCH CENTER *Poslání APIC* [online]. © 2012 [vid. 2013-10-26]. Dostupné z: http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=136.

intervenčních center a organizování pravidelných setkání za účelem předávání zkušeností z „dobré praxe“.

V prvních letech svého fungování se asociace zaměřila především na sběr statistických dat o počtech vykázání a poskytnuté pomoci, na základě čehož se podařilo obhájit existenci center i jejich využití navzdory nákladům se státního rozpočtu. V roce 2009 zadávala Bílému kruhu bezpečí, o. s. dva požadavky na školení pracovníků intervenčních center, která proběhly. Dále asociace vstoupila do jednání s Ministerstvem vnitra, s odborem prevence kriminality, za účelem financování vytvoření jednotného počítačového systému pro evidenci dokumentace intervenčních center. Tato jednání nebyla úspěšná. Snaha o vytvoření jednotného loga a formy prezentace ale úspěšná byla. Dodnes používají všechna intervenční centra jednotné logo. Úspěšně asociace prezentuje problematiku domácího násilí i jednotlivá centra, komentuje svá statistická data pro regionální i celostátní deníky a televizní média, pořádá konference (např. v roce 2012 s názvem Zažíváte násilí ve vztahu? Naslouchámе Vám… Intervenční centra v systému pomoci osobám ohroženým domácím násilím.) a jednání odborné veřejnosti. Mezi další důležité aktivity patří účast na jednání Rady vlády. *„Asociace se tak podílí na vyhodnocování Národního akčního plánu prevence domácího násilí na léta 2011 – 2014, který reaguje na aktuální situaci v České republice, kdy domácí násilí zůstává, podle údajů Ministerstva vnitra, Ministerstva spravedlnosti a statistik výzkumných center, závažným a značně rozšířeným společenským jevem.“*[36] V souvislosti s nabitím účinnosti zákona o obětech trestních činů[37] se potvrdila výhoda smlouvy o spolupráci s probační a mediační službou, kterou asociace uzavřela v květnu 2012 s ředitelstvím Praha.

V současné době je aktuální otázka postavení nezletilých dětí v domácnostmi, kde dochází k domácímu násilí a promítnutí aspektu do práce všech třech pilířů pomoci obětem domácího násilí. Další směry aktivit asociace směřují ke vzdělávání pracovníků intervenčních center a zejména k hledání zdrojů financování vzdělávání. Lákavá se jeví

[36] ASOCIACE PRACOVNÍKŮ INTERVEČNÍCH CENTER *Výroční zpráva 2012 APIC* [online]. © 2012 [vid. 2013-10-27]. Dostupné z: http://domaci-nasili.cz/Download/vyrocka2012.pdf.

[37] Zákon č. 45/2013 ze dne 30.01.2013, účinný od 01.08.2013. Probační a mediační služba povinně poskytuje odborné poradenství obětem všech trestných činů, včetně obětí týrání osoby žijící ve společné domácnosti.

nabídka Norských fondů, která je ale podmíněna formou spolufinancování, což může být pro neziskové organizace problematické.

4 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ INTERVENČNÍHO CENTRA KLADNO

Po obecných kapitolách, které vymezovaly rámec vzdělávání dospělých a sociální služby, je nadcházející kapitola věnována konkrétnímu pracovišti, potřebám jeho pracovníků a organizační struktuře, která lépe dokládá obecnou charakteristiku v každodenní praxi zvoleného intervenčního centra. Díky názornému příkladu bude možné se snadněji orientovat v potřebách pracovníků těchto center, které se odrážejí v empirické části práce.

Služba intervenčního centra vznikla v roce 2007 jako zcela nová. Nemá tedy žádná východiska ze své historie, ze kterých by mohla čerpat při vytváření jednotné metodiky pro práci a vzdělávání svých pracovníků. Vše se vytváří v návaznosti na inspirace ze zahraničí a individuální potřeby zúčastněných, které se od roku 2007 objevily.

Protože neexistuje ani jednotný systém profesního vzdělávání pracovníků intervenčních center v ČR, rozhodla se autorka vybrat reprezentativní vzorek v podobě svého pracoviště, Intervenčního centra Kladno. Cílová skupina je u všech center stejná, tedy osoby ohrožené domácím násilím. Základní opěrné body určené zákonem o sociálních službách a právními předpisy na ochranu před domácím násilí, jsou ve všech centrech realizovány také shodně. Rozdíl se nachází právnické osobě zřizovatele, jenž služby poskytuje, ve složení týmu a finančních zdrojích pro zajištění zvyšování nebo prohlubování kvalifikace.

V každém centru je možné nalézt pracovníky v přímé péči a pracovníky organizačního zajištění služby. V přímé péči jsou klíčové pracovní pozice sociální pracovník, psycholog a vedoucí. Tento základní tým je možné doplnit právníkem, odborným poradcem pro sociální problematiku, odborným právním poradcem nebo metodikem. Organizační zajištění služby pak představuje personalista, finanční účetní, ředitel organizace, jeho sekretariát, úklidové a údržbářské služby.

Nabídka vzdělávání je v dnešní době široká. Je třeba ale odlišit vzdělávání obecného charakteru pro pracovníky sociálních služeb, které je možné použít pro práci různých sociálních služeb, a vzdělávání specializované na konkrétní problematiku, v tomto případě na problematiku domácího násilí.

Výchozími prameny pro tuto část byl autorkou vybrán analytický rozhovor s vedoucí centra, personalistkou, standardy organizace a vnitřní předpisy. Popis jednotlivých pozic je složen i z náplně práce, v nichž se odráží oblasti profesního vzdělávání, které je možné rozlišit na:

a) vstupní vzdělávání,

b) prohlubující vzdělávání,

c) zvyšující vzdělávání.

Vstupní kvalifikace je důležitým faktorem pro výkon práce v intervenčním centru, ale nepřestavuje jediný aspekt pro hodnocení schopnosti kvalifikované pomoci. S ohledem na obdobnost pracovních pozic všech center představuje takto kapitola přímou kooperaci s teoretickou částí celé práce.

4.1 Intervenční centrum Kladno

Intervenční centrum Kladno je součástí Zařízení sociální intervence, příspěvkové organizace Středočeského kraje. Vzniklo přesunutím Intervenčního centra Rakovník, jenž bylo součástí základní sítě center vzniklých 01.01.2007. V Rakovníku centrum fungovalo opět pod příspěvkovou organizací Středočeského kraje, Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Přesun se uskutečnil z rozhodnutí Rady Středočeského kraje k 01.04.2010. Do Kladna byla přemístěna veškerá agenda i všichni pracovníci centra, tedy 2 sociální pracovníci a jeden vedoucí, celkem 3 plné úvazky v přímé péči. Centrum je členem Asociace pracovníků intervenčních center, o. s. od dob jejího založení.

Kořeny Zařízení sociální intervence Kladno sahají až do roku 1973, kdy bylo založeno pod názvem Okresní ústav sociálních služeb. V současné době zaštituje 9 sociálních služeb, zaměřených na osoby ohrožené sociálním vyloučením, podporu pěstounské péče a správu pobytových zařízení. Díky tomu je možná provázanost jednotlivých služeb a poskytnutí komplexního přístupu při řešení nejen případů domácího násilí.

Protože je Intervenční centrum registrovanou službou dle zákona č. 108/2006 Sb., je možné dohledat si interní materiály, jako jsou organizační struktura a popis

realizace služby, včetně detailního rozpisu kapacity a formy poskytování, na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věci ČR, které registr spravuje.

Od září 2013 pracuje v přímé péči 3,625 úvazku a jeden pracovník na pracovní poměr dohody o provedení práce. Administrativní zajištění čítá 0,5 úvazku, úklid 0,25 úvazku. V přímé péči pracují dva sociální pracovníci na plný úvazek 40 hodin týdně, psycholožka na 0,625 úvazku, tj. 25 hodin týdně, další psycholožka, která zastává pozici vedoucího a zároveň se věnuje přímé práci s klienty, na plný úvazek. Tým doplňuje právnička na dohodu o provedení práce. Pracovní tým je složen ze tří žen a jednoho muže. Všichni pracují v přímé péči s osobami ohroženými domácím násilí bez ohledu na pohlaví. Věková hranice pro poskytnutí služby je dle registrace bez omezení, ale intervenční centrum Kladno není oprávněno vykonávat sociálně právní ochranu dětí. V praxi je služba poskytována osobám starším 18 let. Pokud se na centrum obrátí osoba mladší, případ přebírá orgán sociálně právní ochrany dětí příslušného městského úřadu obce s rozšířenou působností.

Centrum v Kladně poskytuje svoje služby nejen pro osoby v kladenského regionu, ale územním rozdělením Krajského úřadu Středočeského kraje, zajišťuje službu i pro občany Rakovnicka, Berounska a okresu Praha západ. Pokud se ale na centrum obrátí osoba z jiné oblasti, je s ní pracováno bez ohledu na její bydliště.

Obvykle je u příspěvkových organizací poskytujících sociální služby užívaný systém vícezdrojového financování. Na jedné straně jsou to příspěvky od zřizovatele, v případě Intervenčního centra Kladno Krajského úřadu Středočeského kraje, na straně druhé potom státní dotace Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. V letech 2010 až 2013 byla ale veškerá činnost centra financována ze Strukturálního fordu EU. Ročně se rozpočet na poskytování služby intervenčního centra v Kladně pohybuje v řádech cca 2 mil. Kč.

4.2 Osobnostní předpoklady pracovníka Intervenčního centra Kladno v přímé péči

Organizace má stanovený soupis obecných osobnostních předpokladů, které jsou shodné pro všechny pracovní pozice v přímé péči s klienty. Odborné předpoklady skládající se z teoretických znalostí získaných studiem a jeho prohlubováním nejsou

jediným požadavkem na potenciální zaměstnance. S ohledem na cílovou skupinu a strukturu poskytované služby se požaduje v první řadě fyzická zdatnost. Pracovníci přicházejí do styku s klienty v krizových stavech, je nezbytností, aby byli fyzicky způsobilý k výkonů práce na krizovém pracovišti. Dobrá kondice je prvotním zdrojem energie a jejím rezervoárem. Ve většině případů je klientovi poskytována podpora v různých formách, klient je motivován, je mu nabízena paleta možností řešení, což je energeticky náročné. Při každodenní konfrontaci s lidmi v krizi je kladen na pomáhající požadavek vysoké odolnosti vůči stresu, zátěži a silným, emočním podnětům.

Pracovníci v přímé péči jsou zaměřeni zejména na oblast poradenství, k čemuž je potřeba i vrozená inteligence a ochota jí rozvíjet. Nejde pouze o schopnost učit se a osvojit si poznatky, je nutná i vysoká míra sociální a emoční inteligence. Pracovníkem centra by měla být důvěryhodná osoba, diskrétní a spolehlivá, která přináší do práce s klientem porozumění a respekt k jeho osobě. Nezbytností je zde schopnost empatie, jenž je třeba chápat jako *„schopnost pochopit pocity, potřeby a perspektivy druhých a podle toho s nimi vhodně komunikovat, umění vcítit se do pocitů druhého a citlivě reagovat a ovlivňovat emoce ostatních.“*[38]. Kořeny empatie bychom našli v dětství v prvotní interakci v rodině.

Vnitřním předpisem centra je určeno, jakému chování by se jeho pracovníci měli ve volném čase vyhýbat, aby nebyla narušena důvěryhodnost jejich i samotného zařízení. S tím se pojí i potřeba vyspělosti pracovníků, jejich ochota identifikovat se s posláním organizace.

Empatie, aktivní naslouchání, schopnost motivovat, přijetí druhého člověka jako samostatné osoby, jenž má právo žít vlastní život, respektovat její rozhodnutí a nepřebírat za ní její dilemata, jsou pro práci s oběťmi domácího násilí nezbytností. S ohledem na složení týmu je potřeba samostatnosti, flexibility, ale i schopnosti pracovat v týmu. Pracovník centra by měl mít zájem o seberozvoj, prohlubování a zvyšování své kvalifikace, měl by být schopen pracovat pod supervizním dohledem.

Velikým tématem je syndrom pomáhajícího. Z tohoto důvodu je kladen důraz sebereflexi a schopnosti odhadnout své možnosti. Pracovník centra by měl být za všech okolností profesionální, ale zároveň lidský a otevřený novým myšlenkám.

[38] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi.* 1. vyd. Praha: Grada, 2008. s. 96. ISBN 978-80-247-2614-4.

Organizace neklade požadavky na druh temperamentu svých pracovníků. Díky vzdělání určeného zákonem není možné, aby v centru v přímé péči pracovala osoba mladší 21 let. U organizačních služek takový požadavek není. Upřednostňována je rozvaha ale i aktivní přístup. Osobní zkušenost s problematikou domácího násilí se s ohledem na vysokou míru nebezpečí syndromu vyhoření a syndromu pomáhajícího nejeví výhodná, překážka k uzavření pracovního poměru to ale není.

Je nepřijatelné, aby pracovníci centra byly v soukromém životě závislí na alkoholu, omamných látkách nebo vyznávali životní styly, které by ohrožovaly dobrou pověst organizace. Samozřejmostí je trestní bezúhonnost pracovníků, která je dokládána výpisem z rejstříku trestů již při přihlášení do výběrového řízení.

Osobností předpoklady jsou zjišťovány v průběhu přijímacího pohovoru testovou formou a následných rozhovorem psychologa-zaměstnance centra se zájemci o pracovní poměr.

4.3 Jednotlivé pracovní pozice v Intervenčním centru Kladno a jejich vzdělávání v uplynulých 2 letech

Osobnostní předpoklady představují vstupní potenciál pro práci v intervenčním centru, který je třeba dále rozvíjet a zvyšovat u všech pracovních pozic, dle konkrétních potřeb zaměstnavatele.

Každý pracovník má k dispozici svoji pracovní náplň, se kterou je seznámen ještě před uzavřením pracovního poměru. Tato náplň je vypracována v souladu se zákonem o sociálních službách, prováděcí vyhlášky a zákoníku práce včetně prováděcích předpisů.

Plánování vzdělávání probíhá v půlročním horizontu. Jsou stanovovány oblasti, v nichž by bylo vhodné se dále rozvíjet. Iniciátorem jsou jak pracovníci centra tak vedení, které své pracovníky v prohlubování i zvyšování kvalifikace podporuje. Prohlubování je financováno z rozpočtu organizace, náklady na zvyšování kvalifikace si nesou zaměstnanci sami.

4.3.1 Sociální pracovník

Obecné požadavky na pozici sociálního pracovníka v intervenčním centru jsou:

- absolvent min. VOŠ obor pedagogického směru nebo sociální práce, popř. Bc. vzdělání v oboru psychologie,
- doporučený absolvovaný výcvik v krizové intervenci nebo v telefonické krizové intervenci.

V Intervenčním centru Kladno pracují dva sociální pracovníci, muž a žena, oba ve věku 30 let. Zastoupení obou pohlaví v přímé práci s klientem není u všech center, ale ze zkušeností klientů je hodnoceno jako výhodné. Oba sociální pracovníci jsou absolventy vyšší odborné školy, studijního oboru sociální práce. Při nástupu do centra neměli zkušenost s řešením problematiky domácího násilí, ale měli odbornou praxi v oblasti sociální práce.

Hlavní náplní práce sociálních pracovníků je poskytování odborného sociálně právního poradenství, krizové pomoci zejména ambulantní povahy, samostatné vedení případu a spolupráce s návaznými organizacemi. Dále je zahrnuto statistické zpracování dat, terénní práce dle potřeb klientů a možností centra. Mimo práce s klienty je pracovník povinen účastnit se sebevzdělávání i jej aktivně vyhledávat. Sociální pracovník zastává úlohu též školitele, zejména pro oblast policie a spolupracujících organizací. Spolupracuje také při realizaci a přípravě jednotlivých přednášek i přednáškových cyklů pro veřejnost, žáky základních a studenty středních škol. Organizuje setkání interdisciplinárního týmu. Samostatná část je v náplni práce věnována povinnosti mlčenlivosti, kterou je pracovník povinen dodržovat i po skončení pracovního poměru. Sociální pracovník pracuje dle standardů kvality sociální služby intervenční centrum, které má organizace vypracované a aktivně se podílí na jejich aktualizaci.

Z náplně práce vyplývají vysoké nároky kladené na sociální pracovníky v oblasti vzdělávání. Pro aplikaci sociálně právního poradenství je nutné sledovat novelizace zákonů a prováděcích předpisů, pro poskytování krizové pomoci je nezbytný rozvoj komunikačních dovedností, motivačních nástrojů a technik krizové intervence. Zákonná povinnost vzdělávání v rozsahu 24 hodin představuje základní minimum pro poskytování kvalitního sociálního poradenství. Supervize je pro sociální pracovníky centra klíčová v prevenci syndromu vyhoření, kterému jsou vystaveni.

Dle statistických výkazů mají sociální pracovníci centra dohromady 350 klientů ročně a poskytnou cca 1000 intervencí. [39] Kromě pracovní náplně jsou sociální pracovníci povinni dodržovat etický kodex pracovníků intervenčního centra zdůrazňující mlčenlivost, klientovo spolurozhodování a spolupráci v týmu.

Vstupní vzdělávání mělo podobu základního kurzu pro pracovníky intervenčních center pořádaný Bílým kruhem bezpečí, o. s., který proběhl v roce 2008 a kterého se oba pracovníci zúčastnili. Kurz měl dvoudenní prezenční podobu, zakončen byl osvědčením.

Díky financování se Strukturálního fondu EU se podařilo pro sociální pracovníky zajistit prohlubující vzdělávání v podobě kurzu komplexní krizové intervence, jenž probíhal od listopadu 2011 do prosince 2012 v celkovém rozsahu 248 hodin. Zakončen byl evaluační zkouškou v časové dotaci 28 hodin. Pořadatelem bylo občanské sdružení Remedium, o. s. Praha. Kurz byl akreditován MPSV ČR jako kvalifikační kurz a forma byla opět prezenční. Oba pracovníci kurz úspěšně dokončili.

Velikým mezníkem v prohlubování profesního vzdělávání sociálních pracovníků nejen kladenského centra bylo setkání sociálních pracovníků, které se uskutečnilo dne 7. 6. 2013 v Jihlavě, bylo dvoudenní, v prezenční formě. Setkání bylo pořádáno Intervenčním centrem v Jihlavě. Cílem prvního odpoledne bylo lidské setkání pracovníků, následující den byl věnován předání příkladů z „dobré praxe“, semináři na téma strach a práce se strachem pod vedením zkušené lektorky, závěr pak tvořila společná případová supervize. Setkání se účastnili oba pracovníci centra. Bohužel se jednalo o ojedinělou vzdělávací akci svého druhu v ČR.

Další prohlubování kvalifikace zaměřené na vnímání problematiky domácího násilí jako komplexního problému proběhlo 24.04.2013 v podobě workshopu na téma Rodina bez násilí: Práce s původci domácího násilí, pořádané Ligou otevřených mužů. Workshop byl podpořen účastí zástupců organizací na podporu mužů v rodinách z Velké Británie. Časová dotace workshopu byla 6 hodin a pracovníci jej vnímali jako velmi podmětný.

Na oblast sociálně právního poradenství byly zaměřeny dva semináře s tématikou novelizace občanského soudního řádu, které se uskutečnily v červnu 2013 a v srpnu 2013. Tyto akce si vybrali pracovníci sami. Forma byla vždy prezenční,

[39] Intervencí se rozumí interakce s klientem nebo zájemcem o službu v délce 30 minut.

organizátorem bylo Intervenční centrum Praha, které zajistilo mezinárodní hosty a účast tvůrců komentáře k novému zákonu. Protože chystané legislativní změny zasahují výrazně do práce sociálních pracovníků centra, zúčastnili se v říjnu roku 2013 dalšího semináře, jenž byl orientovaný na část rodinného práva a změny v této oblasti. Pořadatelem bylo Vzdělávací centrum Morava. Seminář probíhal prezenční formou v rozsahu 6 hodin.

Všechno absolvované prohlubující vzdělání bylo akreditované MPSV ČR. Osvědčení o absolvování vzdělávání je ukládáno do osobní služby pracovníka v kanceláři personalisty organizace. Všechny absolvované vzdělávací aktivity byly zaměřené na prohloubení znalostí z oblasti práva, sociální práce a psychologie a získání nových dovedností v krizové intervenci. Zároveň bylo pracovníkům umožněno alespoň teoreticky nahlédnout do výkonu pozice sociálního pracovníka v jiných centrech a získat přehled o možnostech pomoci obětem domácího násilí v jiných zemích světa.

Pro sociální pracovníky je jako součást vzdělávání povinná případová supervize vedená externím akreditovaným supervizorem v intervalu jednou měsíčně. Plán supervize je vytvářen na šest měsíců dopředu. Cílem supervize je zabránění syndromu vyhoření a profesní opora pracovníků.

4.3.2 Právník

Obecné požadavky na pozici psychologa v intervenčním centru:

- VŠ právnická fakulta, magisterský stupeň.

Pozice právníka je v Intervenčním centru Kladno vykonávána ženou s ukončeným magisterských vzdělávám ve studijním programu právo a mnohaletou praxí v oblasti advokacie. Výše úvazku je stanovena jako dohoda o provedení práce, ročně max. v rozsahu 300 hodin.

Náplní práce právníka je poskytování odborného právní poradenství, podpora klienta při uplatňování jeho oprávněných zájmů a zprostředkování informací oblasti rodinného, majetkového a trestního práva v ambulantní formě. Právník přitom respektuje osobnost uživatele, formu i styl předání informací přizpůsobí možnostem a potřebám klienta s přihlédnutím k jeho aktuálnímu duševnímu stavu. Kromě pracovní náplně je právník povinen dodržovat etický kodex pracovníků intervenčního centra zdůrazňující mlčenlivost, klientovo spolurozhodování a spolupráci v týmu.

Aby bylo možné předejít případnému sporu zájmů byť na etické úrovni, byla pro pozici právníka v centrum vybrána osoba, jenž neprovozuje vlastní advokátní praxi, ale zároveň je v každodenním kontaktu s právním prostředím a aplikací zákonů.

Prohlubování kvalifikace si zajišťuje zaměstnanec sám v rámci vlastního rozvoje. Oblast vzdělávání je nyní zaměřena zejména na seznámení s novým občanským zákoníkem.

Asociace pracovníků intervenčních center, o. s. pořádala v souvislosti se změnami v oblasti občanského práva v září 2013 půldenní setkání právníků všech intervenčních center za účelem seznámení se změnami lektorkou z Krajského soudu v Brně. Právnička Intervenčního centra Kladno se setkání z vlastního rozhodnutí neúčastnila.

4.3.3 Psycholog

Obecné požadavky na pozici psychologa v intervenčním centru:

- VŠ psychologie, min. magisterský stupeň,
- vhodný psychoterapeutický výcvik, výcvik v krizové intervenci, výcvik zaměřený na problematiku domácího násilí.

Od září 2013 pracuje v centru psycholožka na zkrácený úvazek. Jedná se o doktorku psychologie, s ukončeným magisterským vzděláním v oboru jednooborové psychologie a doktorským titulem s rigorózní zkouškou, která má 15leté zkušenosti s párovým poradenstvím, neboť dříve pracovala jako manželský a rodinný poradce v Manželské a rodinné poradně v Kladně. Zároveň má atestaci pro výkon klinického psychologa a výcvik pro poskytování mediace.

Pracovní náplň psychologa v centru je zaměřená zejména na poskytování vysoce odborných psychologických a psychoterapeutických služeb aplikováním speciálních metod jako psychoterapie, hypnoterapie a psychodiagnostika, osobám ohroženým domácím násilím včetně poskytování krizové intervence. Dále poskytuje sociální práci jednotlivcům a rodinám s výskytem domácího násilí. Psycholožka by se také měla podílet na vytváření koncepce a strategie poskytování více druhů sociální služeb, zavádění systému kvality sociální práce a metodické usměrňování sociální práce v rámci organizace. Propagační a publikační činnost spolu s osvětovou aktivitou jsou další směry práce pro tuto pracovní pozici. Opět se zde objevuje požadavek na

samostatné vedení případu a spolupráci s návaznými organizacemi jako u sociálních pracovníků.

Kromě pracovní náplně je psycholog povinen dodržovat etický kodex pracovníků intervenčního centra zdůrazňující mlčenlivost, klientovo spolurozhodování a spolupráci v týmu.

Vstupní vzdělávání v oblasti domácího násilí tato pracovnice zatím neabsolvovala. Je ve fázi zapracování, které je vedeno vedoucí centra. Základní vzdělávání pro pracovníky intervenčních center by měla absolvovat spolu s dalšími novými pracovníky ze všech center v ČR počátkem roku 2014. Prohlubování vzdělávání bude zaměřeno na problematiku domácího násilí, specifik pomoci a právní ochrany jeho obětem, způsoby vedení osvětové kampaně a zpracování spisového materiálu dle PC programu centra.

I psycholog je začleněn do systému vzdělávání, aktivně se účastní procesu vytváření svého programu vzdělávání spolu s vedením centra a organizace. Zúčastní se supervize spolu s ostatními členy týmu.

4.3.4 Vedoucí

Obecné požadavky na pozici psychologa v intervenčním centru jsou:

- VŠ magisterského směru, nejlépe psychologie, právo, pedagogický směr,
- praxe ve vedení týmu.

Pozici vedoucí vykonává na plný úvazek doktorka psychologie, s ukončením magisterským vzděláním v oboru jednooborové psychologie a doktorským titulem s rigorózní zkouškou. Kromě pozice vedoucí se věnuje i přímé práci s klienty centra. Její plný úvazek je stanoven v časovém rozsahu 40 hodin týdně. V centru pracuje od jeho přesunu do Kladna v roce 2010. Má mnohaleté zkušenosti s manželským a rodinným poradenstvím a problematikou závislostí. V minulosti zastávala pozici vedoucí v Manželské a rodinné poradně v Kladně a Terapeutické komunitě Kladno.

Náplň práce je shodná s psychologem centra a odráží tedy i oblasti dalšího prohlubování vzdělávání. K pozici vedoucího pak patří odborné vedení týmu, rozdělování úkolů a dohlížení na jejich plnění, stanovování celkové koncepce činnosti centra, motivace a hodnocení pracovníků, reprezentace centra na jednání. Vedoucí centra schvaluje vzdělávací aktivity pro sebe a své podřízené, identifikuje potenciál

jednotlivých členů týmu a vede k jeho naplnění. Je oprávněna sestavovat plány vzdělávání jednotlivých pracovníků, dohlížet na jeho plnění a iniciovat jeho aktualizaci. Vedoucí vede setkání interdisciplinárních týmů, účastní se jednání se spolupracujícími organizacemi na krajské a celostátní úrovni aktivně ovlivňuje mediální obraz o poskytované službě spoluprací s informačními médii. Jako jediný pracovník je oprávněna vystupovat jménem centra v kontaktu se sdělovacími prostředky. Kromě pracovní náplně je i vedoucí povinna dodržovat etický kodex pracovníků intervenčního centra zdůrazňující mlčenlivost, klientovo spolurozhodování a spolupráci v týmu.

U sociálních pracovníků ani u psychologů není jednotný systém prohlubujícího vzdělávání. U vedoucích center ale takový systém je alespoň v náznaku vytvořen díky činnosti Asociace pracovníků intervenčních center, o. s., jenž každé tři měsíce pořádá setkávání vedoucích center za účelem projednání administrativních novinek a předání zkušeností z „dobré praxe“. Jedná se zpravidla o jednodenní setkání, jehož se účastní vedoucí pracovníci všech center v ČR, bez ohledu na to, jsou-li členy asociace. Díky tomu dochází ke sdílení informací z jednotlivých krajů, poznatků z přímé práce s klienty a jejich specifickými požadavky v návaznosti na krajské uspořádání a specifikum oblasti. Výstupy z těchto setkání jsou písemně zpracované a uložené v kanceláři vedoucí k nahlédnutí ostatním pracovníkům centra.

K další oblasti vzdělávání patří rozvoj komunikačních dovedností a odborné koučování v oblasti vedení osvětových kampaní a spolupráce s návaznými organizacemi.

5 VÝZKUM

Protože je téma práce zaměřeno na konkrétní skupinu pracovníků, rozhodla se autorka práci doplnit empirickou částí pro monitoring potřeb konkrétní skupiny pracovníků a jejich vzdělávání.

5.1 Vymezení cíle výzkumu

Hlavní cílem výzkumu je analýza stavu vzdělávání mezi pracovníky intervenčních centrech v České republice hledáním odpovědi na otázku „Jaké jsou potřeby v oblasti profesního vzdělávání pracovníků intervenčních center?“

Dílčí cíle se zaměřují na ochotu pracovníků ke vzdělávání, vymezení oblastí potřebného prohlubování vzdělávání a odhalení subjektů podílejících se na procesu zvyšování kompetencí a znalostí pracovníků této specifické sociální služby.

Hlavní výzkumná otázka zní: „Jaké jsou potřeby a zkušeností v oblasti vzdělávání pracovníků intervenčních center?“

5.2 Otázky a hypotézy

Hlavní výzkumná otázka zní: „Jaké jsou potřeby a zkušeností v oblasti vzdělávání pracovníků intervenčních center?“

Hypotéza č. 1: Pracovníci se v profesní oblasti více vzdělávali z vlastní iniciativy než z iniciativy zaměstnavatele.

Hypotéza č. 2: Ochota vlastní iniciativy (dojíždění, obětování volného času,...) u profesního vzdělávání je vyšší u mladších pracovníků.

5.3 Metody výzkumu

Empirická část práce byla realizována kvalitativním výzkumem uskutečněným dotazníkovou formou v uzavřené podobě mezi pracovníky intervenčních center v České republice.

Aby byla zaručena anonymita respondentů, byl dotazník šířen pomoci internetu, konkrétně pomocí dotazníkové šablony stránek www.google.com. Odkaz na anonymní vyplnění dotazníků byl distribuován na e-mailové adresy všech 18 intervenčních center v ČR, které mají službu intervenční centrum registrovanou u Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Ačkoliv bylo v teoretické rovině možné, že by dotazník mohl být vyplněn i jinou osobou než pracovníkem centra, rozhodla se autorka upřednostnit anonymitu i za cenu možného zkreslení výsledků.

Dotazník se skládal z 19 otázek, z nichž prvních pět bylo zaměřeno na specifikaci osoby respondenta, zbylé potom v otevřené či uzavřené formě umožňovaly vyjádření osobního názoru, postoje účastníka a zároveň monitoring absolvovaných vzdělávacích aktivit v centru včetně identifikace iniciátora prohlubování vzdělávání. Dotazník tvoří přílohu D.

Samotný výzkum proběhl v datovém rozmezí 08.11.-10.12.2013. Na uzávěrku přijímání odpovědí byli respondenti upozorněni v písemném mailu spolu se žádostí a návodem k vyplnění dotazníku. Respondenti měli také možnost sledovat vyhodnocení dotazníku, které jim bylo po odeslání odpovědí nabídnuto.

Celkem bylo odesláno k datu uzávěrky 29 řádně vyplněných dotazníků. Autorka si je vědoma, že získaný vzorek není veliký. Téma prohlubování profesní kvalifikace pracovníků intervenčních center je nové a nepříliš prozkoumané, proto se autorka rozhodla i s takto malým vzorkem dále pracovat. Vyhodnocení proběhne formou grafů s procentuálním i jednotkovým zobrazením.

5.4 Charakteristika zkoumaného vzorku

Kvantitativní výzkum vychází z předpokladu měřitelnosti lidského chování a aplikace výsledků skupiny na celku. Dotazník byl strukturován přímo na potřeby pracovníků a personální osídlení organizace intervenční centrum. Pracovníci této služby představují malý vzorek, a proto závěry z něho plynoucí nelze považovat za možné zobecnění na širší skupinu. Dotazník byl vyplněn oběma pohlavími, bez ohledu na vzdělání, věk a zastávanou pracovní pozici.

Stanovit přesný počet účastníků výzkumu je obtížné, neboť dle registrace není u všech center zřejmý a dohledatelný přesný počet pracovníků, což je způsobeno

vysokým množství pracovníků ve krácených úvazcích, jenž se podílejí na více službách organizace, nejen na službě intervenční centrum. Dle registrace příslušného krajského úřadu tak vznikají situace, kdy např. Intervenční centrum Liberec, které působí jako jediné v Libereckém kraji a jehož počet intervencí s klienty se řadí na přední místa v celorepublikové statistice, má dle registrace pouze tři zaměstnance. Naproti tomu Intervenční centrum v Ústí nad Labem má dle nepřehledné personální sítě, jenž tvoří přílohu registrace sociální služby, 26 zaměstnanců. U intervenčních center v Příbrami, Olomouci a Zlíně nebylo finální počet zaměstnanců dle registraci možné dohledat. Pro přehlednost autorka přikládá seznam intervenčních center s počtem pracovníků dle veřejného registračního seznamu v příloze C své práce.

5.5 Výsledky výzkumu

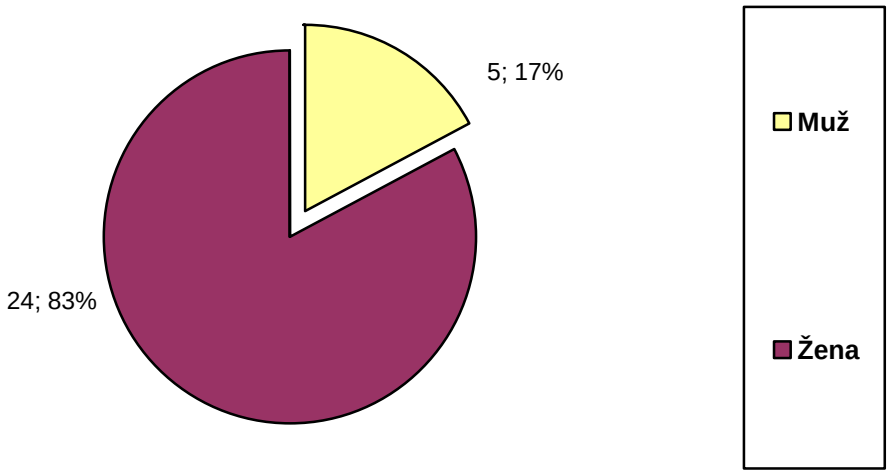
Pro zpracování výsledků dotazníků byl zvolen počítačový program Microsoft Office Excel. Získané údaje byly pro názornější zobrazení kvantifikovány a zpracovány technikou zobrazení dat za pomocí programu Microsoft Office Word. Výsledky jsou rozebrány podle jednotlivých otázek, vždy doplněny grafem s přesnými počty respondentů u jednotlivých možností odpovědi na otázku.

V příloze E se nalézá matice výzkumu.

5.5.1 Výsledky dle jednotlivých otázek

Otázka č. 1: Pohlaví

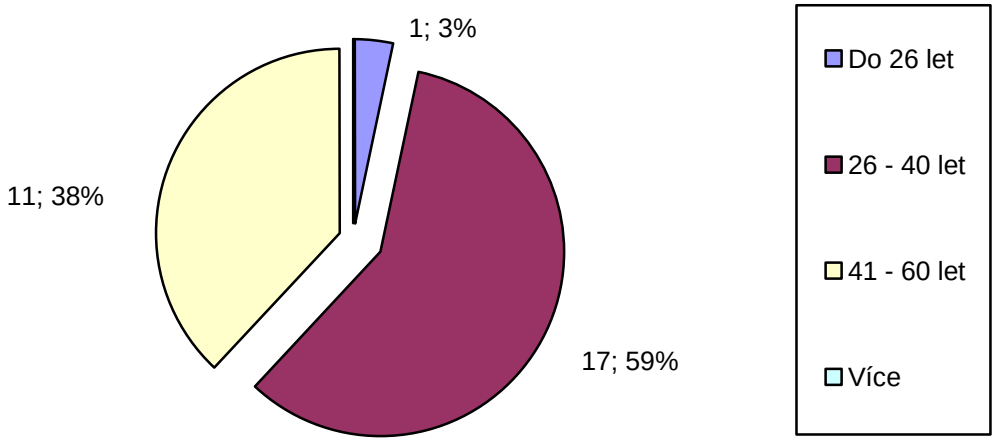
Graf 1: Pohlaví



Zastoupení mužských pracovníků v sociálních službách v ČR není časté. Oblast domácího násilí může být vnímána jako problém, který si žádá ženského pracovníka při jeho řešení. Dle zastoupení ve výzkumu, jsou v intervenčních centrech zastoupeni i muži v přímé péči o klienty.

Otázka č. 2: Váš věk

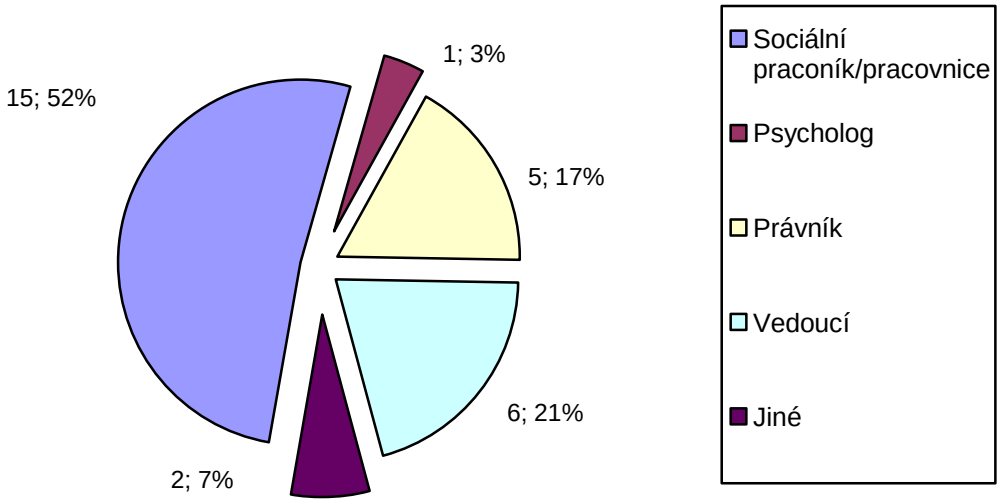
Graf 2: Váš věk



S ohledem na délku působnosti této sociální služby v České republice a cílovou skupinu jsou pracovníci vybírány zejména z řad zkušených pracovníků, kteří mají s pomocí obětem dlouhodobou zkušenost, což se odrazilo ve struktuře respondentů.

Otázka č. 3: Vaše pracovní pozice v intervenčním centru

Graf 3: Vaše pracovní pozice v intervenčním centru

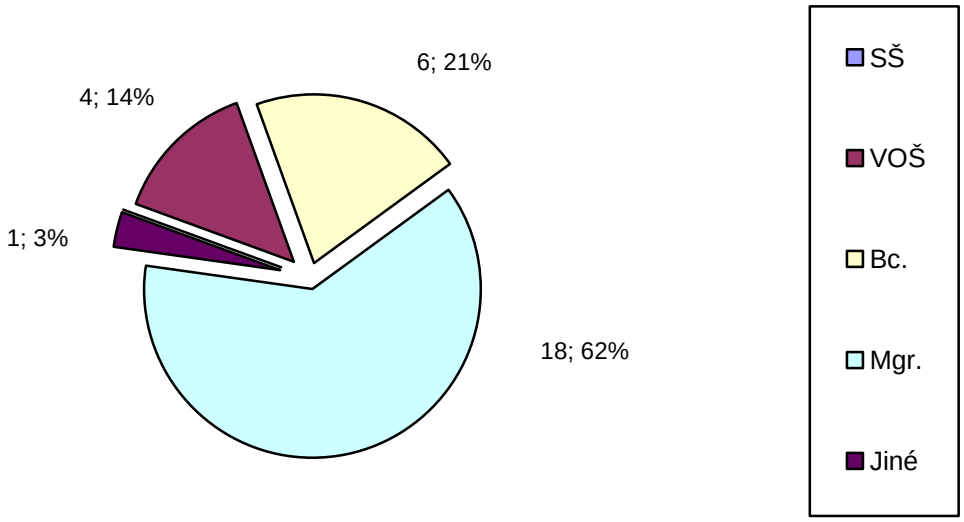


Pod pojmem jiné uvedl jeden respondent pozici metodika a zástupce vedoucího, další respondent pak svojí pozici definoval jako sociálně právní poradce.

Nejednotnost metodiky, jenž by vedla ke sladění názvosloví pracovních pozic v centru, byla již zmiňována v praktické části a odráží se v odpovědi respondentů výzkumu. Pracovní složení týmů intervenčních center odpovídá potřebách uživatelů služby. Dominantou v potřebném poradenství tvoří sociální poradenství, tudíž nejvíce zastoupenou skupinou jsou sociální pracovníci.

Otázka č. 4: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

Graf 4: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

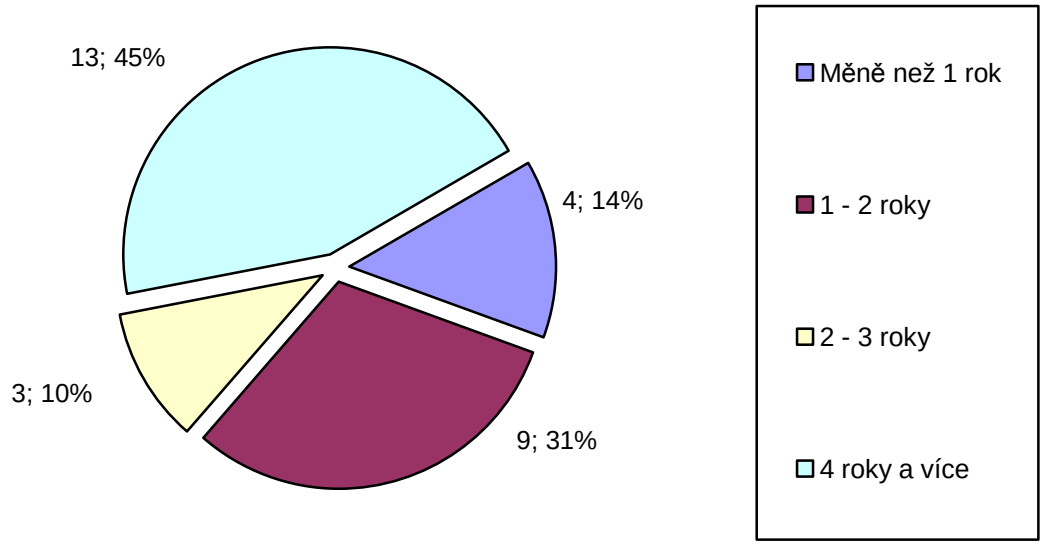


Sekce jiné je určena jedním respondentem, který uvedl jako své nejvyšší dosažené vzdělání titul Ing.

Nejvíce je zastoupena skupina vysokoškolsky vzdělaných pracovníků, což v praxi ukazuje na vysokou kvalifikovanost a profesionalitu pracovníků služby. Absence středoškolsky vzdělaných pracovníků ukazuje na dodržování zákona o sociálních službách, který určuje jako minimální vzdělání pro odborné pracovníky minimálně vyšší odborné vzdělání.

Otázka č. 5: Jak dlouho pracujte v intervenčním centru?

Graf 5: Jak dlouho pracujte v intervenčním centru?



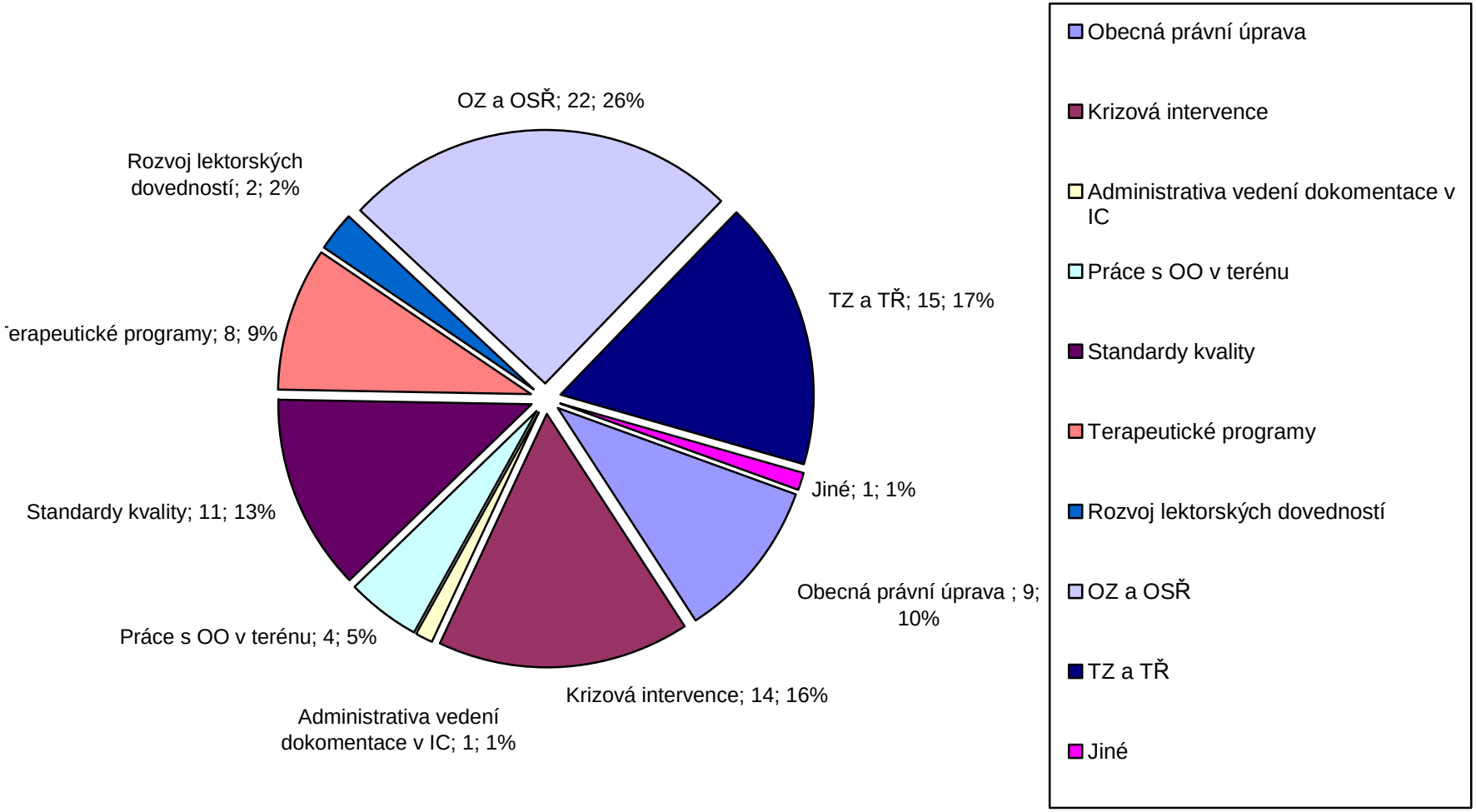
Nejvyšší podíl v dané sekci tvoří dlouhodobí pracovníci, kteří poskytují služby v centrum více než jeden rok. I toto může být důkazem odbornosti a vysoké kvality poskytované služby.

Otázka č. 6: Myslíte si, že je důležité profesní vzdělávání pracovníků intervenčních center?

Všichni respondenti se jednotně shodli na tom, že své profesní vzdělávání považují za důležité. Lze z toho odvodit vědomí významu rozvoje vlastních vědomostí a kompetencí pro zvýšení kvality poskytované služby v přímé péči s klienty.

Otázka č. 7: Profesní vzdělávání v jaké oblasti by pro vás bylo aktuálně nejvíce přínosné pro výkon Vaší práce?

Graf 6: Profesní vzdělávání v jaké oblasti by pro vás bylo aktuálně nejvíce přínosné pro výkon Vaší práce?



Zde nebyl limitován počet zaškrtnutých odpovědí z důvodu lepšího přehledu a zamezení zkreslení odpovědí vlivem povinnosti respondenta zvolit pouze jednu možnost, jenž často odráží okamžitý nápad než dlouhodobou potřebu.

V této otázce se odrážejí přímé potřeby respondentů. Díky skutečnost, že výzkum proběhl v závěru roku 2013, tedy v době před platností nového občanského zákona a občanského soudního řádu, který mění celou řadu právních předpisů, není pro odborníka překvapením, že největší potřeba v oblasti profesního vzdělávání směřuje právě na získání znalostí z oblasti nové právní kodifikace.

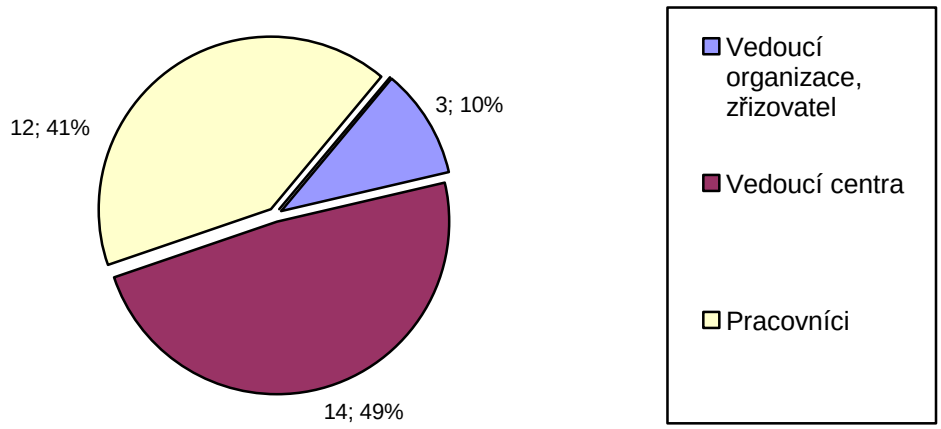
Oblast trestního práva hmotného i procesního také prošla novelizací, a to v podobě již uváděného zákona na pomoc obětem trestních činů. Zde je možné najít motivaci pro odpověď 17% procent dotazových, kteří si zvolili právě tuto oblast aktuální ke vzdělávání.

Požadavek na trénink v krizové intervenci je podstatný pro 16% účastníků výzkumu. Dovednosti krizové intervence tvoří jeden z nejdůležitějších a nejčastěji používaných prostředků při přímé práci s oběťmi domácího násilí, proto ani tento požadavek není překvapením.

Pod pojmem jiné uvedl jeden dotazovaný svůj požadavek na vzdělávání v oblasti psychoterapie ohrožených osob a práce s dětmi.

Otázka č. 8: Kdo si nejvíce uvědomuje potřebu profesního vzdělávání ve Vašem centru?

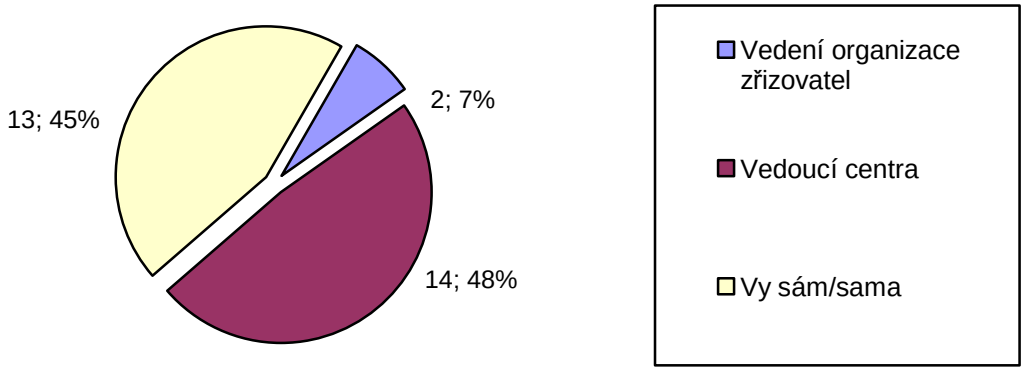
Graf 7: Kdo si nejvíce uvědomuje potřebu profesního vzdělávání ve Vašem centru?



Pracovníci a vedoucí centra si nejvíce uvědomují potřebu prohlubování profesního vzdělávání. Vysoký podíl uvědomování na straně pracovníků reflektuje jejich schopnost náhledu na vlastní práci s klienty, což nebývá u zaměstnanců vždy a plošně přítomno.

Otázka č. 9: Kdo je iniciátorem profesního vzdělávání ve Vašem centru?

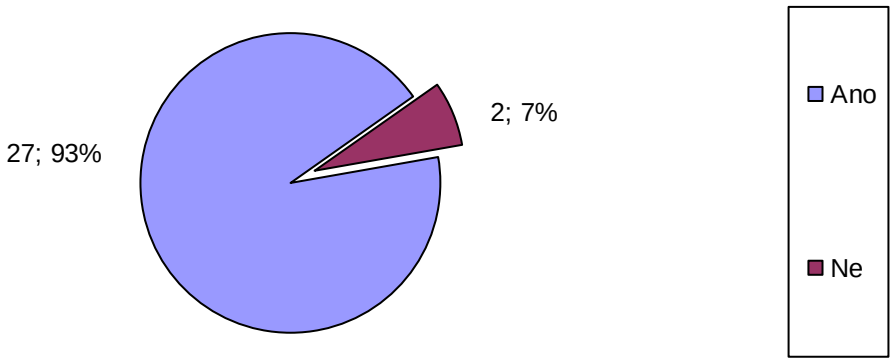
Graf 8: Kdo je iniciátorem profesního vzdělávání ve Vašem centru?



Díky podílu 45% na straně pracovníků lze usuzovat na svobodu při iniciaci profesního vzdělávání v intervenčních centrech. Nejvyšší podíl je stále zastoupen vedoucími pracovníky, kteří mohou profesní vzdělávání využít jako nástroj profesionalizace a zároveň jednotlivé pracovní pozice diferencovat nejen podle potřeb cílové skupiny služby, ale také podle zájmů celého týmu.

Otázka č. 10: Můžete ovlivnit, jakého profesního vzdělávání se zúčastníte?

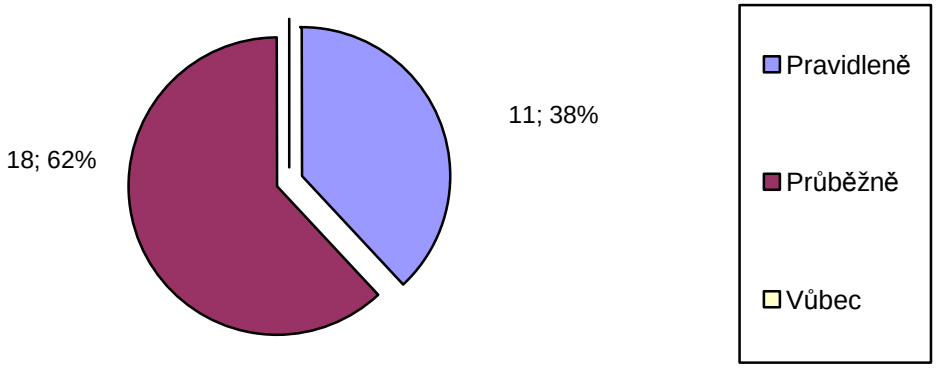
Graf 9: Můžete ovlivnit, jakého profesního vzdělávání se zúčastníte?



Fokus této otázky je zaměřen na svobodu pracovníků v oblasti profesního vzdělávání. Díky výsledku 93% pro odpověď ano je možné potvrdit, že pracovníci mají možnost vyjádřit se ke svému vzdělávacímu plánu, sami jej utvářet, navrhovat a aktivně ovlivňovat.

Otázka č. 11: Jak často se profesně vzděláváte?

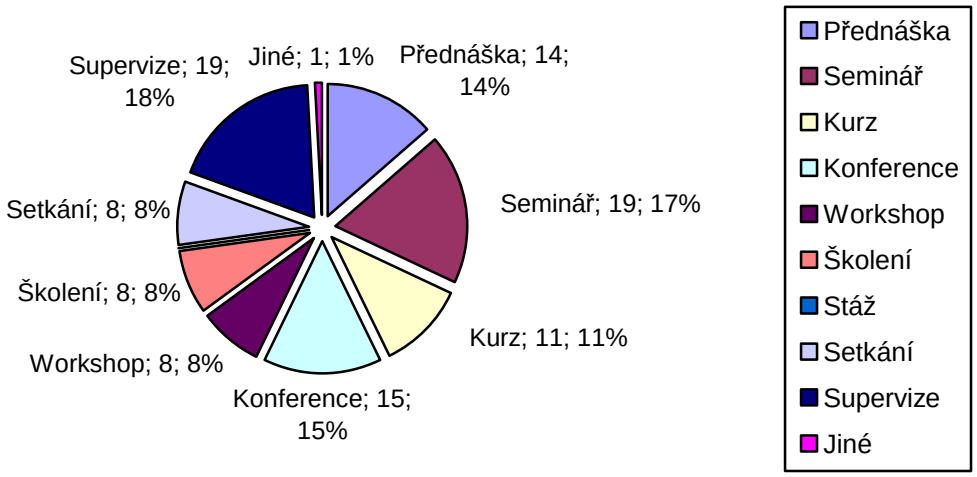
Graf 10: Jak často se profesně vzděláváte?



Všichni respondenti uvedli, že se vzdělávají. Nejvíce jich absolvuje průběžné profesní vzdělávání, pravděpodobně související s novinkami, které ovlivňují každodenní práci s klienty. Vzdělávání tedy tvoří prioritu a je realizováno všemi respondenty.

Otázka č. 12: Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a na pokyn zaměstnavatele?

Graf 11: Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a na pokyn zaměstnavatele?

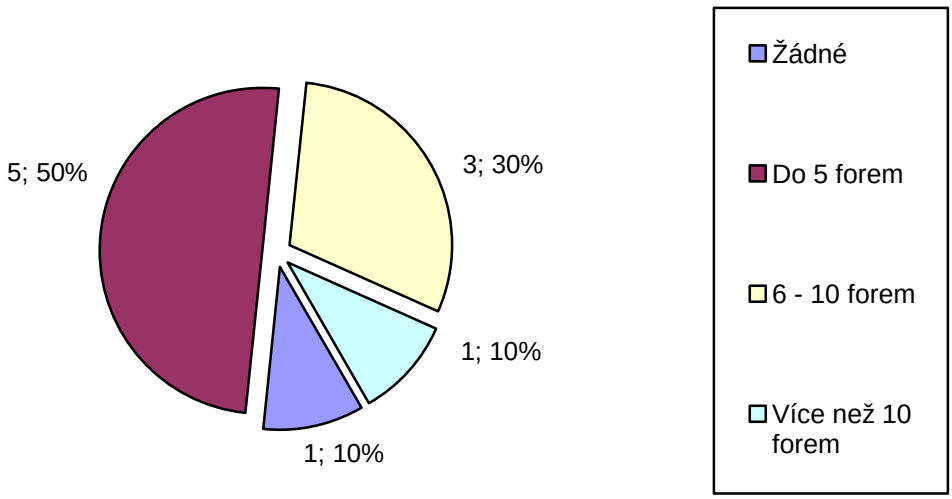


Cílem této otázky byla analýza preferovaných metod vzdělávání, jehož motivátorem jsou zaměstnavatelé, tedy zřizovatelé center. V dominantní míře převládají monologické metody vzdělávání zaměřené na předání informací a získání znalostí. Cíl osvojení konkrétních dovedností učením formou tréninku je dle odpovědí potlačen. Supervize, která je v sociálních službách považována za takřka nutnost, převažuje v odpovědích. Prevence syndromu pomáhajícího a syndromu vyhoření je intervenčních centrech realizována.

Otázka č. 13: Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z příkazu vedení organizace?

Tuto otázko bylo umožněno zodpovědět vlastním textem. Výsledky jsou shrnuty pro přehlednější vyjádření.

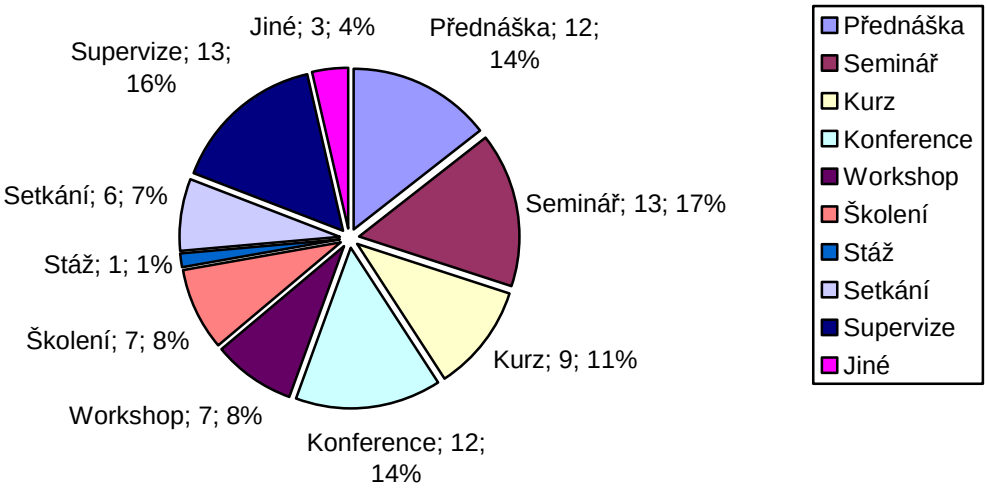
Graf 12: Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z příkazu vedení organizace?



Dle výsledků je vzácností, že by se pracovníci vzdělávali v průměru jednou měsíčně. Nejčastěji je zastoupena skupina, která absolvuje profesní vzdělávání v průměru každé dva měsíce či méně. Objevila se i odpověď jednoho respondenta, který žádné profesní vzdělávání v roce 2013 v příkazu vedení organizace nenavštívil.

Otázka č. 14: Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a z vlastní iniciativy?

Graf 13: Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a z vlastní iniciativy?

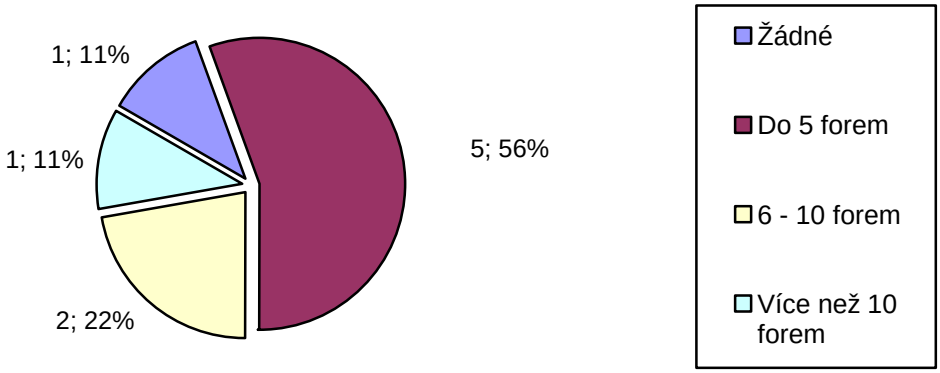


U otázky zaměřené na absolvované metody profesního vzdělávání z iniciativy vlastních pracovníků nedochází oproti metodám preferovaných u zaměstnavatelů k výrazným změnám. Opět v dominantní míře převažují monologické metody. Ani workshop jako metoda zaměřená na skupinové řešení konkrétního problému nezůstává opomíjena. Zajímavostí může být, že celých 16% dotazovaných odpovědělo, že absolvovali z vlastní iniciativy supervizi. Není to tedy jen zaměstnavatel a zřizovatel centra, kdo si uvědomuje specifikum péče o pracovníky v sociální službě intervenční centrum.

Otázka č.:15: Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z vlastní iniciativy?

Tuto otázku bylo umožněno zodpovědět vlastním textem. Výsledky jsou shrnuty v tabulce pro přehlednější vyjádření.

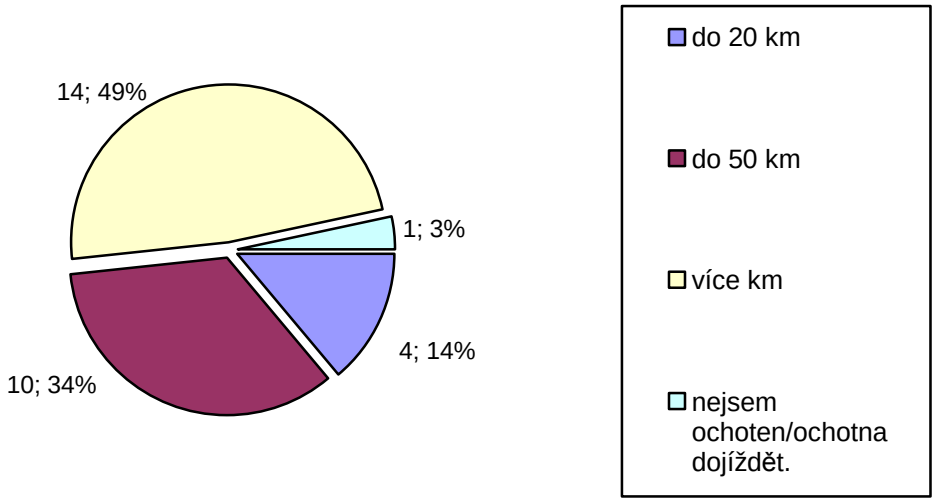
Graf 14: Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z vlastní iniciativy?



Ohledně počtu absolvovaných vzdělávacích programu a modulů z vlastní iniciativy se nepodařilo zaznamenat přílišnou odchylku oproti případům, kdy je iniciátorem zaměstnavatel. Odráží se vyrovnanost v uvědomování si potřeby dalšího profesního vzdělávání na straně pracovníků i zaměstnavatele, popř. zřizovatele.

Otázka č. 16: Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat?

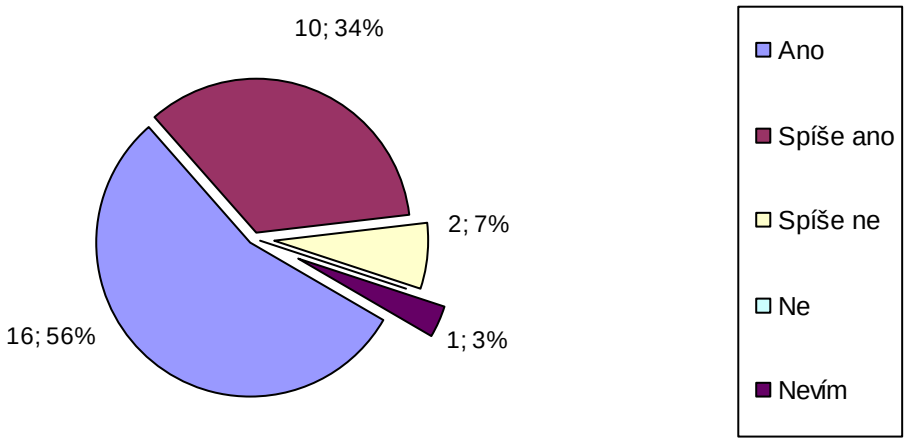
Graf 15: Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat?



Otázka byla zaměřena na flexibilitu pracovníků center v oblasti omezení vlastního pohodlí a překonání překážky při volbě profesního vzdělávání. Dle odpovědí respondentů je zřejmé, že pracovníci jsou ochotni za jednodenním vzdělávání cestovat i na větší vzdálenost, čítající řádově více než 50 km. Autorka vnímá toto zjištění za překvapující zejména v době, kdy se vytváření nová detašovaná pracoviště pro zlepšení komfortu uživatelů služby, což může vést i k vytváření návyku pracovníků center za prací či vzděláváním dojíždět.

Otázka č. 17: Měl/a byste zájem o pravidelné setkávání pracovníků intervenčních center za účelem předání zkušeností z „dobré praxe“ dle jejich pracovních pozic (např. setkávání sociálních pracovníků, setkávání právníků, setkávání psychologů intervenčních center)?

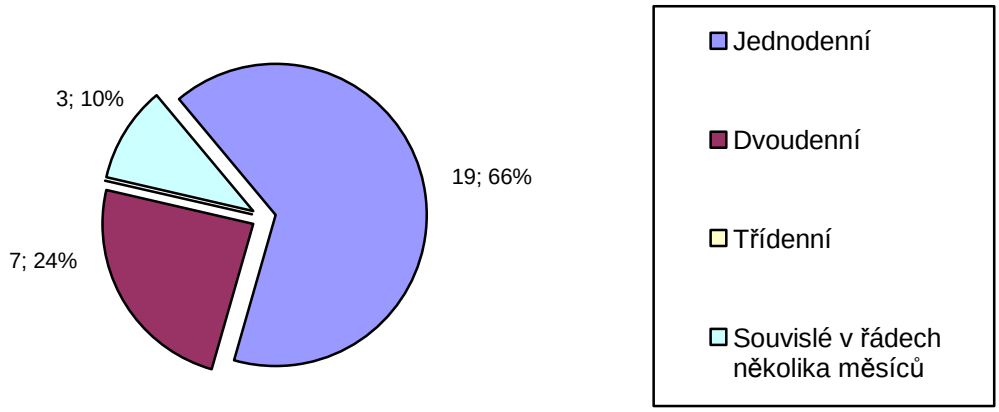
Graf 16: Měl/a byste zájem o pravidelné setkávání pracovníků intervenčních center za účelem předání zkušeností z „dobré praxe“ dle jejich pracovních pozic (např. setkávání sociálních pracovníků, setkávání právníků, setkávání psychologů intervenčních center)?



Autorka se při tvorbě otázky zaměřila na neformální ale nikoliv neefektivní formu vzdělávání v profesní oblasti. Počtem 81% vyjádřili účastníci výzkumu svůj požadavek na setkání pracovníků center dle pracovní pozice. Výhodou takových setkání může být lepší sdílení náročnosti výkonu pozice a pracovní role, podpora a obohacení každodenních aktivit od těch, jež prožívají stejné pochyby nebo dilemata při práci s klienty.

Otázka č. 18: Jaký časový rozsah profesního vzdělávání v prezenční formě (s Vaší osobní účastí) upřednostňujete?

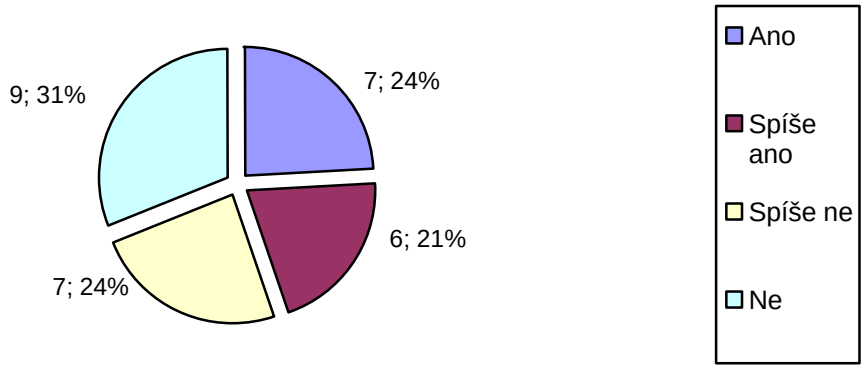
Graf 17: Jaký časový rozsah profesního vzdělávání v prezenční formě (s Vaší osobní účastí) upřednostňujete?



Dle odpovědí je zřejmé, že pracovníci upřednostňují jednodenní vzdělávací programy. Přesto 16% dotazovaných preferuje dlouhodobé vzdělávací moduly, kterými jsou v sociálních službě zejména kurzy a výcviky, tedy metody směřující k osvojení dovedností formou tréninku. V podílu 23% dotazovaných potom volí dvoudenní formu.

Otázka č. 19: Jste ochoten/ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)?

Graf 18: Jste ochoten/ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)?



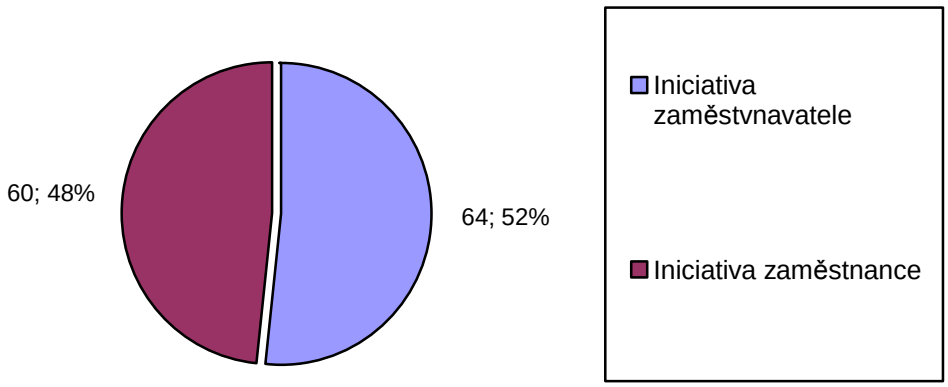
Opět otázka věnující se ochotě slevit z osobního komfortu pracovníka ve prospěch profesního vzdělávání. Zatímco v oblasti cestování jsou pracovníci vysoce tolerantní, osobní čas by profesnímu vzdělávání věnovalo 55% z nich, 24% účastníků výzkumu by neváhali věnovat své víkendy nebo volné večery snaze zlepšit své znalosti, vědomosti a dovednosti. Výsledek otázky ale nelze považovat za souhlas pracovníků

s prezenční formou vzdělávání v jejich volném čase. Pracovníci se mohou vzdělávat i samostudiem, popř. e-learnigem.

5.5.2 Verifikace hypotéz

Hypotéza č. 1: Pracovníci se v profesní oblasti více vzdělávali z vlastní iniciativy než z iniciativy zaměstnavatele.

Graf 19: Pracovníci se v profesní oblasti více vzdělávali z vlastní iniciativy než z iniciativy zaměstnavatele.



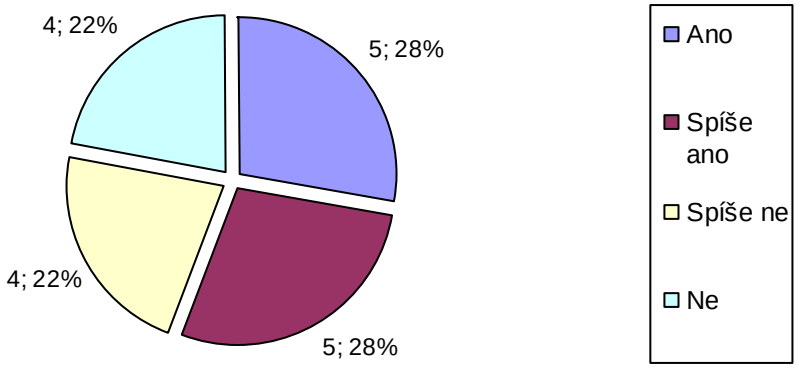
Tato hypotéza byla porovnáním odpovědí na otázky č. 13 a 15 **vyvrácena.** Dle respondentů stále hraje iniciativa zaměstnavatele dominantní úlohu při vysílání pracovníků na vzdělávací programy a moduly profesního vzdělávání. Mezi nejvyhledávanější metody patří tradiční přednáška, seminář s aktivitou účastníků a konference, jenž často mají zahraniční účast a představují kontakt s postupem při řešení problematiky domácího násilí v podobně zaměřených organizacích za hranicemi ČR. Potřebám pracovníků také vyhovuje metoda kurzu, tj. osvojení si potřebných dovedností nejen v rovině odborných znalostí ale zejména formou tréninku. Dle šetření se respondenti zúčastnili celkem 20 kurzů.

Hypotéza č. 2: Ochota vlastní iniciativy (dojíždění, obětování volného času,...) u profesního vzdělávání je vyšší u mladších pracovníků.

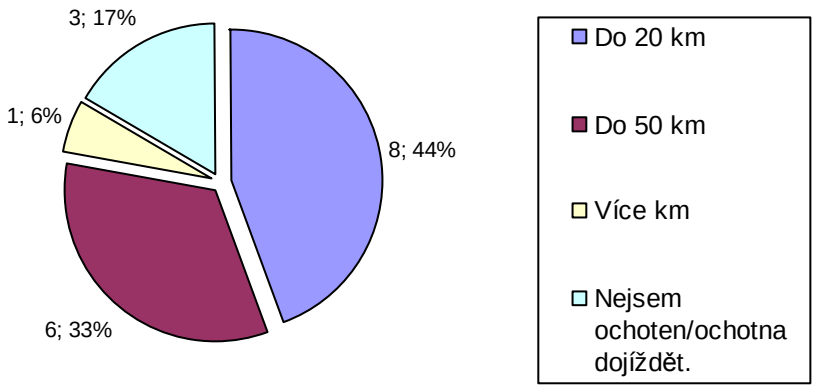
Aby bylo možné vyhodnotit tuto hypotézu, je třeba nejprve stanovit jednotlivé kategorie, tj. kdo je řazen do mladších pracovníků. Dle dotazníku se nabízejí dvě možné formulace. Mezi mladší pracovníky můžeme počítat zaměstnance v přímé péči ve věkové kategorii do 40 let, anebo lze tuto hypotézu i hodnotit z pohledu délky pracovního poměru respondenta v intervenčním centru. Autorka se rozhodla vyhodnotit obě varianty a porovnat je.

Do věkové kategorie do 40 let spadá 18 respondentů.

Graf 20: Jste ochoten/ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)? - hledisko věk.



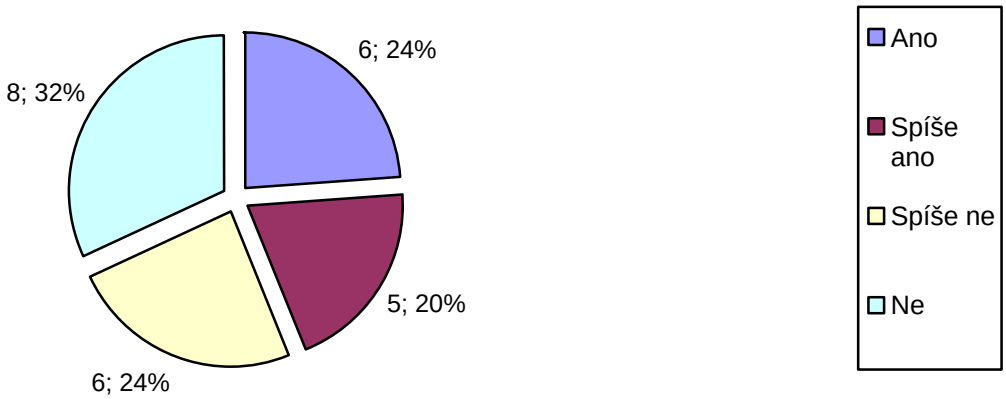
Graf 21: Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat? – hledisko věk.



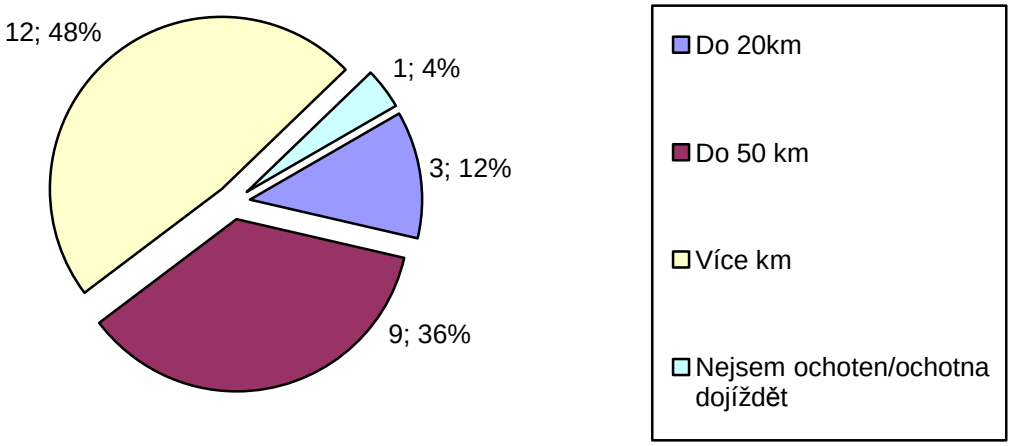
Díky modelu grafu vyplývá, že **pokud je hlediskem věk**, jsou pracovníky intervenčních center ve věku do 40 let v nadpoloviční většině ochotni cestovat za jednodenním vzdělávacím programem. Zároveň je tato kategorie ochotna svému profesnímu vzdělávání věnovat i večery, popř. víkendy coby součást svého volného času. **Hypotéza je tedy potvrzena.**

Pokud se zaměříme na hledisko délky působení pracovníků v intervenčním centru, déle než jeden rok pracuje v intervenčním centru 25 respondentů.

Graf 22: Jste ochoten/ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)? – hledisko délka pracovního poměru v intervenčním centru.



Graf 23: Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat? - hledisko délka pracovního poměru v intervenčním centru.



V případě druhého kritéria, tedy bez ohledu na věk, většina v podílu 56% se vyjádřila v tom smyslu, že není ochotna obětovat svůj volný čas pro potřeby svého profesního vzdělávání. Přesto v druhé části otázky zůstává vysoký podíl těch, kteří jsou ochotni za vzděláváním cestovat i do vzdálenosti více kilometrů (48% respondentů). **Pokud je kritériem délka působení pracovníka v centru, hypotéza nemůže být potvrzena.**

5.6 Závěry praktické části

Z dotazníkového výzkumu vyplynulo, že pracovníci intervenčních center jsou si vědomy nutnosti rozvoje svého profesního vzdělávání, jsou v této oblasti iniciativní, ochotní slevit ze svého pohodlí a často i z volného času, aby zlepšili své profesní kompetence pro výkon povolání. Z absolvovaného vzdělávání stále vystupují do popření úspěšnosti zejména monologické metody zaměřené na získání nových znalostí, ale již méně na osvojování si specifických dovedností, které jsou pro výkon práce v přímé péči nutností. Respondenti výzkumu ale uváděli svoji účast na supervizích, které se zúčastňují ze své i zaměstnavatelovy iniciativy, což odráží sebereflexi a vědomou prevenci syndromu vyhoření, popř. syndromu pomáhajícího, jímž jsou pracovníci v pomáhajících profesích zvýšenou měrou ohroženi.

Hypotéza, že pracovníci se z vlastní iniciativy vzdělávají více než z iniciativy zaměstnavatele, byla vyvrácena. Druhá hypotéza, která zněla: „Ochota vlastní iniciativy (dojíždění, obětování volného času,..) u profesního vzdělávání je vyšší u mladších pracovníků.“ byla podrobena dvěma úhlům pohledu. V případě, že kritériem je věk, se podařilo hypotézu potvrdit. V případě, že slovo „mladší“ definuje délku působení v intervenčním centrum, byla hypotéza vyvrácena.

Nabídka na speciální vzdělávání určené přímo na práci s oběťmi domácího násilí je nedostatečná, nebo je zaměřena pouze na obecná témata. Prohlubující vzdělávání určené přímo pracovníkům intervenčních center chybí. Bylo by vhodné vytvořit tlak pracovníků intervenčních center na asociaci, která je sdružuje, aby vytvořila systém pravidelného vzdělávání nových pracovníků v základech problematiky domácího násilí, ale i návazný vzdělávací modul pro pracovníky s praxí, pro rozvoj jejich dovedností.

Po vzoru Intervenčního centra v Praze by autorka doporučovala i pro ostatní centra navázání spolupráce s organizacemi v zahraničí, které se problematice věnují, za účelem výměny zkušeností „z dobré praxe“, což může být podpořeno i zahraničními stážemi na takovém pracovišti. Dále se nabízí účast na mezinárodních vzdělávacích systémech určených pro pracovníky v sociální oblasti. K tomu je ale zapotřebí podpora a motivace pracovníků v rozvoji cizojazyčných dovedností.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce na téma Vzdělávání pracovníků sociální služby intervenční centrum bylo v praktické části zejména definovat pojmy vztahující se k oblasti vzdělávání dospělých, sociálním službám a intervenčnímu centru. První kapitola byla zaměřena na vzdělávání dospělých, jeho charakteristiku včetně volby metod, forem a podoby hodnocení vzdělávacího procesu. Následující kapitola se věnovala zákonu č.108/2006 Sb., O sociálních službách, jenž představuje právní oporu pro profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách dle cílové skupiny, tedy i intervenčního centra. Třetí kapitola teoretické části byla zaměřena na charakteristiku zvolené sociální služby, vykreslení základní právní úpravy, požadavků na vstupní vzdělání a zároveň směr dalšího profesního vzdělávání pracovníků. Jak vypadá personální a vzdělávací rámec v praxi bylo demonstrováno na příkladu Intervenčního centra Kladno ve čtvrté kapitole.

Práce byla pojata jako teoreticko-praktická. Empirická část práce si kladla za cíl analýzu vzdělávání pracovníků intervenčních center v ČR prostřednictví hledání odpovědi na otázku „Jaké jsou potřeby v oblasti profesního vzdělávání pracovníků intervenčních center?“. Realizace měla podobu kvantitativního šetření mezi pracovníky intervenčních center v ČR formou online anonymního dotazníku. Jeho vyhodnocení proběhlo v podobě grafů. Celá bakalářská práce se vztahuje k situaci v roce 2013.

Dle analýzy vzdělávacích aktivit pracovníků Intervenčního centra Kladno je zřejmé, že centrum dbá na vzdělávací povinnost svých pracovníků a zákonný požadavek byl v letech 2011-2013 naplněn, ba překročen. Všichni pracovníci prošli obecným vzděláváním zaměřeným na práci s osobami v krizi a s osobami ohroženými sociálním vyloučením. Tři pracovníci prošli i odborným kurzem zaměřeným přímo na práci intervenčních center a práci s oběťmi domácího násilí. Psycholožka, jenž nastoupila do centra v září 2013, na tento odborný kurz teprve čeká. Při podrobnější analýze se ale jednotlivé vzdělávací aktivity jeví bez pevného systému. Do budoucna je výhodné na jedné straně zvyšování kvalifikace jednotlivých pracovníků formou studia vysoké školy nebo absolvování sebezkušenostních výcviků vhodných pro práci s osobami ohroženými domácím násilím. Zcela nepokryta zůstávání spolupráce s jinými

intervenčními centry v ČR, např. formou stáží. V proběhlém vzdělávání také zcela chybí podpora týmové spolupráce např. formou teambuildingových akcí.

Z dotazníkového výzkumu vyplynulo, že pracovníci intervenčních center jsou si vědomy nutnosti rozvoje svého profesního vzdělávání, jsou v této oblasti iniciativní a ochotní slevit ze svého pohodlí a často i z volného času, aby zlepšili své profesní kompetence pro výkon povolání. Z absolvovaného vzdělávání stále vystupují do popření ohledně útěšnosti zejména monologické metody zaměřené na získání nových znalostí, ale již méně na osvojování si specifických dovedností, které jsou pro výkon práce v přímé péči nutností. Respondenti výzkumu ale uváděli svoji účast na supervizích, které se zúčastňují ze své i zaměstnavatelovy iniciativy, což odráží sebereflexi a vědomou prevenci syndromu vyhoření, popř. syndromu pomáhajícího, kterým jsou pracovníky v pomáhajících profesích zvýšenou měrou ohroženi.

Hypotéza, že pracovníci se z vlastní iniciativy vzdělávají více než z iniciativy zaměstnavatele, byla vyvrácena. Druhá hypotéza, která zněla: „Ochota vlastní iniciativy (dojíždění, obětování volného času,..) u profesního vzdělávání je vyšší u mladších pracovníků.“ byla podrobena dvěma úhlům pohledu. V případě, že kritériem je věk, se podařilo hypotézu potvrdit. V případě, že slovo „mladší“ definuje délku působení v intervenčním centrum, byla hypotéza vyvrácena.

Nová právní kodifikace pro sociální služby přišla před šesti lety a stále prochází doprovodnými novelizacemi. Odborníci očekávají transformaci financování neziskového sektoru a větší tlak na flexibilitu reakcí na potřeby jednotlivých cílových skupin uživatelů. Stav, který je popisován i v této bakalářské práci, není finální, ale vystihuje současnost a odrývá prostor inspiraci pro další vývoj, zejména služby intervenční centrum, která je zaměřena na pomoc obětem domácího násilí. Aby pomáhající mohli pomáhat, je třeba podpory a opory pro výkon jejich povolání. Jednu z nezbytností představují kompetence získané formálním vzděláváním, které je ale třeba neustále rozvíjet např. pomocí profesního vzdělávání. Pouze skrze pracovníky je pak možný rozvoj samotné sociální služby.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BENEŠ, Milan. *Andragogika - teoretické základy*. 2.vyd. Praha: Eurolex Bohemia, 2003. ISBN 80-86432-23-8.

HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník.* 1.vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HRADÍLEK, Miroslav. *Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých.* 2.vyd. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-75-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb.* 1.vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. ISBN 978-80-7416-026-4.

MUŽIK, Jaroslav. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých.* 1. vyd. Plzeň: Fraus, 2005. ISBN 80-7238-220-9.

MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu.* 1.vyd. Praha: Wolters Kluver ČR, 2011. ISBN 978-80-7357-581-6.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce.* 1.vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

VETEŠKA, Jaroslav a TURECKIOVÁ, Michaela. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení.* 1.vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-54-9.

VODÁČKOVÁ, Daniela et al. *Krizová intervence.* 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi.* 1.vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.

Seznam použitých internetových zdrojů

ASOCIACE PRACOVNÍKŮ INTERVEČNÍCH CENTER *Poslání APIC.* [online]. © 2012 [cit. 2013-10-26]. Dostupné z: http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=136.

ASOCIACE PRACOVNÍKŮ INTERVEČNÍCH CENTER *Výroční zpráva 2012 APIC.* [online]. © 2012. Dostupné z : http://domaci-nasili.cz/Download/vyrocka2012.pdf.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, ISSN 1211-1244.
Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883.
PALÁN, Zdeněk *Andragogický slovník.* [online]. [cit 2013-11-09].
Dostupné z: http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovnik/vzdelavani-dospelych.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

HOME OFFICE. *Information for Local Areas on the change to the Definition of domestic violence and abuse.* [online].s. 2. © 2013 [cit. 2013-11-01].
Dostupné z:
https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/142701/guide-on-definition-of-dv.pdf.
THE DEPARTMENT OF HEALTH *Organisations commit to supporting staff facing domestic violence.* [online]. © Crown Copyright [cit. 2013-11-01].
Dostupné z:https://www.gov.uk/government/news/organisations-commit-to-supporting-staff-facing-domestic-violence.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Pohlaví 51
Graf 2: Váš věk 51
Graf 3: Vaše pracovní pozice v intervenčním centru 52
Graf 4: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání 53
Graf 5: Jak dlouho pracujte v intervenčním centru? 54
Graf 6: Profesní vzdělávání v jaké oblasti by pro vás bylo aktuálně nejvíce přínosné pro výkon Vaší práce? 55
Graf 7: Kdo si nejvíce uvědomuje potřebu profesního vzdělávání ve Vašem centru? 56
Graf 8: Kdo je iniciátorem profesního vzdělávání ve Vašem centru? 57
Graf 9: Můžete ovlivnit, jakého profesního vzdělávání se zúčastníte? 58
Graf 10: Jak často se profesně vzděláváte? 58
Graf 11: Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a na pokyn zaměstnavatele? 59
Graf 12: Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z příkazu vedení organizace? 60
Graf 13: Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a z vlastní iniciativy? 61
Graf 14: Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z vlastní iniciativy? 62
Graf 15: Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat? 63
Graf 16: Měl/a byste zájem o pravidelné setkávání pracovníků intervenčních center za účelem předání zkušeností z „dobré praxe“ dle jejich pracovních pozic (např. setkávání sociálních pracovníků, setkávání právníků, setkávání psychologů intervenčních center)? 64
Graf 17: Jaký časový rozsah profesního vzdělávání v prezenční formě (s Vaší osobní účastí) upřednostňujete? 65
Graf 18: Jste ochoten/ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)? 65

Graf 19: Pracovníci se v profesní oblasti více vzdělávali
z vlastní iniciativy než z iniciativy zaměstnavatele. 66
Graf 20: Jste ochoten/ochotna obětovat svému profesnímu
vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)? – hledisko věk. 67
Graf 21: Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko
jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat? – hledisko věk. 67
Graf 22: Jste ochoten/ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání
i soukromý čas (večery, víkendy,…)? 68
- hledisko délka pracovního poměru v intervenčním centru.
Graf 23: Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama,
jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat?
– hledisko délka pracovního poměru v intervenčním centru. 68

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců……. I
Příloha B – Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb., § 35……...II
Příloha C – Přehled intervenčních center včetně kontaktních údajů
a počtu pracovníků…….....IV
Příloha D – Dotazník……... VI
Příloha E – Matice dotazníkového šetření……... XI

Příloha A - Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

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;
Kritérium se nepovažuje za zásadní
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;
Kritérium se nepovažuje za zásadní
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;
Kritérium se nepovažuje za zásadní
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;
Kritérium se nepovažuje za zásadní
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.
Kritérium se nepovažuje za zásadní
Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

Příloha B – Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb., § 35

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
g) sociální poradenství,
h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
i) sociálně terapeutické činnosti,
j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
k) telefonická krizová pomoc,
l) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.“
Požadavkům na pracovníky v sociálních službách plně odpovídají obsahy akreditovaných programů, které jsou určovány vyhláškou č. 505/2006 Sb. v následujícím znění:
„ (1) Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se skládá z obecné a zvláštní
části.
(2) Obecná část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:
a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb,
b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní
komunikace,
c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie,
d) základy ochrany zdraví,
e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost,
f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,
g) sociálně právní minimum,
h) metody sociální práce.
(3) Zvláštní část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:
a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění,
b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času,
c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
d) základy výuky péče o domácnost,
e) odborná praxe,
f) krizová intervence,
g) úvod do problematiky zdravotního postižení,
h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, které ohrožuje její zdraví a
život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.

(4) Minimální rozsah kurzu je celkem 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu
činí minimálně 80 výukových hodin.
(5) Počet výukových hodin jednotlivých tematických okruhů zvláštní části kurzu se stanoví s přihlédnutím k odbornému zaměření účastníků kurzu, jejich pracovnímu zařazení a
druhu sociální služby, kterou poskytují.

Příloha C – Přehled intervenčních center včetně kontaktních údajů a počtu pracovníků

Intervenční centrum	Počet pracovníků	Zřizovatel	Kontaktní e- mail
Mladá Boleslav	2	Jekhetani Luma - Společný Svět, o.s.	luma@luma-mb.cz
Hradec Králové	5	Diecézní katolická charita	intervencni.centrum@hk.caritas.cz
Pardubice	5	SKP-centrum, o. p. s.	ic.pardubice@skp-centrum.cz iva.bandzuchova@skp-centrum.cz
Plzeň	5	Diecézní charita Plzeň	ic@dchp.cz
Liberec	3	Centrum intervenčních a psychosociálních služeb libereckého kraje, p.o.	ivo.brat@cipslk.cz andrea.hermanova@cipslk.cz libuse.nikova@cipslk.cz
Brno	9	SPONDEA, o. p. s.	intervencni-centrum@spondea.cz
Nymburk	6	Respondeo, o.s.	libalova@pomocobetem.cz zapotocka@pomocobetem.cz pilzova@pomocobetem.cz stekla@pomocobetem.cz skalova@pomocobetem.cz
Jihlava	5	Psychocentrum - manželská a rodinná poradna Kraje Vysočina, příspěvková organizace	ic.vysocina@volny.cz
Zlín	?	Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, příspěvková organizace	ic@centrum-poradenstvi.cz
Ostrava	3	Bílý kruh bezpečí, o.s.	ic.ostrava@bkb.cz
Olomouc	?	Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace	intervencnicentrum@ssp-ol.cz
Havířov	4	Slezská diakonie	ic.havirov@slezskadiakonie.cz,
Ceské Budějovice	4	Diecézní charita	intervencnicentrum@charitacb.cz petrikova@charitacb.cz turkova@charitacb.cz

Praha	8	Centrum sociálních služeb, p. o.	**barbora.holusova@csspraha.cz**
Příbram	?	Profem, o. p. s. konzultační středisko pro ženské projekty	ic.pribram@profem.cz
Ústí nad Labem	26 ?	SPIRALA, o.s .	intervencnicentrum.ul@seznam.cz
Sokolov	6	Pomoc v nouzi, o. p. s.	domacinasili@pomocvnouziops.cz
Kladno	5	Zařízení sociální intervence, p o.	ic@zsi-kladno.cz
			ic2@zsi-kladno.cz
			ic1@zsi-kladno.cz
			ic4@zsi-kladno.cz

Příloha D – Dotazník

Profesní vzdělávání pracovníků Intervenčních center se zaměřením na prohlubování.

1. Pohlaví:

- o ☐ Muž
- o ☐ Žena

2. Váš věk:

- o ☐ Do 26 let.
- o ☐ 27 - 40 let,
- o ☐ 41 - 60 let,
- o ☐ více.

3. Vaše pracovní pozice v intervenčním centru:
Pokud zastáváte více pracovních pozic, zaškrtněte tu, jenž vnímáte jako hlavní.

- o ☐ Sociální pracovník/pracovnice,
- o ☐ psycholog,
- o ☐ právník,
- o ☐ vedoucí centra.
- o ☐ Jiné: ☐

4. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- o ☐ Středoškolské s maturitou.
- o ☐ Vyšší odborné vzdělání.
- o ☐ Bakalářský stupeň vysokoškolského vzdělání.
- o ☐ Magisterský stupeň vysokoškolského vzdělání.
- o ☐ Jiné: ☐

5. Jak dlouho pracujete v intervenčním centru?

- o Méně než rok,
- o 1- 2 roky,
- o 2 - 3 roky,
- o 4 roky a více.

6. Myslíte si, že je důležité profesní vzdělávání pracovníků intervenčních center?

- o Ano.
- o Ne.
- o Nevím.

7. Profesní vzdělávání v jaké oblasti by pro vás bylo aktuálně nejvíce přínosné pro výkon Vaší práce?
Možno vybrat více možností.

- o Obecná právní úprava ochrany před domácím násilím,
- o Krizová intervence s osobami ohroženými domácím násilí.
- o Administrativa vedení dokumentace osoby ohrožené domácím násilí v intervenčním centru.
- o Práce s osobami ohroženými domácím násilím v terénu.
- o Standardy kvality sociální služby intervenční centrum.
- o Terapeutické programy pro práci s osobami ohroženými domácím násilím (metody arteterapie, muzikoterapie,…).
- o Rozvoj lektorských dovedností.
- o Právní předpisy – občanský zákoník a občanský soudní řád.
- o Právní předpisy – trestní zákon a trestní řád.
- o Jiné:

8. Kdo si nejvíce uvědomuje potřebu profesního vzdělávání ve Vašem centru?

- o Vedení organizace, zřizovatel.
- o Vedoucí centra.
- o Pracovníci

9. Kdo je iniciátorem profesního vzdělávání ve Vašem centru?
Iniciátorem je ten, kdo vybírá vzdělávání, navrhuje jej...

- o Vedení organizace, zřizovatel.
- o Vedoucí centra.
- o Vy sám/sama.

10. Můžete ovlivnit, jakého profesního vzdělávání se zúčastníte?

- o Ano.
- o Ne.

11. Jak často se profesně vzděláváte?

- o Pravidelně.
- o Průběžně, když se objeví nějaké novinky.
- o Vůbec.

12. Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a na pokyn zaměstnavatele?
Možnost zaškrtnout více možností.

- o Přednáška.
- o Seminář.
- o Kurz.
- o Konference.
- o Workshop.
- o Školení.
- o Stáž v jiném IC.
- o Setkání za účelem výměny zkušeností.
- o Supervize.
- o Jiné.

13. Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste v roce 2013 absolvovali z příkazu vedení organizace?
Pokud si nejste jisti přesným počtem, použijte kvalifikovaný odhad.

14. Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a z vlastní iniciativy?
Možnost zaškrtnout více možností.

- o ☐ Přednáška.
- o ☐ Seminář.
- o ☐ Kurz.
- o ☐ Konference.
- o ☐ Workshop.
- o ☐ Školení.
- o ☐ Stáž v jiném IC.
- o ☐ Setkání za účelem výměny zkušeností.
- o ☐ Supervize.
- o ☐ Jiné.

15. Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z vlastní iniciativy?
Pokud si nejste jisti počtem, použijte kvalifikovaný odhad.

16. Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat?

- o ☐ Do 20 km,
- o ☐ do 50 km,
- o ☐ více km,
- o ☐ nejsem ochoten/ochotna dojíždět.

17. Měl/a byste zájem o pravidelné setkávání pracovníků intervenčních center za účelem předání zkušeností z „dobré praxe“ dle jejich pracovních pozic (např. setkávání sociálních pracovníků, setkávání právníků, setkávání psychologů intervenčních center?

- o ☐ Ano.
- o ☐ Spíše ano.
- o ☐ Spíše ne.
- o ☐ Ne.
- o ☐ Nevím.

18. Jaký časový rozsah profesního vzdělávání v prezenční formě (s Vaší osobní účastí) upřednostňujete?

- o Jednodenní.
- o Dvoudenní.
- o Třídenní.
- o Souvislé v řádech několika měsíců (např. terapeutický výcvik).

19. Jste ochoten/ ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)?

- o Ano.
- o Spíše ano.
- o Spíše ne.
- o Ne.

Příloha E – matice dotazníkového šetření

Pořadové číslo	Znak																		
	1.	**2.**	**3.**	**4.**	**5.**	**6.**	**7.**	**8.**	**9.**	**10.**	**11.**	**12.**	**13.**	**14.**	**15.**	**16.**	**17.**	**18.**	**19.**
1.	1	2	1	4	4	1	2,6,8	1	2	1	1	4	0	6	2	3	2	2	1
2.	2	2	1	2	4	1	5,8,9	2	3	1	2	1,2,4,9	3	5	4	2	1	1	3
3.	2	3	4	4	3	1	8	1	2	1	2	1,2,5,6,8,9	0	1,2,5,8	6	3	1	1	3
4.	2	3	4	4	4	1	1,2,4,5,6,7 ,8,9	1	3	1	1	2,8	2	2,3,4,8,9	6	3	2	4	2
5.	2	1	1	4	1	1	1,2,6	3	2	1	2	3	1	4,8,10	0	2	1	1	1
6.	2	2	1	3	2	1	1,2,3,5,8,9	3	2	1	2	2,3,5,6,8,9	10	1,3,4	5	3	1	2	1
7.	2	3	4	4	4	1	8,9	2	2	1	2	9	1	1,3,7,9	0	3	2	4	1
8.	2	2	1	4	1	1	1,5,8	3	3	1	1	1,2,3,4,5,8,9	3	4,5,9	5	3	1	1	1
9.	2	2	3	4	2	1	1,2,5,8,9	3	3	1	1	2,3,6,9	2	2,3,6,9	5	3	1	1	2
10.	2	2	4	4	2	1	4,6,	3	3	1	1	9	1	1,6,9,10	4	4	1	4	1
11.	2	3	4	4	2	1	2,6,	2	3	1	1	2,4,9	1	3,10	3	3	2	2	2
12.	2	3	2	4	1	1	1,2,6,	3	2	1	1	8,9	2	8,9	1	1	1	1	3
13.	1	3	5	3	4	1	2,6,8,9	2	2	1	1	1,2,3,4,9	24	1,2	12	3	1	1	1
14.	2	2	1	3	4	1	5	3	3	1	1	9	5	1	2	1	1	1	3
15.	2	2	1	3	3	1	8	3	1	1	2	1,8,9	3	8	2	1	2	1	4
16.	2	2	1	4	4	1	1,2,4,5,8,9	2	1	1	1	1,2,3,4,5,6,9	1	1,2,5	4	3	2	1	4
17.	2	3	1	5	4	1	8,9	3	2	1	2	1,2,4,5	7	2,4	3	3	2	2	3
18.	2	2	3	4	2	1	5,8,9	2	3	1	2	2,4	0	1,3,4,5,6	5	2	2	2	2
19.	2	2	1	4	4	1	10	2	2	1	1	2,6,9	7	2	3	3	5	1	2
20.	1	2	1	2	4	1	8	3	3	1	2	4,6,8,9	0	4,6,8,9	0	3	1	1	3
21.	2	3	3	4	2	1	8	2	2	1	2	1,2	5	9	0	2	3	1	4
22.	2	2	1	3	4	1	6,8,9	2	3	1	2	1,2,3,5,6	3	1,2,4,9	3	2	1	2	4
23.	2	2	3	4	1	1	2,4,8,9	3	3	1	2	1,4,9	0	1,2,4,9	0	2	1	1	2
24.	2	3	1	4	4	1	5,8,9	2	3	1	2	1,4,5	3	1,2,3,4,5,6	7	2	1	1	4

Pořadové číslo	Znak																		
	1.	**2.**	**3.**	**4.**	**5.**	**6.**	**7.**	**8.**	**9.**	**10.**	**11.**	**12.**	**13.**	**14.**	**15.**	**16.**	**17.**	**18.**	**19.**
25.	1	2	1	2	3	1	2,8,9	3	3	1	2	2,3,4,9	10	1,2,3,5,6,9	5	1	2	2	2
26.	2	2	1	3	2	1	1,2,8,9	2	2	2	2	2,3,4,5,6,9, 10	5	4,9	3	2	2	1	4
27.	2	3	3	4	2	1	2,8,9	2	2	1	2	1,2	2	0	0	2	3	1	4
28.	2	3	4	4	2	1	5,7	2	2	1	2	1,2,3,4,8,9	8	2,4,9	4	2	1	1	4
29.	1	2	1	2	4	1	2,5,8	2	2	2	2	1,2,3,4	4	2,3,4	5	3	1	1	4

Kódovací klíč

Znak 1= Pohlaví
Muž = 1
Žena =2
Znak 2 = Váš věk
Do 26 let = 1
27 - 40 let = 2
41 - 60 let = 3
Více = 4
Znak 3 = Vaše pracovní pozice v intervenčním centru:
Sociální pracovník/pracovnice = 1
Psycholog = 2
Právník = 3
Vedoucí centra = 4
Jiné = 5
Znak 4 = Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:
Středoškolské s maturitou = 1
Vyšší odborné vzdělání = 2
Bakalářský stupeň vysokoškolského vzdělání = 3
Magisterský stupeň vysokoškolského vzdělání = 4
Jiné = 5
Znak 5 = Jak dlouho pracujete v intervenčním centru?
Méně než rok = 1
1- 2 roky = 2
2 - 3 roky = 3
4 roky a více = 4
Znak 6 = Myslíte si, že je důležité profesní vzdělávání pracovníků intervenčních center?
Ano = 1
Ne = 2
Nevím = 3
Znak 7 = Profesní vzdělávání v jaké oblasti by pro vás bylo aktuálně nejvíce přínosné pro výkon Vaší práce?
Možno vybrat více možností.
Obecná právní úprava ochrany před domácím násilím = 1
Krizová intervence s osobami ohroženými domácím násilí = 2
Administrativa vedení dokumentace osoby ohrožené domácím násilí v intervenčním centru = 3
Práce s osobami ohroženými domácím násilím v terénu = 4
Standardy kvality sociální služby intervenční centrum = 5
Terapeutické programy pro práci s osobami ohroženými domácím násilím (metody arteterapie, muzikoterapie,…) = 6
Rozvoj lektorských dovedností = 7
Právní předpisy – občanský zákoník a občanský soudní řád = 8
Právní předpisy – trestní zákon a trestní řád = 9
Jiné = 10
Znak 8 = Kdo si nejvíce uvědomuje potřebu profesního vzdělávání ve Vašem centru?
Vedení organizace, zřizovatel = 1

Vedoucí centra = 2
Pracovníci = 3
Znak 9 = Kdo je iniciátorem profesního vzdělávání ve Vašem centru?
Iniciátorem je ten, kdo vybírá vzdělávání, navrhuje jej...
Vedení organizace, zřizovatel = 1
Vedoucí centra = 2
Vy sám/sama = 3
Znak 10 = Můžete ovlivnit, jakého profesního vzdělávání se zúčastníte?
Ano = 1
Ne = 2
Znak 11 = Jak často se profesně vzděláváte?
Pravidelně = 1
Průběžně, když se objeví nějaké novinky = 2
Vůbec = 3
Znak 12 = Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a na pokyn zaměstnavatele?
Možnost zaškrtnout více možností.
Přednáška = 1
Seminář = 2
Kurz = 3
Konference = 4
Workshop= 5
Školení = 6
Stáž v jiném IC = 7
Setkání za účelem výměny zkušeností = 8
Supervize = 9
Jiné = 10
Znak 13 = Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste v roce 2013 absolvovali z příkazu vedení organizace?
Pokud si nejste jisti přesným počtem, použijte kvalifikovaný odhad.
Znak 14 = Kterých forem profesního vzdělávání jste se v roce 2013 zúčastnil/a z vlastní iniciativy?
Možnost zaškrtnout více možností.
Přednáška = 1
Seminář = 2
Kurz = 3
Konference = 4
Workshop = 5
Školení = 6
Stáž v jiném IC = 7
Setkání za účelem výměny zkušeností = 8
Supervize = 9
Jiné = 10
Znak 15 = Kolik forem profesního vzdělávání (viz výčet u otázky 12) jste se v roce 2013 absolvovali z vlastní iniciativy?
Pokud si nejste jisti počtem, použijte kvalifikovaný odhad.
Znak 16 = Pokud vybíráte profesní vzdělávání Vy sám/sama, jak daleko jste ochoten/ochotna za jednodenním vzděláváním cestovat?

Do 20 km = 1
do 50 km = 2
více km = 3
nejsem ochoten/ochotna dojíždět = 4
znak 17 = Měl/a byste zájem o pravidelné setkávání pracovníků intervenčních center za účelem předání zkušeností z „dobré praxe“ dle jejich pracovních pozic (např. setkávání sociálních pracovníků, setkávání právníků, setkávání psychologů intervenčních center?
Ano = 1
Spíše ano = 2
Spíše ne = 3
Ne = 4
Nevím = 5
Znak 18 = Jaký časový rozsah profesního vzdělávání v prezenční formě (s Vaší osobní účastí) upřednostňujete?
Jednodenní = 1
Dvoudenní = 2
Třídenní = 3
Souvislé v řádech několika měsíců (např. terapeutický výcvik) = 4
Znak 19 = Jste ochoten/ ochotna obětovat svému profesnímu vzdělávání i soukromý čas (večery, víkendy,…)?
Ano = 1
Spíše ano = 2
Spíše ne = 3
Ne = 4

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Petra Cinková

Obor: 7501R022 - Vzdělávání dospělých (Bc. VD Voš)

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Vzdělávání pracovníků sociální služby intervenční centrum

Rok: 2014

Počet stran textu bez příloh: 70

Celkový počet stran příloh: 15

Počet titulů českých použitých zdrojů: 11

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:2

Počet internetových zdrojů: 4

Počet ostatních zdrojů: 0

Vedoucí práce: Mgr. Blanka Farková