

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

2014

Lenka Ešlerová

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

2013 – 2014

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Lenka Ešlerová**

**Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků  
v sociálních službách**

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Salivarová Jarmila

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR COMBINED STUDIES**

**2013 - 2014**

**BACHELOR THESIS**

**Lenka Ešlerová**

**Education of social workers  
and workers in social services**

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Salivarová Jarmila

## **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 uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 13. 3. 2014

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat vedoucí bakalářské práce PhDr. Jarmile Salivarové za odborné vedení, cenné rady a poznámky, které mi poskytla při zpracování této práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá tématem „Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách“.

Ve své první části charakterizuje a vysvětluje pojmy spojené se vzděláváním dospělých. Dále vystihuje a specifikuje prostředí sociálních služeb včetně jeho personálního a organizačního zajištění. Posléze popisuje supervizi a syndrom vyhoření.

V praktické části nejprve představuje příspěvkovou organizaci „Domov Pod Lipami Smečno“. Posléze se věnuje anonymnímu dotazníkovému šetření, které je určeno pro pracovníky v sociálních službách, kteří vykonávají přímou obslužnou péči v jedné poskytované sociální službě výše uvedené instituce. Jako další metodu využívá rozhovor se sociální pracovníci ze stejného zařízení, kterým chce zmapovat problematiku vzdělávání.

Z výše uvedených dat je zřejmé, že podkladem pro vyhodnocení empirické části je dotazníkové šetření a rozhovor se sociální pracovníci.

## **Klíčové pojmy**

Celoživotní učení, další profesní vzdělávání, dospělost, formy vzdělávání, charakteristika vzdělávání, legislativa sociálních služeb, motivace pro vzdělávání, osobní rozvoj, profese v sociálních službách, sociální služby, standardy kvality sociálních služeb, supervize.

## **Annotation**

This bachelor thesis deals with the issue of " Education of caseworkers and workers in social services".

In its first part it characterises and explains the concepts linked with an education of adults. Further it reflects and specifies the environment of social services including human resources and administration. Supervision and burnout syndrome are described afterwards.

In the second part a semibudgetary organisation "Domov Pod Lipami Smecno" is introduced. Then pushes ahead with anonymous questionnaire which is determined for workers in social services, who practise direct handling care in a particular social service provided at above mentioned facility. As a next method an interview with a social worker from the same facility is conducted. The interview is then used to map learning issues.

It is evident from above stated data, that the evaluation of the empirical part is based on an inquiry and on an interview with a social worker.

## **Key words**

Adulthood, characterization of education, forms of education, further professional learning, learning motivation, lifelong learning, personal development, quality standard of social services, social services, social services legislation, social services profession, supervision.

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>9</b>
<b>1 CHARAKTERISTIKA VZDĚLÁVÁNÍ.....</b>	<b>10</b>
1.1 Celoživotní učení .....	11
1.2 Další profesní vzdělávání.....	13
1.3 Dospělý jako účastník vzdělávání.....	14
1.4 Období dospělosti .....	15
1.5 Motivace dospělého ve vzdělávání .....	17
1.6 Didaktické formy vzdělávání dospělých.....	19
<b>2 CHARAKTERISTIKA PROSTŘEDÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEHO SPECIFIKA.....</b>	<b>21</b>
2.1 Legislativa sociálních služeb .....	22
2.1.1 Příspěvek na péči .....	23
2.2 Klasifikace sociálních služeb.....	25
2.3 Druhy sociálních služeb podle zákona.....	25
2.4 Standardy kvality sociálních služeb.....	29
2.4.1 Personální a organizační zajištění sociální služby .....	32
2.4.2 Profesní rozvoj zaměstnanců .....	33
<b>3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI A PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....</b>	<b>35</b>
3.1 Etika sociálního pracovníka.....	36
3.2 Požadavky pro výkon povolání sociálních pracovníků .....	37
3.2.1 Odborná způsobilost k výkonu sociálních pracovníků .....	38
3.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků .....	38
3.4 Pracovníci v sociálních službách .....	39
3.5 Požadavky pro výkon povolání pracovníků v sociálních službách .....	40
3.5.1 Odborná způsobilost k výkonu pracovníků v sociálních službách .....	41
3.6 Další vzdělávání pracovníků dle zákona o sociálních službách .....	42
3.7 Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.....	42
<b>4 SUPERVIZE.....</b>	<b>44</b>
4.1 Funkce supervize .....	45



4.2 Typy supervize.....	45
4.3 Syndrom vyhoření.....	47
<b>5 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ U POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>49</b>
5.1 Charakteristika Domova Pod Lipami Smečno.....	49
5.2 Sonda – analýza vzdělávacích potřeb pracovníků v organizaci.....	50
5.3 Zpracování a interpretace výsledků .....	53
5.4 Vyhodnocení dílčích cílů a hypotéz výzkumu.....	74
<b>6 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNICE – OSOBNÍ ROZHOVOR.....</b>	<b>77</b>
6.1 Výsledky rozhovoru.....	78
6.2 Shrnutí rozhovoru se sociální pracovnící.....	81
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>83</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>86</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK .....</b>	<b>89</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ .....</b>	<b>90</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>92</b>

## ÚVOD

Každý jedinec má právo pracovat, aby získal pocit užitečnosti, potřebnosti a pocit seberealizace. Pro uspokojení těchto potřeb jsou nezbytně nutné potřebné znalosti, dovednosti a návyky, které si člověk osvojí na základě vzdělávání. Jelikož v dnešní uspěchané době jsou kladeny vysoké nároky na jednotlivé profese, člověk je neustále směřován k prohlubování a rozšiřování znalostí, tudíž k celoživotnímu vzdělávání.

Téma bakalářské práce se bude zabývat problematikou „Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách,“ které jsem si vybrala z několika důvodů. Hlavním důvodem je skutečnost, že v současném zaměstnání se podílím na přípravě vzdělávacích aktivit pro pracovníky v sociálních službách. Dalším argumentem je, že prostřednictvím bakalářské práce získám zpětnou vazbu od svých kolegů, zda jsou s dalším vzděláváním v profesním životě spokojeni. Z výše uvedených dat je zřejmé, že výzkum proběhne v organizaci, kde autorka této bakalářské práce je zaměstnána.

Cílem bakalářské práce bude přiblížit čtenářům problematiku vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Prvotní část se zabývá vymezením pojmu vzdělávání. Dále charakterizuje prostředí sociálních služeb a vystihuje jednotlivé pracovní pozice, konkrétně sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Závěrečná kapitola první části se věnuje supervizi a syndromu vyhoření.

Navazující empirická část popisuje jednotlivé poskytované sociální služby, které zprostředkovává Domov Pod Lipami Smečno, kde následně provedu sociologický výzkum. Součástí zkoumání bude dotazníkové šetření a rozhovor se sociální pracovníci.

Cílem výzkumu bude zmapovat vzdělávací potřeby pracovníků ve výše zmiňovaném zařízení. Dalším cílem bude ověřit nabídku možností jejich vzdělávání, což povede ke zjištění, zda pracovníci jsou spokojeni se vzdělávacími aktivitami, které zajišťuje zaměstnavatel.

Výsledky dotazníkového šetření a rozhovoru budou vyhodnoceny a následně použity pro případnou praxi.

# 1 CHARAKTERISTIKA VZDĚLÁVÁNÍ

Vzdělávání nás provází v průběhu celého života, od narození, až po dospělost. V této moderní době se ustavičně učíme novým způsobům, přizpůsobujeme se novým trendům. Zkrátka vzdělávání hraje v našem životě zaručeně velkou roli.

O vzdělávání Barták říká, že je systematická činnost, která člověku v profesním životě umožňuje dosáhnout požadované kvalifikace. Prostřednictvím této aktivity se každý jedinec naučí dělat správné věci správným způsobem a tím si osvojí znalosti a dovednosti v praxi.<sup>1</sup>

Hroník zmiňuje, že vzdělávání je jeden z organizovaných a institucionalizovaných způsobů procesu učení. Dále vzdělávání popisuje jako proces osvojování znalostí, dovedností a postojů. Vzdělávací proces probíhá během výuky, při kterém se nějaký subjekt učí a jiný subjekt mu učení zprostředkovává. Výsledkem vzdělávacího procesu je vzdělání, které pojímá nejen rozvíjející znalosti člověka, ale také poznávací a praktické činnosti. Prostřednictvím těchto dovedností a činností se kultivují jeho vlastnosti a ovlivňují jeho postoje.

Učení (se) Hroník charakterizuje jako proces změny, který zahrnuje nové vědění i nové konání. Učíme se dvěma způsoby, a to organizovaně a spontánně (implicitně), aniž bychom to věděli. Učení se skládá ze dvou pojmů, ze vzdělávání a rozvoje. Z výše uvedeného důvodu proto hovoříme o učící se, nikoliv vzdělávající se organizaci.<sup>2</sup>

Barták zmiňuje, že mezi vzděláváním a rozvojem neexistuje žádná hranice. Za určující stanovisko můžeme považovat jakési měřítko, podle kterého se objekt učení stává současně jeho subjektem a je si vědom svojí odpovědnosti za svůj rozvoj.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>BARTÁK, J. *Vzdělávání ve firmě*, s. 11. Praha: Alfa Publishing, 2007. ISBN 978-80-86851-68-6.

<sup>2</sup>HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*, s. 31. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1458-8.

<sup>3</sup>BARTÁK, J. *Vzdělávání ve firmě*, s. 11. Praha: Alfa Publishing, 2007. ISBN 978-80-86851-68-6.

Armstrong uvádí, že rozvoj je vývojový proces, při kterém člověk získá vylepšené znalosti, dovednosti, hodnoty či chování. Jeho výsledky se dlouhodobě uchovávají.<sup>4</sup>

Znalosti v andragogické didaktice Mužík definuje jako soubor určitých teoretických poznatků a praktických zkušeností v určitém zaměstnání. Díky znalostem člověk může vyhodnocovat a začleňovat nové zkušenosti a informace, které jsou součástí jeho pracovních činností.

Dovednosti také Mužík popisuje jako určité praktické předpoklady pro případnou aplikaci určitých údajů a vědomostí. Dovednosti jsou nástrojem pro úspěšné odvádění pracovních činností, hlavně pokud dojde ke změně podmínek při realizaci pracovních úkolů.<sup>5</sup>

Pavlík, Chaloupka a Kohout pojímají „vzdělávání dospělých“ jako soubor uspořádaných školících procesů.<sup>6</sup>

## 1.1 Celoživotní učení

Barták do celoživotního učení zahrnuje všechny účelné formalizované i neformální vzdělávací aktivity, které souvisejí s učením, průběžně se realizují. Cílem těchto aktivit je dosáhnout zdokonalení nejen znalostí, dovedností, ale i odborných předpokladů pro rozvoj lidského potenciálu a následnou aplikaci.<sup>7</sup>

Veteška a Vacínová pojímají celoživotní učení jako nepřetržitý proces, který každému člověku umožňuje přípravu a ochotu se učit. Z této souvislosti vyplývá, že ve škole člověk získává vědomosti a dovednosti. Tudíž jde o rozvoj znalostí, dovedností, kompetencí, které jedinci umožňují nejen osobnostní růst, ale i občanské a profesní uplatnění.

---

<sup>4</sup>ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*, s. 470. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

<sup>5</sup>MUŽÍK, J. *Řízení vzdělávacího procesu*, s. 30. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2010. ISBN 978-80-7357-581-6.

<sup>6</sup>PAVLÍK, O., L. CHALOUPKA a K. KOHOUT. *Vzdělávání dospělých: výťah z dokumentů a publikací*, s. 16. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 1997. ISBN neuvedeno.

<sup>7</sup>BARTÁK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*, s. 7. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-34-1.

Celoživotní učení zahrnuje:

➤ **Formální (školské) vzdělávání**

Realizuje se ve vzdělávacích institucích, jejichž funkce, cíle, obsahy, organizační formy a evaluace jsou stanoveny v legislativě. Do typické formální instituce patří škola. Účastníci jednotlivých stupňů (základního, středního, vysokoškolského) získávají doklad, a to vysvědčení, diplom či certifikát.

➤ **Neformální (mimoškolské) vzdělání**

Realizuje se různými formami, například prostřednictvím kurzů, workshopů, seminářů. Uskutečňuje se zpravidla vně, v zaměstnavatelských zařízeních, soukromých vzdělávacích institucích, nadacích, ale i v klasických školách. Neformální vzdělávání zahrnují různé kurzy cizích jazyků, počítačové a rekvalifikační kurzy, krátkodobé školení a přednášky zaměřené například na novelizaci zákonů.

➤ **Informální (mimoinstitutionální) vzdělávání**

Tento druh vzdělávání zahrnuje spontánní proces, díky kterému člověk získává vědomosti, dovednosti, postoje a kompetence z každodenních zkušeností a činností v rámci sociálního prostředí (pracovního, rodinného a zájmového). Do této formy vzdělávání patří i sebevzdělávání. Na rozdíl od formálního a neformálního vzdělávání toto učení je neorganizované, nesystematické a institucionálně nekoordinované.<sup>8</sup>

Palán a Langer vnímají vzdělávání v současné době jako celoživotní proces, kdy se člověk neustále přizpůsobuje na určité změny v oblasti ekonomického, sociálního, kulturního a politického života.

Dále uvádějí, že celoživotní učení zahrnuje vzdělávání dětí a mládeže a vzdělávání dospělých. Vzdělávání je realizováno jak u dětí a mládeže, tak i u dospělých osob ve školách. Vždyť i dospělé osoby studují na vysokých školách, využívají kombinované formy. V takovém případě hovoříme o náhradním školním vzdělávání či druhé vzdělávací šanci.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>VETEŠKA, J., VACÍNOVÁ T. a kol. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*, s. 51. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9.

<sup>9</sup>PALÁN, Z., a T. LANGER. *Základy andragogiky*. 1. vyd. s. 95. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.

Další vzdělávání dospělých Barták rozdělil a charakterizoval:<sup>10</sup>

- **Další profesní vzdělávání** - jde o odborné vzdělávání, které je poskytováno osobám, které dokončily řádné odborné vzdělávání v rámci počátečního cyklu.
- **Zájmové neboli sociokulturní vzdělávání** - jde o vzdělávání, při kterém dochází k rozvoji sociokulturních aktivit, kdy člověk se seberealizuje ve volném čase.
- **Občanské vzdělávání** - jde o vzdělávání, díky kterému dochází k formování vědomí, práv a povinností lidí v jejich roli občanů. Zahrnuje vzdělávání, které je orientované na uspokojování společenských potřeb a zájmů občanů. Toto vzdělávání je zaměřeno na zdokonalování života jejich společenství, na vytváření skupinové integrity.

Výše uvedenou charakteristiku dalšího vzdělávání zmínil Barták.

## 1.2 Další profesní vzdělávání

Pavlík, Chaloupka a Kohout uvádějí, že další profesní vzdělávání připravuje jakousi základnu kvalifikace, díky které člověk může reagovat na rychlé změny.<sup>11</sup>

Palán a Langer do dalšího profesního vzdělávání zahrnují všechny formy profesního a odborného vzdělávání, které člověk získává v průběhu aktivního pracovního života. Jeho posláním je rozvoj znalostí a dovedností, postojů a návyků, které jsou nezbytně nutné pro výkon povolání. Dále říkají, že další profesní vzdělávání má přímou spojitost na pracovní zařazení a následné uplatnění dospělé osoby, a tím i na ekonomickou aktivitu. Avšak musí být vytvořen a udržován optimální soulad mezi subjektivní a objektivní kvalifikací. Subjektivní kvalifikace představuje reálnou pracovní způsobilost dospělé osoby a objektivní kvalifikace vymezuje nároky na výkon konkrétní pozice. To znamená, že jde o stálé přizpůsobování kvalifikace pracovníka kvalifikovanosti práce.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>BARTÁK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*, s. 9. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-34-1.

<sup>11</sup>PAVLÍK, O., L. CHALOUPKA a K. KOHOUT. *Vzdělávání dospělých: výtah z dokumentů a publikací*, s. 23. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 1997. ISBN neuvedeno.

<sup>12</sup>PALÁN, Z., a T. LANGER. *Základy andragogiky*. 1. vyd. s. 96-97. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.

Barták do dalšího profesního vzdělávání zahrnuje kvalifikační a rekvalifikační vzdělávání, periodická školení.<sup>13</sup>

Palán a Langer zmiňují, že:

- **Kvalifikační vzdělávání** slouží k prohloubení nebo rozvíjení stávající kvalifikace. Rozšíření této kvalifikace je zajišťováno kurzy a dalšími vzdělávacími aktivitami. Prohlubování kvalifikace můžeme definovat jako jakési zdokonalování, které umožňuje podávat vyšší a kvalitnější výkon v zaměstnání. A zvyšování kvalifikace je zdokonalování nad stanovený rozsah a obsah práce, kterou pracovník dosud vykonává.
- **Rekvalifikační vzdělávání** směřuje k nahrazení prvotní kvalifikace za kvalifikaci jinou, nejčastěji z důvodu neuplatnitelnosti prvotní kvalifikace nebo profese z důvodu změn na volném trhu práce či zdravotních důvodů.
- **Normativní vzdělávání** můžeme pojímat jako zvláštní druh kvalifikačního a rekvalifikačního vzdělávání, které je domáháno určitým normativním pravidlem, nejčastěji legislativní normou.<sup>14</sup>

Podle charakteristiky Tureckiová do dalšího profesního vzdělávání zařazuje i firemní vzdělávání, které označuje jako soubor vzdělávacích aktivit, které je zajišťováno zaměstnavatelem. Záměrem firemního vzdělávání je změnit kvalifikační strukturu pracovníků, kteří si mají doplnit, čili rozšířit, prohloubit, zvýšit kvalifikaci.<sup>15</sup>

### 1.3 Dospělý jako účastník vzdělávání

Z pohledu andragogiky Palán a Vacínová pohlíží na dospělého člověka jako na osobu vyspělou a z hlediska sociálního, citového, biologického a mentálního vyzrálou. Oba taktéž podotýkají, že se jedná o člověka, který má ukončené základní vzdělání.

Mezinárodní standardní klasifikace vzdělávání – ISCED (International Standard Classification of Education) vychází z hypotézy, že věk musí sloužit jako hraniční

---

<sup>13</sup>BARTÁK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*, s. 9. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-34-1.

<sup>14</sup>PALÁN, Z., a T. LANGER. *Základy andragogiky*. 1. vyd. s. 96-97. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.

<sup>15</sup>TURECKIOVÁ, M. *Rozvoj a řízení lidských zdrojů*. 1. vyd. s. 79. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-80-8.

vymezení mezi mladou a dospělou generací. Podle této definice můžeme charakterizovat dospělou osobu od 15 let a výše.

Charakteristika dospělého jedince podle Vacínové:

- Člověk vykonává určitou smysluplnou produktivní práci, která mu přináší existenční soběstačnost, je ekonomicky nezávislý. Do zaměstnání dochází pravidelně, práci vykonává kvalitně.
- Člověk se připravuje na budoucí povolání.
- Člověk je týmovým hráčem, spolupracuje. Na jedné straně přijímá zkušenosti od svých kolegů, na straně opačné dokáže vést méně zkušené.
- Člověk, který uznává autoritu a je schopen samostatně v zaměstnání či studiu vyřizovat různé záležitosti. Tímto zdůrazňuje svoji nezávislost.
- Člověk, který na základě svých zájmů má v této souvislosti realistické plány.
- Člověk bydlící zcela samostatně, popřípadě v bytě u svých rodičů má vyhrazené území, které udržuje v náležitém pořádku a čistotě.
- Člověk tráví svůj volný čas se svými blízkými osobami či příznivci, kteří společnost zmiňovaného jedince opětvují.
- Člověk je schopen přijímat a rozdávat lásku a něhu, bez patřičných zábran se dokáže stýkat s osobami opačného pohlaví.
- Člověk v prostředí, ve kterém žije, se dokáže dobře orientovat.
- Člověk má zájem o své přátele ze širšího společenství. O rodinu řádně pečuje.<sup>16</sup>

## 1.4 Období dospělosti

Farková uvádí, že psychologie dospělého věku není tak zmapována jako psychologie dětství a dospívání.

Změny v následujících fázích mají jiný charakter, nemůžeme jednoznačně tvrdit, že se jedná o změny regresivní. Některé změny i v pozdním věku jsme povinni chápat jako postoupení na vyšší úroveň psychiky.

---

<sup>16</sup>VETEŠKA, J. VACÍNOVÁ T. a kol. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*, s. 69-70. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9.



Vyvrcholení vývoje a dosažení maximální výkonnosti nejsou stejné pro všechny psychické funkce. Některé zůstávají zachovány dlouhodobě, u jiných je pokles hojnější a rychlejší. Veškeré funkce jsou ve vývoji ovlivněny faktory biologickými a společenskými.<sup>17</sup>

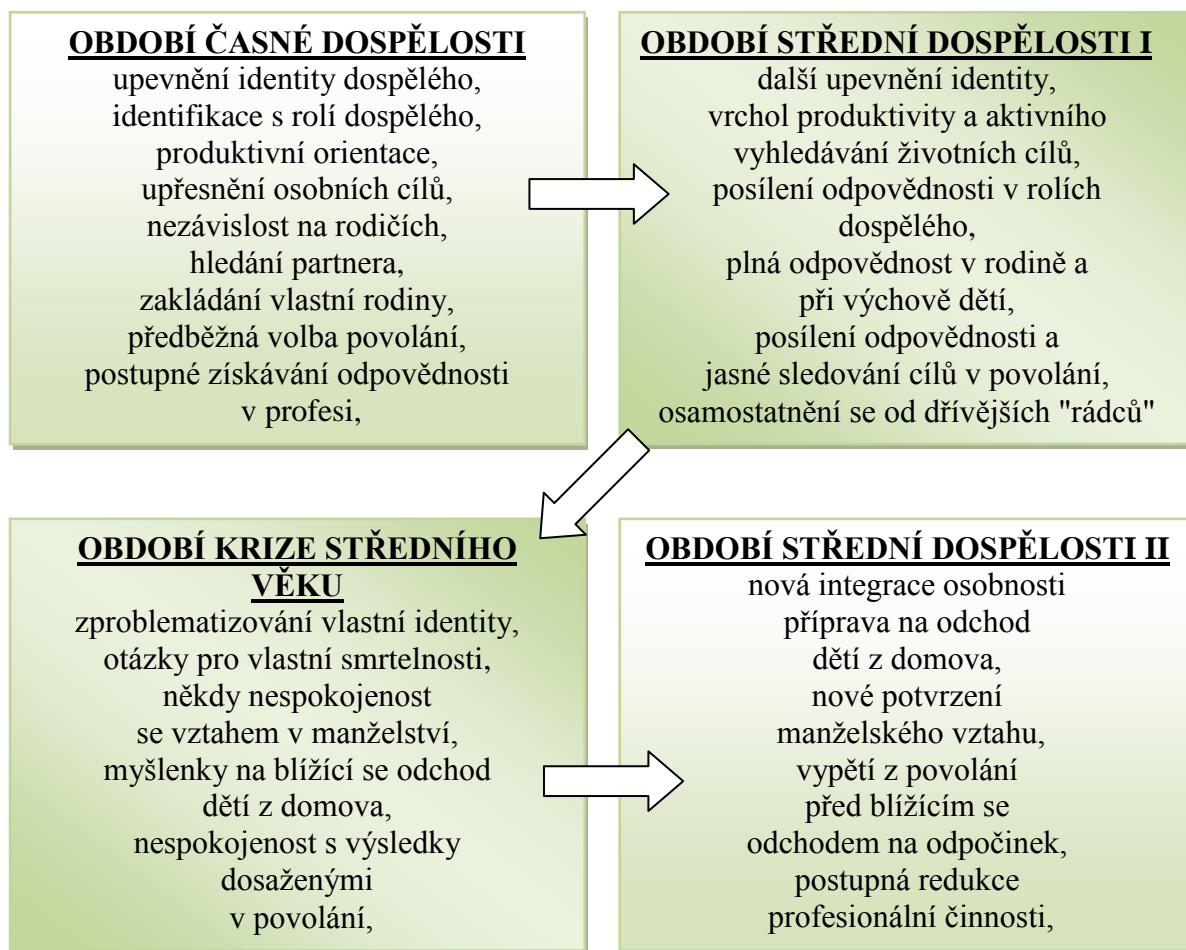
Langmeier a Krejčířová rozdělují dospělost do čtyř období:

- **Období časně dospělosti** (asi od 20 do 25 let), kdy jde o přechodné období mezi adolescencí a plnou dospělostí. Dospělost zde vymezujeme podle věku, převzetí určitých vývojových úkolů a dosažení určitého stupně osobní zralosti.
- **Období střední dospělosti** (asi do 45 let), kdy jde období plné výkonnosti a relativní stability.
- **Období pozdní dospělosti** (asi do 60 – 65 let), které navazuje na další období, tudíž do období stárnutí.
- **Období stáří**, které můžeme ještě dělit na časně a vysoké.

---

<sup>17</sup>FARKOVÁ, M. *Vybrané kapitoly z psychologie*, s. 193. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-64-8.

Obrázek 1: Charakteristické znaky období dospělosti



Upraveno podle zdroje: LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*, 3. vyd. s. 161-162. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-195-X.

Dospělost bývá často spojována s dosažením osobní zralosti. Člověka můžeme považovat za zralého, když po dokončení dospívání přebírá plnou osobní a občanskou odpovědnost.<sup>18</sup>

### 1.5 Motivace dospělého ve vzdělávání

Z psychologického hlediska termín motivace Farková chápe jako hybné momenty v činnostech, prožívání, chování, To znamená, že jsou to veškeré stimuly, které člověka někam směřují. Na druhé straně tam patří i to, co člověku brání něco

<sup>18</sup>LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*, 3. vyd. s. 161-162. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-195-X.

vykonat, prostě nějak se chovat. Dále autorka uvádí, že samostatný termín motivace můžeme přeložit z latinského názvu „moveo“, který znamená, hýbám se.<sup>19</sup>

Vacínová zmiňuje, že motivovat dospělého jedince k učení je možné dvojitou formou:

- Při motivaci ve výuce vycházíme z dominujících potřeb v subjektivní hierarchii jedince, například volbou témat se zřetelem na zájmové zaměření učícího se.
- Také vytváříme vnější podmínky s obsahem tak silných pohnutek pro naplnění potřeb konkrétní skupiny. Tím tyto potřeby zaktivujeme a vyvoláme následující motivaci, která směřuje k požadované učební činnosti. Třeba vytvořením podmínek pro vzájemnou kooperaci dospělých studujících při řešení daného úkolu.

Úspěšnost uskutečnění daných motivačních přístupů závisí na znalosti:

- sociálních a poznávacích potřeb,
- zákonitosti jejich fungování,
- projevů těchto potřeb ve vzdělávání,
- charakteristika dospělého jedince s danou hierarchií potřeb.<sup>20</sup>

Mužík uvádí, že ve vzdělávání dospělých osob sázíme zejména na kladnou motivaci učení dospělého, kdy lektor učebního procesu podporuje především kladné pohnutky učení. Mezi tyto motivy patří třeba zájem o učební látku, aspiraci a seberealizaci účastníka. Avšak v procesu učení dospělého musíme eliminovat i některé záporné motivy, například strach či ztrpklosti. Někteří lidé si vytvoří odpor k určitému okruhu vzdělávání (výpočetní technice či k učení se cizího jazyka).

V následující pyramidě jsou znázorněny učební motivy, které vychází z toho, že vzdělávání dospělých je založeno na získávání informací a formování odborných vědomostí, dovedností či návyků. Cílem vzdělávacích procesů je zajištění zvýšené výkonnosti pracovníků, což vyvolá posílení pracovních pozic na volném trhu práce. Na vrcholu pyramidy stojí individuální užitek, díky kterému se člověk seberealizuje.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup>FARKOVÁ, M. *Vybrané kapitoly z psychologie*, s. 83. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-64-8.

<sup>20</sup>VETEŠKA, J. VACÍNOVÁ T. a kol. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*, s. 73. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9.

<sup>21</sup>MUŽÍK, J. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. s. 10-11. Plzeň: Fraus, 2005. ISBN 80-7238-220-9.

Obrázek 2: Pyramida učebních motivů



Upraveno podle zdroje: MUŽÍK, J. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. s. 10. Plzeň: Fraus, 2005. ISBN 80-7238-220-9.

## 1.6 Didaktické formy vzdělávání dospělých

Podle Mužíka didaktickou formu chápeme jako určitý organizační rámec výuky, neboli vyučování a učení. Zahrnují vlastně různé způsoby řízení, organizace a usměrňování didaktického procesu.<sup>22</sup>

Vacínová uvádí, že didaktické formy můžeme členit z nejrůznějších hledisek:

- **časového hlediska**, kdy délka trvání může být vyučovací hodina, den či týden,
- **podle prostředí**, kdy výuka může probíhat na pracovišti i mimo pracoviště, v přírodě, v místnosti, v laboratoři či dílně, doma, ve virtuálním prostředí,
- **podle interakce mezi vzdělavatelem a vzdělávaným**, která může být přímá (individuální, skupinová, kooperativní, participativní, individualizovaná) či nepřímá (prostřednictvím internetu),
- **podle zaměření vzdělávacího procesu** (kvalifikační nebo rekvalifikační kurzy, zájmové a občanské vzdělávání),<sup>23</sup>

<sup>22</sup>MUŽÍK, J. *Řízení vzdělávacího procesu*. s. 83. Praha: Wolters Kluwer ČR, a. s., 2010. ISBN 978-80-7357-581-6.

<sup>23</sup>VETEŠKA, J. VACÍNOVÁ T. a kol. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*, s. 91. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9.

V současné době Mužík třídí didaktické formy do čtyř základních okruhů:

- **Prezenční studium** (přímá výuka) – tato forma je založena na přímém partnerství, kdy lektor se setkává v učebně s účastníkem.
- **Kombinované studium** – jedná se o individuální výuku, kdy vlastně lektor řídí samostudium účastníka. Kombinovaná forma má různé podoby studia. Třeba vstupní semináře, kdy lektor nejprve uvede problematiku, seznámí účastníky s učební látkou a způsobem ověřených znalostí. Dále individuální studium, které může mít znaky distančního studia v korespondenční či jiné moderní podobě. Mezi další patří tréninkové kurzy, které jsou zaměřeny na problematiku, které si účastník osvojil zcela samostatně, posléze dochází k trénování na základě přímého kontaktu s lektorem.
- **Distanční vzdělávání** – lektor a účastník jsou v průběhu výuky odděleni v čase i prostoru, komunikace mezi nimi probíhá přes studijní materiály, popřípadě krátkodobé konzultace či semináře. Tato forma vzdělávání probíhá většinou o víkendu. V současnosti jsou různé formy distančního vzdělávání. Korespondenční vzdělávání, které je založeno na studijních skriptech, kdy kontakt mezi lektorem a účastníkem je udržován poštou či prostřednictvím jiného média. E-learning, kdy učivo probíhá přes informační nosiče (diskety, CD ROM, DVD), komunikace je udržována přes e-mail.
- **Sebevzdělávání** – lektor i účastník jsou spojeni v jednu osobu. V zásadě můžeme sebevzdělávání členit na klasické a na elektronické. Zdroji u klasického vzdělávání je literatura, u elektronického se využívá výpočetní technika, internet, přenosové nosiče v podobě CD ROM, DVD a disket.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>MUŽÍK, J. *Řízení vzdělávacího procesu*. s. 84-86. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2010. ISBN 978-80-7357-581-6.

## 2 CHARAKTERISTIKA PROSTŘEDÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEHO SPECIFIKA

Matoušek zmiňuje, že sociální služby jsou určeny pro společensky znevýhodněné osoby, které se dostanou do nepříznivé sociální situace. Cílem sociálních služeb je zlepšit kvalitu jejich života, dále každého jedince v maximální možné míře integrovat do společnosti. Na druhé straně je důležité také společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Z výše uvedeného je zřejmé, že sociální služby zohledňují nejen samotného uživatele, ale také jeho rodinu, komunitu, do nichž patří.<sup>25</sup>

Ministerstvo práce a sociálních věcí zabezpečuje prostřednictvím sociálních služeb zajištěnou podporu při stravování, ubytování, ošetřování, pomoc při péči o vlastní osobu, pomoc při zajištění chodu domácnosti, pomoc s výchovou, pomoc při prosazování práv a zájmů, poskytování informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psychologické a socioterapeutické služby.

### **Mezi zásadní cíle sociálních služeb patří:**

- podporování rozvoje či alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele,
- navrácení uživatele do jeho přirozeného domácího prostředí, obnovení nebo zachování primárního životního stylu,
- rozvoj schopností uživatele, vedení k samostatnému životu, pokud toho by byl schopen,
- snížení sociálních a zdravotních rizik, které souvisejí se způsobem života uživatele,

Do základních činností při poskytování sociálních služeb řadíme pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, podporu při osobní hygieně nebo zajištění podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy či pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování anebo podporu při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů, poradenství a zprostředkování

---

<sup>25</sup>MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. s. 9. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

se společenským prostředím. Dále sociální služby zajišťují výchovné, vzdělávací, aktivizační a terapeutické činnosti.<sup>26</sup>

Sociální služby napomáhají osobám žít běžným životem. Aby těchto cílů bylo dosaženo, umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat různá vzdělávací instituce, účastnit se různých aktivit dle potřeb každého jedince, starat se sám o sebe a o domácnost, apod. Zaměřují se na zachování nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života. Z těchto údajů je zřejmé, že vycházejí z různých právních norem (jako jsou například Ústava ČR, Listina základních práv a svobod a jiných dokumentů). Sociální služby jsou poskytovány nejen jednotlivcům, ale i rodinám a širším skupinám obyvatel. Mezi nejhojnější skupiny příjemců sociálních služeb patří především senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny s nezaopatřenými dětmi, ale také osoby žijící z různých důvodů „na okraji“ společnosti.

## 2.1 Legislativa sociálních služeb

Problematika sociálních služeb v České republice je zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociální služby poskytují obce a kraje, které se zaměřují na vytváření vhodných podmínek pro rozvoj sociálních služeb. Hlavně zjišťují skutečné potřeby lidí a následné zdroje k jejich uspokojení. Dále také samostatně zřizují organizace, které poskytují sociální služby. Dalšími význačnými poskytovateli sociálních služeb jsou nestátní neziskové organizace a fyzické osoby, které přinášejí širokou nabídku služeb. V současné době Ministerstvo práce a sociálních věcí je zřizovatelem pěti specializovaných ústavů sociální péče.<sup>27</sup>

Zákon o sociálních službách nabízí následující nástroje, které směřují proti sociálnímu vyloučení:

---

<sup>26</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. © 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

<sup>27</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. © 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9#sspd>

- Každému jedinci zaručuje bezplatné sociální poradenství.
- Lidem, kteří jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby (ve zvládnání péče o sebe a v soběstačnosti) bude poskytován „příspěvek na péči“.
- Lidem, kteří nezvládají svou situaci zcela samostatně či s pomocí rodiny, popřípadě svých blízkých, nabízí širokou škálu sociálních služeb. Tyto sociální služby si každý jedinec může svobodně vybírat podle svého uvážení, finančních možností a dalších individuálních preferencí.
- Na druhé straně zákon o sociálních službách garantuje bezpečnost, profesionalitu poskytovaných služeb. Všechny poskytované sociální služby budou přizpůsobeny potřebám lidí tak, aby vždy byla zachována jejich lidská důstojnost.
- Zákon také umožňuje lidem, aby se mohli spolupodílet na procesech rozhodování o rozsahu, druzích a dostupnosti sociálních služeb v jejich obci nebo kraji.<sup>28</sup>

### 2.1.1 Příspěvek na péči

Mezi sociální dávku patří příspěvek na péči, který posiluje finanční soběstačnost uživatele sociálních služeb.

Příspěvek na péči náleží osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby, a to v oblasti běžné denní péče o vlastní osobu a v soběstačnosti. Do oblasti běžné denní péče o vlastní osobu patří takové denní úkony, které se týkají zajištění nebo přijímání potravy, osobní hygieny, oblékání a pohybu. Soběstačností se rozumí úkony, které člověku umožňují účastnit se sociálního života. Do této druhé oblasti patří komunikace, nakládání s penězi či předměty osobní potřeby, obstarávání osobních záležitostí, vaření, praní a úklid. Na základě výše vymezených úkonů se u každé osoby posuzuje míra závislosti.<sup>29</sup>

---

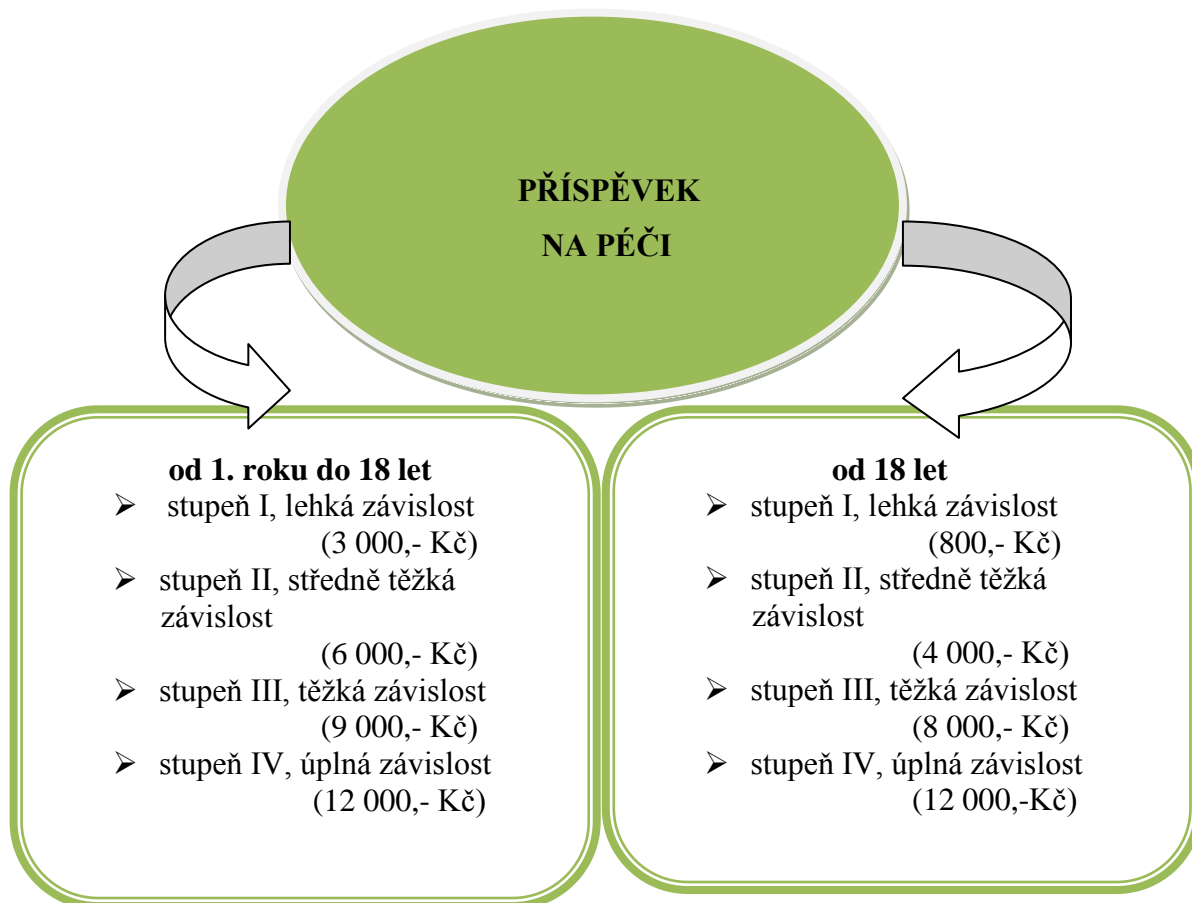
<sup>28</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

<sup>29</sup>Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. © 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>



Zákon rozeznává čtyři stupně závislosti, od lehčí až po úplnou. Výše příspěvku je rozdělena do dvou skupin. Do první skupiny spadají osoby od prvního roku do osmnácti let věku, do druhé skupiny osoby starší osmnácti let.<sup>30</sup>

Obrázek 3: Schéma příspěvku na péči podle závislosti



Upraveno podle zdroje: *Ministerstvo práce a sociálních věcí*. [online]. © 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8#pp>

<sup>30</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

## 2.2 Klasifikace sociálních služeb

Matoušek sociální služby rozčlenil do tří oblastí:

- **Služby sociální prevence**, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení lidem, kteří jsou ohroženi z důvodu krizové sociální situace.
- **Služby sociální péče**, které mají lidem zajistit psychickou a fyzickou soběstačnost. Cílem těchto poskytovaných služeb je integrace, tudíž zapojování do běžného života.
- **Sociální poradenství**, které je poskytováno ve všech sociálních službách.<sup>31</sup>

Zákon o sociálních službách rozděluje sociální služby podle forem poskytování:

- **Služby ambulantní**, za kterými uživatel dochází nebo je doprovázen, popřípadě dopravován. Součástí ambulantních služeb není ubytování.
- **Služby pobytové**, které jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.
- **Služby terénní**, které jsou uživateli zajišťovány v jeho přirozeném domácím prostředí.<sup>32</sup>

## 2.3 Druhy sociálních služeb podle zákona

V následujícím přehledu jsou souhrnně uvedeny druhy sociálních služeb a rozděleny podle výše uvedených forem poskytování, které uvádí Zákon o sociálních službách.

### Druhy ambulantních sociálních služeb

- V **Centrech denních služeb** jsou poskytovány ambulantní služby. Jsou určeny pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení nebo nějakého chronického onemocnění. Tito lidé jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby.

---

<sup>31</sup>MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. s. 43. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

<sup>32</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

- **Denní stacionář** je poskytovaná sociální služba, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku či zdravotního postižení nebo nějakého onemocnění (chronického, duševního), které vyžadují stálou pomoc od jiné fyzické osoby.
- **Noclehárny** zajišťují ambulantní služby lidem bez přístřeší a tito osoby mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

### **Druhy pobytových sociálních služeb**

- **Týdenní stacionář** je poskytovaná sociální služba, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku či zdravotního postižení nebo nějakého onemocnění (chronického, duševního), které vyžadují stálou pomoc od jiné fyzické osoby.
- **Domov pro osoby se zdravotním postižením** je poskytovaná sociální služba, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které vyžadují stálou pomoc od jiné fyzické osoby.
- **Domovy pro seniory** poskytují pobytové služby seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a vyžadují pomoc od jiné fyzické osoby.
- **Domov se zvláštním režimem** – poskytovaná sociální služba, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu závislosti na návykových látkách nebo nějakého onemocnění (jako je Alzheimerova choroba, Stařecká demence, Chronické duševní onemocnění, apod.) a vyžadují stálou pomoc jiné fyzické osoby. Program ve zdejších zařízeních je nastaven podle potřeb uživatelů.
- **Chráněné bydlení** je poskytovaná sociální služba, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení či nějakého onemocnění (chronického, duševního), které vyžadují pomoc od jiné fyzické osoby. Tato služba může být nastavena formou skupinového či individuálního bydlení.
- **Azylové domy** zajišťují pobytové služby na přechodnou dobu. Je poskytována lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.
- **Domy na půl cesty** poskytují pobytové služby mladým lidem do 26 let věku propuštěným ze školských zařízení pro výkon ochranné či ústavní výchovy,

z ochranné léčby, výkonu trestu odnětí svobody. Poskytované sociální služby v těchto zařízeních jsou přizpůsobeny specifickým potřebám uživatelů služby.

- **Terapeutické komunity** poskytují pobytové služby i na dočasnou dobu osobám, které jsou závislé na návykových látkách. Dále se zaměřují na osoby s chronickým duševním onemocněním, které se chtějí integrovat do společnosti, tímto tak zapojit do běžného života.

### **Druhy terénních sociálních služeb**

- **Osobní asistence** je poskytovaná sociální služba, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení či nějakého chronického onemocnění, které vyžadují pomoc od jiné fyzické osoby. Služba je poskytována neomezeně, v přirozeném (domácím) sociálním prostředí.
- **Tísňová péče** je poskytovaná sociální služba, která se poskytuje nepřetržitě prostřednictvím distanční hlasové a elektronické komunikace. Tato služba je určena uživatelům vystaveným stálému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu či schopností.
- **Podpora samostatného bydlení** je poskytovaná sociální služba, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení či nějakého onemocnění (chronického, duševního), které vyžadují pomoc od jiné fyzické osoby.
- Terénní služba **Telefonické krizové pomoci** je poskytována na dočasnou dobu uživatelům, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, která je ohrožuje na zdraví či životě. Nedokáží ji samostatně vlastními silami vyřešit.

### **Druhy kombinovaných služeb**

V níže uvedeném přehledu jsou uvedeny sociální služby, které jsou poskytovány různými způsoby poskytování.

- **Pečovatelská služba** je poskytována formou služby ambulantní či terénní. Tato služba je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení či nějakého onemocnění (chronického). Může být nabízena i rodinám s dětmi, které vyžadují pomoc od jiné fyzické osoby. Poskytovatel za uživatelem může docházet i do domácího prostředí.

- **Průvodcovské a předčitatelské služby** patří mezi terénní či ambulantní služby. Jsou určeny pro osoby se sníženými schopnostmi z důvodu věku, zdravotního postižení v oblasti komunikace nebo orientace. Napomáhají uživatelům vyřídit jejich osobní záležitosti. Průvodcovské a předčitatelské služby mohou být součástí i jiných sociálních služeb.
- **Odlehčovací služba** je poskytována formou ambulantní, terénní a pobytovou. Tato služba je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení či nějakého onemocnění (chronického), o které je jinak pečováno v přirozeném sociálním prostředí.
- **Raná péče** je terénní služba, která může být doplněná ambulantní formou služby. Tato služba je určena rodičům dítěte a samozřejmě dítěti do 7 let, které je zdravotně postižené nebo jehož vývoj je v důsledku nepříznivého zdravotního stavu ohrožen. Posláním rané péče je podpořit rodinu a vývoj dítěte s ohledem na jeho osobité potřeby.
- **Tlumočnické služby** jsou poskytovány formou terénní či ambulantní. Tlumočnické služby jsou určeny pro osoby s poruchami komunikace způsobenými zejména smyslovým postižením.
- **Kontaktní centra** jsou nízkoprahová zařízení, která poskytují ambulantní či terénní služby lidem, kteří jsou ohroženi závislostí na návykových látkách. Cílem těchto služeb je snížit sociální a zdravotní rizika, která jsou spojována se zneužíváním návykových látek.
- **Krizová pomoc** je ambulantní, pobytová a terénní služba, která je poskytována na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení na zdraví či životě. Uživatelé nemohou samostatně řešit svoji nepříznivou situaci vlastními silami.
- **Nízkoprahová denní centra** zajišťují ambulantní či terénní služby lidem, kteří jsou bez přístřeší.
- **Služby následné péče** mohou být ambulantní či pobytové služby. Jsou poskytovány lidem s chronickým onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, kteří již byli hospitalizováni ve zdravotnických zařízeních nebo absolvovali ambulantní léčbu. Dále tato služba je určena osobám, které v současné době abstinují.

- V **Intervenčních centrech** jsou poskytovány sociální služby jako služby ambulantní, terénní i pobytové. Jsou určeny lidem, kteří jsou ohroženi násilným chováním vykázané osoby podle zvláštního předpisu. Ohroženému je nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin.
- **Sociální rehabilitace** je poskytována formou ambulantních, pobytových i terénních služeb. Služby sociální rehabilitace zahrnují specifické činnosti, které směřují k dosažení úplné samostatnosti, nezávislosti, soběstačnosti osob, a to na základě jejich specifických schopností a dovedností.
- **Sociálně aktivizační služby** jsou poskytovány formou ambulantních nebo terénních služeb. Mohou být umožňované rodině s dětmi, u které je ohrožen vývoj dítěte z důvodu dlouhodobé krizové sociální situace. Dále jsou poskytovány osobám v důchodovém věku či osobám se zdravotním postižením, u kterých hrozí sociální vyloučení.<sup>33</sup>

## 2.4 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy se týkají všech sociálních služeb, což dokazuje Vyhláška č. 505/2006 Sb., ve které jsou vymezeny jen obecně. Podle zpracovaných standardů v zařízení se hodnotí kvalita poskytovaných sociálních služeb.<sup>34</sup>

Standardy kvality sociálních služeb jsou jakási pravidla pro fungování určité služby, která musí být v souladu s platnou legislativou.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ve své publikaci uvádí, že v současné době je standardů celkem patnáct. Standardy jsou rozčleněny do tří základních částí:

- **Procedurální standardy** jsou nejvýznamnější, neboť stanovují, jak má poskytovaná služba vypadat. Například na co si dát konkrétní pozor při jednání se zájemcem o službu, jak jsou zajišťována lidská práva a důstojnost uživatelů, jak je služba přizpůsobena individuálním potřebám uživatelů, pravidla pro vyřizování stížností, apod.

<sup>33</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

<sup>34</sup> Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006 k provedení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

- **Personální standardy** se zaměřují na personální zajištění služeb. Kvalita poskytovaných sociálních služeb je přímo závislá na pracovnících, na jejich kvalifikaci, vedení a pracovních podmínkách, které pro práci mají.
- **Provozní standardy** vymezují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Zaměřují se na místo, kde je sociální služba poskytována, jaká je dostupnost, jaké mají možnosti, ekonomické zajištění.<sup>35</sup>

Matoušek a kolektiv zmiňují, že na základě standardů Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky rozhoduje o dotacích pro nestátní subjekty, které poskytují sociální služby. Taktéž jich využívá k posuzování činnosti zařízení, které jsou ministerstvem přímo řízeny.<sup>36</sup>

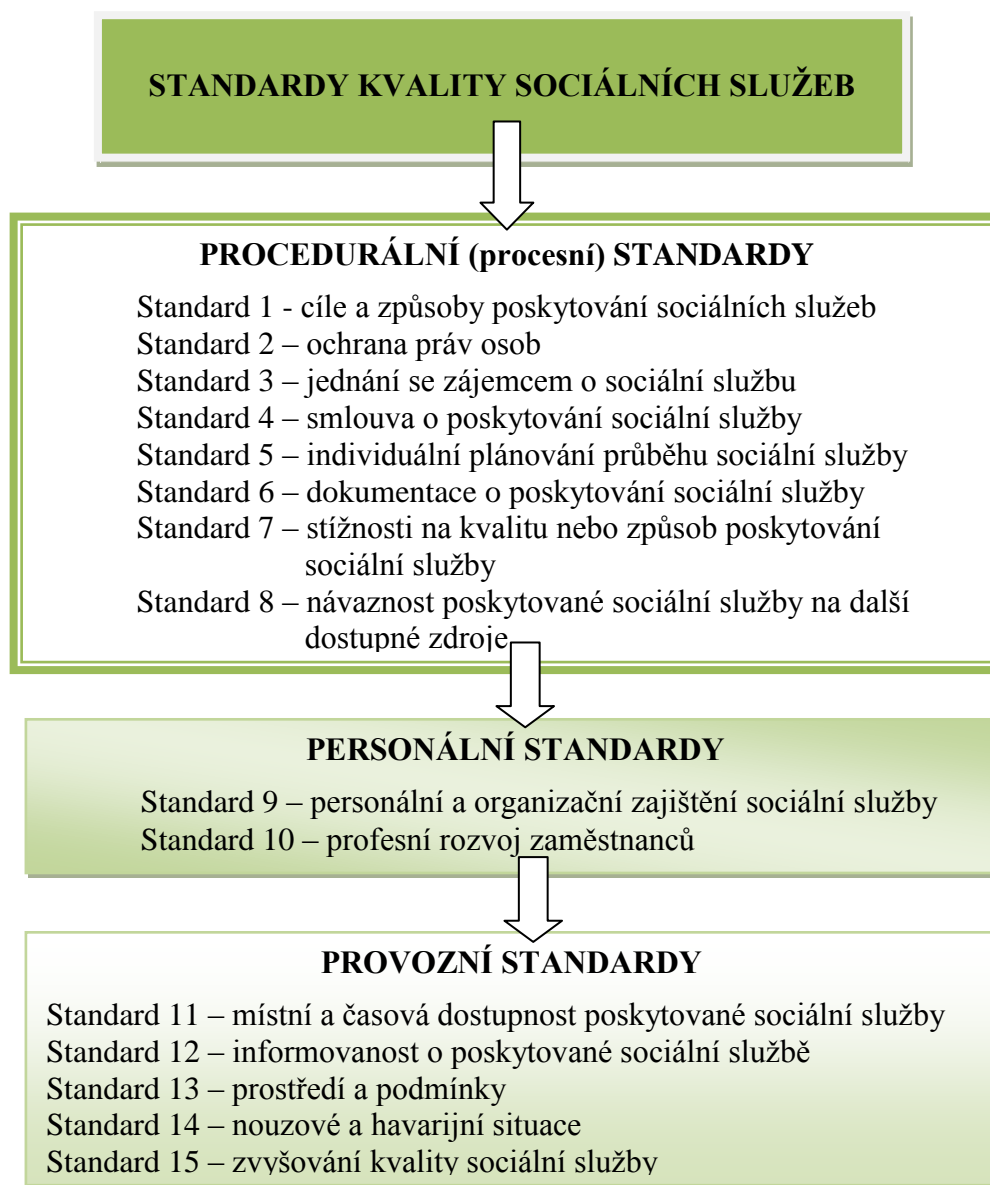
---

<sup>35</sup>ČERMÁKOVÁ, K. a M. JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. s. 6. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

<sup>36</sup>MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. s. 112. Praha: Portál, s.r.o., 2005. ISBN 80-7367-002-X.

Níže uvedený obrázek udává přehledný seznam standardů kvality v sociálních službách.

Obrázek 4: Přehled standardů kvality sociálních služeb



Upraveno podle zdroje: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. © 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vzhledem k té skutečnosti, že bakalářská práce se věnuje problematice vzdělávání v sociálních službách, další dvě podkapitoly budou zaměřeny na personální standardy, tudíž standard 9 a 10.



### 2.4.1 Personální a organizační zajištění sociální služby

Ministerstvo práce a sociálních věcí uvádí, že povinností poskytovatele sociální služby je, mít v organizaci písemně stanovenou strukturu a počet pracovníků, jejich požadované vzdělávání a dovednosti, které odpovídají potřebám cílové skupiny.<sup>37</sup>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ve výkladovém sborníku objasňuje, že každé zařízení musí mít stanovenou organizační strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily včetně kvalifikačních požadavků, osobnostních a morálních předpokladů pracovníků. Organizační struktura a množství zaměstnanců musí odpovídat druhu sociální služby, její kapacitě, počtu a potřebám uživatelů, kterým je služba poskytována.

To znamená, že v každé organizaci jsou zpracována vnitřní pravidla (dle stanovených kritérií) pro přijímání, zaškolování nových zaměstnanců a také fyzických osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu.<sup>38</sup>

Aby v sociálních službách byla zajištěna kvalitní péče, jsou na pracovníky kladeny vysoké nároky zaměřené na jejich odbornost, profesionální výkon a současně lidský přístup k uživatelům služeb. Z tohoto důvodu musí vedení organizace pro pracovníky vytvořit dobré podmínky, vnitřní pravidla pro atmosféru důvěry mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, jasný systém kompetencí a odměňování.

Základem pro zajištění důvěry jsou jasně vymezená a respektovaná vnitřní pravidla, která zasahují do všech důležitých oblastí práce, jako je například vzdělávání, supervize, čerpání náhradního volna.

Dále odvádění kvalitní práce zaručí, jak již jsem zmínila organizační struktura, což je grafické znázornění vztahů, jakýsi pavouk, který vyjadřuje odpovědnost pracovníků, vymezení kompetencí, vztahy nadřízených a podřízených, spolupráce s jinými odborníky, týmy, apod.

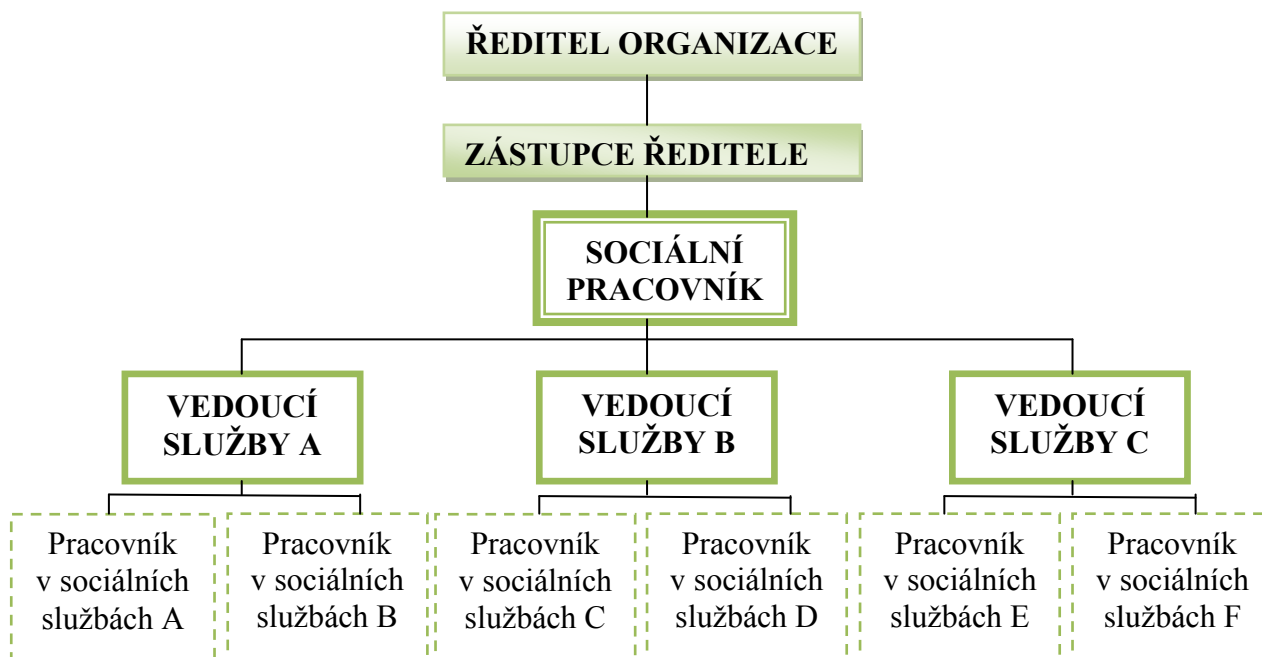
---

<sup>37</sup>ČERMÁKOVÁ, K. a M. JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. s. 73. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

<sup>38</sup>Kol. autorů. *Personální podmínky a supervize: Personální a organizační zajištění služby*. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: EuroProfis, s.r.o., 2008, s. 131. ISBN neuvedeno.

Následujícím, pro pracovníky v organizaci důležitým vnitřním pravidlem je jasný systém odměňování, díky kterému jsou pracovníci motivováni k profesionalitě, odvádění kvalitní práce. Na základě tohoto nástroje se u pracovníků zohledňuje zájem o další vzdělávání a osobní růst.<sup>39</sup>

Obrázek 5: Ukázka organizační struktury



Upraveno podle zdroje: BUSINESS INFO. *Typy organizačních struktur a jejich členění*. [online]. [cit. 2014-02-12]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/typy-organizacnich-struktur-cleneni-2840.html#!&chapter=1>.

#### 2.4.2 Profesionální rozvoj zaměstnanců

Mezi druhý personální standard patří Profesionální rozvoj zaměstnanců, který navazuje na standard předcházející. Ministerstvo práce a sociálních věcí ve svém výkladovém sborníku poukazuje, že nedílnou součástí tohoto standardu je hodnocení pracovníků, které vychází z jejich potřeb, zda práci odvádějí dobře.

Dá se říci, že jde o pravidelné hodnocení zaměstnanců, které provádí přímý nadřízený minimálně jedenkrát za rok. Hovoříme o strukturovaném hodnocení, kterým se sleduje další vzdělávání pracovníka, hodnocení jeho činností z hlediska dodržování pracovních pravidel při poskytování služby a provozně pracovní aspekty.

<sup>39</sup>ČERMÁKOVÁ, K. a M. JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. s. 69. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Důležitou součástí profesního rozvoje zaměstnance je osobní profesní cíl, tedy plán rozvoje konkrétního pracovníka, který souvisí s posláním organizace. Každý pracovník si vybere takovou činnost, která mu zajistí plán naplnit. Může jít například o různé formy vzdělávání, výcviků, projektových aktivit, plán pro pracovní postup, účast na konferencích a stážích. Plán rozvoje se většinou vytváří na jeden kalendářní rok.

Dalšími prvky tohoto standardu je odborná způsobilost a další vzdělávání pracovníků, které souvisí s druhem a rozvojem poskytované služby.<sup>40</sup>

Ministerstvo práce a sociálních věcí uvádí, že program dalšího vzdělávání pracovníků se realizuje na základě zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách. Pracovníkům, kteří v organizaci pracují v přímé práci s uživateli, zaměstnavatel musí zajistit podporu od nezávislého kvalifikovaného odborníka, supervizora, který přináší jakýsi nadhled pro řešení určitých problémů.<sup>41</sup>

Supervize je vždy založena na smluvním vztahu mezi třemi subjekty, vedením organizace, supervizorem a týmem. V supervizní dohodě je sjednáno místo, čas, trvání, frekvence setkání, cena a typ supervize. Dalšími náležitostmi dohody jsou dojednaná pravidla o ujednání mlčenlivosti, o způsobu předávání informací apod. Problematika supervize bude více charakterizována v kapitole čtvrté.

---

<sup>40</sup>Kol. autorů. Personální podmínky a supervize: Profesní rozvoj zaměstnanců. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: EuroProfis, s.r.o., 2008, s. 143-153. ISBN neuvedeno.

<sup>41</sup>ČERMÁKOVÁ, K. a M. JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. s. 77. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

### 3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI A PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Matoušek a kolektiv představují profesionálního sociálního pracovníka jako odborníka, který při poskytování sociálních služeb dokáže ve prospěch svého klienta zmobilizovat všechny zdroje různých druhů, nejen lidské, ale i materiální. Samozřejmě, že přirozeným systémem podpory je rodina, přátelé, místní komunita a zaměstnavatelé. Určité zdroje reprezentuje stát prostřednictvím správních orgánů, orgánů samosprávy, charitativních organizací, vzdělávacích a kulturních institucí, organizací vytvářejících a rozdělujících ekonomický zisk. Z výše uvedeného vyplývá, že sociální pracovník, specialista pouze na určitý resortní okruh by nedokázal pomáhat klientovi tak efektivně, jako všestranně orientovaný pracovník.

Sociální pracovník by měl být především expertem schopným reflexe, z tohoto postavení by měl hodnotit ostatní povinnosti. Měl by vždy umět své jednání veřejně obhájit.<sup>42</sup>

Matoušek a kolektiv ve své knize *Metody a řízení sociální práce* definuje podle Banksově (1995, 1998) čtyři typy sociálních pracovníků, které se ve skutečnosti prolínají:

- **Angažovaný sociální pracovník** pojímá svou profesi jako způsob, kterým uplatňuje osobní etické hodnoty. Klienta vnímá jako empatickou, společně žijící lidskou bytost s respektem. Vychází z toho, že každý sociální pracovník musí o svého klienta pečovat a jednat s ním jako s přítelem. Na prvním místě chápe sám sebe jako osobu a až na druhém místě jako sociálního pracovníka. V osobním životě používá stejné etické zásady. Tento typ sociálního pracovníka přináší určitá rizika, jednak může být obviněn některými klienty z důvodu obtížnosti poskytnutí stejné péče všem. Pak ještě může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem, který může být ze strany klienta nebo sociálního pracovníka zneužit. V neposlední chvíli může dojít u sociálního pracovníka

---

<sup>42</sup>MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 16. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

k vyhoření. Proto je důležité, aby se tento typ pohyboval v institucionálním rámci práv a povinností.

- **Radikální sociální pracovník** má společné to, že do praxe vnáší osobní hodnoty. Tento typ usiluje o primární změnu těch zákonů, okruhů sociální politiky a praxe, které pokládá za nespravedlivé. Jde mu tedy především o sociální změnu, prostě je to otázka politické ideologie.
- **Byrokratický sociální pracovník** by měl dle doporučení oddělit osobní, profesní a zaměstnavatelské hodnoty. Cílem sociální práce je ovlivňování lidí v zájmu jejich změny. Sociální pracovník zaujímá dvě role, v jedné vytváří iluze osobní péče o klienta, ve druhé působí jako přísný „normalizátor“ klienta. Z výše uvedeného je zřejmé, že sociální pracovník musí oddělit osobní a profesní život, aby se necítil vinen tím, že s lidmi manipuluje a že užívá vztah způsobem, který by v osobním životě nepovažoval za čestný.
- **Profesionální sociální pracovník** je vzdělaný v oboru, je veden etickými zásadami a ztotožňuje se především členstvím v profesi. Jeho prioritou jsou práva a zájem klientů. Klienta chápe jako aktivního spolupracovníka, s kterým zaujímá individuální vztah. Profesionální model je založen na vyváženosti moci mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů. To se děje na základě umožněné participace klientů. Kdy klient získává ve vztahu větší moc a prostor pro podání stížnosti. Avšak důraz je kladen na sociálního pracovníka, který klientovi tuto moc dává, i když sociální pracovník ji má pod kontrolou.<sup>43</sup>

### 3.1 Etika sociálního pracovníka

Ondrušová a kolektiv zmiňují, že sociální pracovník se při výkonu své profese řídí Etickým kodexem, který je klíčovým hlediskem v jeho zaměstnání.

Etika v sociální práci zaujímá významnou roli, neboť vychází z poslání profesionálních sociálních pracovníků. Jejich hlavní úlohou je podporovat blaho všech lidí a pomáhat jim při realizaci možné tužby, stejně tak i rozvíjet a používat vědecké

---

<sup>43</sup>MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

poznatky v lidských a společenských aktivitách. Při tak náročných úlohách, jaké sociální práce vyžaduje, je každodenní etický přístup více jako běžná potřeba.<sup>44</sup>

Matoušek a kolektiv poukazují na důležitost vnesení etických zásad do sociální práce, což si poprvé uvědomila v roce 1976 Mezinárodní federace sociálních pracovníků. V České republice v roce 1990 vznikla Společnost sociálních pracovníků, která za pět let od svého vzniku vydala Etický kodex (příloha A).<sup>45</sup>

Etický kodex zahrnuje pravidla chování sociálního pracovníka:

- ve vztahu ke klientovi,
- ve vztahu ke svému zaměstnavateli,
- ve vztahu ke svým kolegům,
- ve vztahu ke svému povolání a odbornosti,
- ve vztahu ke společnosti,<sup>46</sup>

### **3.2 Požadavky pro výkon povolání sociálních pracovníků**

Zákon o sociálních službách vymezuje základní kompetence sociálního pracovníka. Sociální pracovník provádí sociální šetření, poskytuje sociálně právní poradenství, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních, které poskytují služby sociální péče. Zabývá se analytickou, metodickou a koncepční činností v sociální oblasti, odbornou činností v zařízeních poskytujících služby sociální prevence. Dále se zaměřuje na depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Na druhé straně také zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje, na základě zjištěných informací koordinuje poskytování sociálních služeb.

Předpokladem k výkonu profese sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Bezúhonnost se dokládá výpisem z evidence Rejstříku trestů, který potvrzuje, že uchazeč o tuto profesi nebyl pravomocně odsouzen pro spáchání trestného činu. Zdravotní způsobilost, která se dokládá lékařským posudkem vydaným registrujícím poskytovatelem zdravotních služeb

---

<sup>44</sup>ONDRUŠOVÁ Z. a kol. *Základy sociální práce*, s. 49. Brno: MSD, 2009. ISBN 978-80-7392-109-5.

<sup>45</sup>MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 371. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>46</sup>MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 41-42. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

v oboru všeobecného praktického lékařství či u zaměstnanců poskytovatelem pracovně-lékařských služeb.<sup>47</sup>

### 3.2.1 Odborná způsobilost k výkonu sociálních pracovníků

Odborná způsobilost se dokládá dokladem o odborné kvalifikaci.

Do odborné kvalifikace se zahrnuje:

- **vyšší odborné vzdělání** získané absolvováním akreditovaného vzdělávacího programu v oborech zaměřených na sociální práci, sociálně právní činnost, sociální a charitní činnost,
- **vysokoškolské vzdělání** získané studiem v bakalářském, magisterském či doktorském studijním programu, zaměřeném na sociální práci, sociální péči, sociální a speciální pedagogiku, sociální politiku, sociální patologii, právo,
- absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu v celkovém rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, ale za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání,
- absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu v celkovém rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, ale za podmínky ukončeného středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním (avšak vzdělání musí být ukončeno do konce roku 1998),<sup>48</sup>

### 3.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků

Vzhledem k náročné profesi sociálních pracovníků, je nezbytně nutné si osvojené vědomosti a dovednosti neustále doplňovat, obnovovat a upevňovat, aby byla zajištěna jejich transformace do praxe. Z těchto principů je v zákoně o sociálních službách zakotvena povinnost zaměstnavatelů.

---

<sup>47</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

<sup>48</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

Zaměstnavatel je povinen sociálním pracovníkům zajistit další vzdělávání v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. V případě, že pracovní poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, tato povinnost se krátí jednou dvanáctinou. To znamená, že za kalendářní měsíc to dělá dvě hodiny. Tato povinnost se nevztahuje na sociální pracovníky ve zkušební době.

Další vzdělávání může být realizováno formou:

- specializačního vzdělávání, které zajišťují vysoké či vyšší odborné školy navazující na získanou odbornou způsobilost pro výkon tohoto povolání,
- odborné stáže, která je vykonána na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením, které tuto odbornou činnost zajišťuje,
- účasti v kurzech s akreditovaným programem, na základě akreditace vzdělávacích programů, akreditaci vzdělávacím zařízením uděluje ministerstvo,
- účasti na školicích akcích v maximálním rozsahu 8 hodin ročně, které organizuje zaměstnavatel či odborná organizace, jejíž je zaměstnavatel členem,
- účasti na konferencích v maximálním rozsahu 8 hodin ročně, program je zaměřen přímo na profesi sociálního pracovníka,

Dokladem o absolvování specializačního vzdělávání a akreditovaného kurzu je osvědčení vydané organizovaným vzdělávacím zařízením. Dokladem o absolvování odborné stáže a školicí akce je potvrzení vydané zařízením, kde byla odborná činnost realizována. Dokladem o absolvování konference je potvrzení vydané organizátorem konference.<sup>49</sup>

### **3.4 Pracovníci v sociálních službách**

Zákon o sociálních službách charakterizuje ještě další okruh pracovníků. V sociálních službách jsou zaměstnáni kromě sociálních pracovníků také pracovníci v sociálních službách, kteří vykonávají odbornou činnost.

Pracovníkem v sociálních službách je ten, který vykonává přímou obslužnou péči v ambulantních či pobytových zařízeních sociálních služeb. Jeho pracovní harmonogram se skládá z jednoduchých denních činností, podpory při osobní hygieně

---

<sup>49</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>



a oblékání, manipulování s přístroji a pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny. Dále podporuje uživatele služby k soběstačnosti, posilování životní aktivizace, zprostředkování základních a společenských kontaktů a zajištění uspokojení psychosociálních potřeb. Taktéž pracovníkem v sociálních službách může být ten, který provádí základní výchovnou nepedagogickou činnost, která spočívá v prohlubování a upevňování hygienických, společenských a pracovních návyků. Ještě v organizaci může působit jako pracovník zaměřený na volnočasové aktivity pro zajištění zájmových a kulturních činností. Pracovníkem v sociálních službách je také ten, kdo za klientem dochází do jeho přirozeného prostředí, tudíž do domácnosti, kde vypomáhá osobám s fyzickými či psychickými obtížemi. Kromě těchto činností komplexně pečuje o jejich domácnost, zajišťuje sociální pomoc, osobní asistenci, provádí depistážní činnost, avšak pod vedením sociálního pracovníka. Pod dohledem sociálního pracovníka může vykonávat činnosti spojené se sociálním poradenstvím, depistážní, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Taktéž může být nápomocný při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, při uplatňování práv a oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí.<sup>50</sup>

### **3.5 Požadavky pro výkon povolání pracovníků v sociálních službách**

Předpokladem k výkonu profese pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Bezúhonnost se dokládá výpisem z evidence Rejstříku trestů, který potvrzuje, že uchazeč o tuto profesi nebyl pravomocně odsouzen pro spáchání trestného činu. Zdravotní způsobilost, která se dokládá lékařským posudkem vydaným registrujícím poskytovatelem zdravotních služeb v oboru všeobecného praktického lékařství či u zaměstnanců poskytovatelem pracovně-lékařských služeb.

---

<sup>50</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

### 3.5.1 Odborná způsobilost k výkonu pracovníků v sociálních službách

Odborná způsobilost se dokládá dokladem o odborné kvalifikaci.

Do odborné kvalifikace se zahrnuje:

- základní a střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu u pracovníka, který vykonává přímou obslužnou péči v ambulancích či pobytových zařízeních sociálních služeb, tato povinnost se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání dle stanoveného prováděcího právního předpisu,
- střední vzdělání s výučním listem či maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu u pracovníka, který vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost, absolvovat nemusí akreditovaný kvalifikační kurz fyzická osoba, která získala způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ergoterapeut,
- základní a střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou či vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu u pracovníka, který vykonává pečovatelskou činnost v domácnosti osoby, absolvovat nemusí akreditovaný kvalifikační kurz fyzická osoba, která získala způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel,
- základní a střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou či vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu u pracovníka, který vykonává pracovní činnosti pod dohledem sociálního pracovníka, absolvovat nemusí akreditovaný kvalifikační kurz fyzická osoba, která získala odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,

Akreditovaný kvalifikační kurz musí pracovník absolvovat do 18 měsíců ode dne nástupu do pracovního poměru. Do této doby pracovník práci vykonává pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách. Kritéria

pro Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách je stanoven ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb.

### **3.6 Další vzdělávání pracovníků dle zákona o sociálních službách**

Zaměstnavatel je povinen pracovníkům v sociálních službách zajistit další vzdělávání v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok, kterým si doplňuje, obnovuje a upevňuje vědomosti a dovednosti. Další vzdělávání nemusí pracovník absolvovat v kalendářním roce, v němž dokončil akreditovaný kvalifikační kurz.<sup>51</sup>

### **3.7 Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách**

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vymezuje, že Kvalifikační kurz pro pracovníky se skládá ze dvou částí, obecné a zvláštní. V obecné části jsou zakotveny okruhy, které se týkají problematiky kvality v sociálních službách, standardů kvality sociálních služeb, základů komunikace a rozvoje komunikačních dovedností, asertivity, metod alternativní komunikace. Mezi další obory patří psychologie, psychopatologie, somatologie, základy ochrany zdraví, etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, která je i zaměřena na lidská práva a důstojnost. Dále zahrnuje základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě, sociálně právní minimum a metody sociální práce. Druhá část obsahuje okruhy, které jsou zaměřeny na základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění. Kromě těchto okruhů, ještě zahrnují aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času, prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou sociální služby poskytovány, základy výuky péče o domácnost. Dále je zaměřena na odbornou praxi, krizovou intervenci, úvod do problematiky zdravotního postižení, zvládání jednání osoby, které je sociální služba poskytována, jestliže toto počínání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.

Minimální rozsah kurzu je stanoven na 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin. Počet výukových hodin jednotlivých

---

<sup>51</sup>Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

tematických okruhů zvláštní části kurzu se ustanovuje podle zaměření účastníků, pracovního zařazení a druhu sociální služby.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006 k provedení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

## 4 SUPERVIZE

Podle Mužíka v sociálních službách je rozšířen plán vzdělávání supervizí. V překladu anglické slovo „supervize“ znamená dohled, kontrola, vedení či řízení. Robinsonová (1999) říká, že supervize je vzdělávací proces, činnost dvou a více osob, kdy vzdělaný a zkušený supervizor přebírá zodpovědnost za výcvik od méně zkušené osoby. Z výše uvedených dat je zřejmé, že jde o podpůrné vedení od vzdělaného jedince, který se na určitý problém dívá s nadhledem.<sup>53</sup>

Hawkins a Shonet podle Hesse nahlízejí na problematiku supervize jako na mezilidské vzájemné působení. Cílem této interakce je, aby se supervizor setkal se supervidovaným, ve snaze zdokonalit schopnosti supervidovaného směřující k účinnému pomáhání lidem.<sup>54</sup>

Matoušek supervizi pojímá jako postgraduální a celoživotní formu vzdělávání, neboť souvisí s rozvojem profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných. Při supervizi je důraz kladen na aktivaci vlastního potenciálu v jistém a příjemném prostředí.

Supervize probíhá na základě oboustranné spolupráce mezi supervizorem a supervidovaným, kdy se vyhledávají společná řešení v důvěryhodné atmosféře. Jde o rozvíjení sebereflexe směřující k porozumění doposud neuvědomovaných spojitostí, souvislostí, dojmů a jejich odezvy v pracovní aktivitě.<sup>55</sup>

Supervizi můžeme také definovat z andragogického hlediska podle Mužíka jako metodu učení, která má pomoci supervidovanému člověku řešit zátěžovou situaci, kterou na něho klade určitá profesní činnost. Člověk se zdokonaluje a posouvá dopředu v osobním rozvoji, neboť prostřednictvím supervize se naučí permanentně vzdělávat. Je to jakási subvence v těžkostech, která umožňuje konzultaci pracovních činností s určitou osobou, kterou supervidovaný vnímá jako autoritu, ale na druhé rovině dokáže se supervizorem hovořit zcela otevřeně o obtížích v zaměstnání.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup>MUŽÍK J. *Řízení vzdělávacího procesu*, s. 59. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2010. ISBN 978-80-7357-581-6.

<sup>54</sup>HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 59. Praha: Portál, s.r.o., 2004. ISBN 80-7178-715-9.

<sup>55</sup>MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 349. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>56</sup>MUŽÍK J. *Řízení vzdělávacího procesu*, s. 60. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2010. ISBN 978-80-7357-581-6.

U studentů a začínajících pracovníků Matoušek uvádí, že u této cílové skupiny osob se jedná spíše o vzdělávací proces supervize, který jim umožňuje propojit teorii s praxí a tím si upevní profesionalitu metodických postupů.<sup>57</sup>

## 4.1 Funkce supervize

Hawkins a Shohet poukazují na tři hlavní funkce či role supervize:

- **Vzdělávací neboli formativní funkce**  
Prostřednictvím reflexe a rozboru práce supervidovanému člověku to přináší užitek. Dochází k rozvoji jeho dovedností, porozumění a schopností. Supervizor poskytuje pomoc, díky které supervidovaný lépe klientovi porozumí, uvědomí si své odezvy na klienta a pochopí dynamiku probíhající interakce s klientem.
- **Podpůrná neboli restorativní**  
Podpůrná funkce umožňuje supervidovanému terapeutickou podporu, aby se snadněji člověk vyrovnal s náročnými situacemi, prožitky a emocemi. Dobrá supervize přináší prevenci proti syndromu vyhoření.
- **Řídící neboli normativní funkce**  
Posláním řídicí funkce při práci s lidmi je kontrola kvality. Supervizor se stává zodpovědným za blaho klientů, neboť částečně dohlíží na odvedenou práci od supervidovaných. Je odpovědný i za práci, která se ztotožňuje se standardy dané organizace a s etickými pravidly.<sup>58</sup>

## 4.2 Typy supervize

Mužík zmiňuje mimo supervize krátkodobé a dlouhodobé ještě další dělení podle celé řady hledisek:

- **Výuková supervize**  
Supervizor zaujímá roli lektora, zaměřuje se na funkci vzdělávací. Cílem výukové supervize je rozebrat pracovní činnost supervidovaného.

---

<sup>57</sup>MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 352. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>58</sup>HAWKINS, P. a R. SHOHEIT. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 60. Praha: Portál, s.r.o., 2004. ISBN 80-7178-715-9.

➤ **Výcviková supervize**

Podle Havrdové (1999) supervidovaný je postaven do role výcvikové či učňovské. Důraz je kladen rovněž na vzdělávací funkci, jen s tím rozdílem, že supervizor přebírá řídicí odpovědnost za práci s klienty.

➤ **Řídicí supervize**

V řídicí supervizi je supervizor nadřízeným supervidovaného. Někteří autoři podotýkají, že není zcela jednoduché spojit roli supervizora a nadřízeného. Každý supervidovaný nedokáže sdělit svému nadřízenému své těžkosti z práce, nedokáže se otevřít a být upřímný.

➤ **Poradenská supervize**

Poradenská supervize je určena zkušenějším pracovníkům, kteří během supervize konzultují otázky, které jsou důležité pro rozebrání.<sup>59</sup>

Matoušek popisuje ještě další typy supervize:

➤ **Individuální supervize**

V individuální supervizi jde o strukturovaný kontakt supervizora a jednoho pracovníka. Cílem této supervize je podpořit profesionalitu pracovníka a jeho osobní rozvoj. Avšak musí být zachována nutná podmínka supervize, zajištění atmosféry na bázi důvěry a bezpečí. Společně si supervizor a supervidovaný stanoví cíle a následný postup.

➤ **Skupinová supervize**

Strukturovaný proces, který umožňuje pracovníkům hovořit ve skupině o své profesi, o svých zkušenostech, pocitech a souvislostech, které v současnosti prožívají. Skupinová supervize je zaměřena na individualitu každého jedince v kontextu skupiny, kdy jde hlavně o profesionální rozvoj jednotlivce. Především jde o plánovaný proces, časově určených schůzek v předem dojednaných programech.

➤ **Týmová supervize**

Týmová supervize se zaměřuje na týmovou spolupráci mezi pracovníky bez ohledu na jejich pracovní zařazení v organizaci.

---

<sup>59</sup>MUŽÍK J. *Řízení vzdělávacího procesu*, s. 59. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2010. ISBN 978-80-7357-581-6.

➤ **Reciproční supervize**

Prostřednictvím reciproční supervize dochází ke vzájemné konzultaci dvou stejně postavených, zkušených pracovníků. Cílem supervize je, aby supervidovaný získal nadhled a promyslel, všechny alternativy při vedení určitého případu. Dopředu si obě strany musí dojednat, kdo se postaví do role supervizora, kdo do role supervidovaného.

➤ **Intervize**

Supervizní setkání se odehrává ve skupině bez přítomnosti supervizora. Účastníci supervize mají stejné postavení v organizaci, shodnou odpovědnost za pracovní úkoly, i když formálně může směřovat jen k jednomu z nich.

➤ **Autosupervize**

Hovoříme o sebereflexi, kdy pracovník sám sobě pokládá prospěšné otázky, na které zároveň hledá odpovědi. Při práci s klientem si všímá svých tělesných reakcí, postojů, dojmů a pocitů. Vše řádně písemně eviduje, případně pořizuje audio či videozáznam, který mu poslouží pro následné vyhodnocení.<sup>60</sup>

Na závěr této kapitoly je důležité si uvědomit, že prostřednictvím supervize člověk získává prostor pro emoční úlevu, což je důležitým okamžikem pro předcházení syndromu vyhoření.

### 4.3 Syndrom vyhoření

Schmidbauer české slovo vyhoření přirovnává dohořelé lampě, ve které došel olej, nebo budově, která vyhořela. Motorkáři vyhoření pojímají jako opotřebenou pláště, kdy se doslova při brzdění přední brzdou zadní kolo protáčí, přičemž dochází k silnému zahřívání pneumatiky a následnému opotřebení během několika minut, aniž by se jezdec dostal o metr dál.<sup>61</sup>

Matoušek pojímá syndrom vyhoření jako souhrn typických příznaků, které vznikají u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutí pracovní stresové zátěže. Do skupiny pracovníků sociálních služeb zařazujeme nejen profesionála,

---

<sup>60</sup>MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 354-357. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

<sup>61</sup>SCHMIDBAUER W. *Syndrom pomocníka.: Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*, s. 217. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.



ale také dobrovolníka, kteří svou roli nezvládají nebo sociální práci opouštějí. Z tohoto důvodu je nezbytně nutné, aby každý při organizované sociální práci vždy využil metodické postupy takovým způsobem, aby syndromu vyhoření předcházel.

### **Projevy syndromu vyhoření**

Pokud pracovník zaujímá odlišný postoj ke klientům než obvykle a jeho chování upozorňuje na určité změny, hovoříme o syndromu vyhoření.

Mezi typické projevy syndromu vyhoření patří:

- neangažovanost ke klientům, kdy pracovník se intenzivně vyhýbá kontaktu s nimi, případně vyhledává konflikty, klienta vnímá jako určitý „případ“,
- ulpívavost na standardní a zavedené postupy, kdy pracovník ztrácí citlivost pro potřeby klientů a schopnost tvořivého přístupu k práci,
- minimalizovanost energie pro práci, kdy pracovník se výrazněji angažuje v mimopracovních aktivitách,
- zaměřenost na administrativní a externí činnosti, které směřují ven z vlastní instituce, kdy pracovník se vyhýbá jednání s klienty,
- pracovník klade velký důraz na pracovní pozici, na služební postup, na formální kompetenci, na plat či mzdu, na jiné výhody, které plynou ze zaměstnání,
- pracovník je v časté pracovní neschopnosti, opakovaně žádá o neplacené volno, ženy dobrovolně podstoupí těhotenství,
- pracovník omezeně komunikuje se spolupracovníky, někdy i opakovaně vyvolává konflikty,
- pracovník má pocity odosobnění, vyčerpanosti,
- může i ve výjimečných případech dojít ke zneužívání klientů,<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup>MATOUŠEK O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55-56. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

## **5 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ U POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Jak již jsem zmínila, ve druhé podkapitole byly uvedeny personální standardy, které poukazují, že kvalita poskytovaných sociálních služeb závisí především na pracovnících, na jejich vzdělání, řízení nadřazeným a pracovních podmínkách, které vytváří zaměstnavatel.

Pro samotný výkon sociální práce by sociální pracovník měl získat odborné sociální vzdělání, aby se dokázal dobře orientovat v této problematice. Měl by si osvojit teoretické znalosti z oborů, které jsou nezbytně nutné pro poskytování poradenské činnosti a odvádění kvalitní práce. Do těchto oborů můžeme například zahrnout psychologii, sociologii, filosofii, právo, sociální politiku, teorii a metody sociální práce. Na druhé straně by si také měl osvojit komunikační dovednosti a organizační schopnosti.

Ze třetí podkapitoly, která je zaměřena na pracovníka v sociálních službách, je zřejmé, že i on si musí osvojit potřebné znalosti z okruhů, které jsou zakotveny dle zákona o sociálních službách v požadavcích kvalifikačního kurzu.

Z výše uvedených informací si plně uvědomuji, že vzdělávání v sociálních službách hraje významnou roli pro zajištění spokojenosti nejen uživatelů poskytované služby, ale i pracovníků, kteří práci odvádějí, o klienty pečují.

Vzhledem k té skutečnosti, že jsem zaměstnána v Domově Pod Lipami Smečno jako vedoucí pracovníků v sociálních službách, v následující podkapitole se zaměřím na stručné představení této organizace a posléze přistoupím k samostatné výzkumné části.

### **5.1 Charakteristika Domova Pod Lipami Smečno**

Z internetových zdrojů vyplývá, že Domov Pod Lipami Smečno je příspěvkovou organizací zřízenou Středočeským krajem, poskytovatelem pěti níže uvedených sociálních služeb:

- **Domov pro seniory** – služba je určena pro seniory, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a vyžadují pravidelnou pomoc od jiné

fyzické osoby nebo se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Kapacita Domova pro seniory je v současné době 133 míst.

- **Denní stacionář pro seniory** – služba je určena lidem, kteří dosáhli rozhodného věku na základě přiznaného starobního důchodu. Je vymezena pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku či zdravotního postižení či jiného onemocnění, vyžadují stálou pomoc od jiné fyzické osoby. Kapacita Denního stacionáře je v současné době 8 klientů.
- **Týdenní stacionář pro seniory** – služba je určena pro seniory, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku či zdravotního stavu a vyžadují pravidelnou pomoc od jiné fyzické osoby, nejsou schopni žít samostatně ve svém přirozeném prostředí. Dále je vymezena pro klienty, které každodenní dojíždění vyčerpává, nechtějí využívat službu Denního stacionáře. Kapacita Týdenního stacionáře je v současné době 10 klientů.
- **Chráněné bydlení** – služba je určena pro osoby s lehkou až střední formou postižení či zájemcům, kteří v Domově pro osoby se zdravotním postižením absolvovali socializační program. Kapacita Chráněného bydlení je 32 míst.
- **Domov pro osoby se zdravotním postižením** – služba je určena pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením. Kapacita Domova pro osoby se zdravotním postižením je 75 míst.<sup>63</sup>

## 5.2 Sonda – analýza vzdělávacích potřeb pracovníků v organizaci

Jak již jsem uvedla, pracuji v Domově Pod Lipami Smečno. Hlavní náplní mé práce je se podílet na přípravě vzdělávacích aktivit pro pracovníky v sociálních službách. Zprostředkovávám těmto pracovníkům další profesní vzdělávání dle nabídek vzdělávacích aktivit. Vycházím nejen ze zájmů pracovníků, ale hlavně z potřeb uživatelů. Na základě těchto vzdělávacích aktivit se snažím pracovníkům zajistit takové vzdělávání, které by pomohlo zkvalitnit obě sociální služby, které jsou poskytovány ženám a mužům s mentálním a kombinovaným postižením.

---

<sup>63</sup>Domov Pod Lipami [online]. 2014 [cit. 2014-02-22]. Dostupné z: <http://www.dpodlipami.cz/poskytovane-sluzby/>

Pro výzkumnou část této bakalářské práce si zvolím metodu anonymního dotazníkového šetření.

Dotazníkové šetření nebude orientováno na sociální pracovníky z výše jmenované organizace, neboť v zařízení na této pozici působí pouze dva zaměstnanci, z tohoto počtu je jeden dlouhodobě v pracovní neschopnosti.

Z výše uvedeného důvodu v empirické části bude také zahrnut rozhovor se sociální pracovníci, aby byl naplněn cíl bakalářské práce.

### **Vymezení dílčích cílů a hypotéz výzkumu**

Cílem této bakalářské práce je zmapovat vzdělávací potřeby pracovníků ve výše uvedeném zařízení a dále ověřit nabídku možností jejich vzdělávání.

Jako dílčí cíle si stanovím:

➤ **Dílčí cíl č. 1**

Zjistit, jaké pracovníci v sociálních službách mají nejčastěji nejvyšší dosažené vzdělání.

➤ **Dílčí cíl č. 2**

Zmapovat, co je pro pracovníky největším motivem pro další vzdělávání.

➤ **Dílčí cíl č. 3**

Prozkoumat, zda jsou pracovníci spokojeni s nabídkou vzdělávacích aktivit od zaměstnavatele.

➤ **Dílčí cíl č. 4**

Zjistit, o která témata mají pracovníci v zařízení největší zájem.

Jako hypotézy si vymežím:

➤ **Hypotéza č. 1**

Většina pracovníků v sociálních službách má nejvyšší dosažené základní vzdělání. Svoji odbornou kvalifikaci si doplňují absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu, neboť to umožňuje zákon a je podmínkou pro přijetí do zaměstnání.

➤ **Hypotéza č. 2**

Předpokladem pro nejsilnější motiv dalšího vzdělávání je obava ze ztráty zaměstnání z důvodu sociální nejistoty v současné době.

➤ **Hypotéza č. 3**

Spokojenost pracovníků a zajištění kvalitní sociální péče závisí na poskytovateli, na úrovni jeho znalostí vzdělávacích potřeb pracovníků a včasné, efektivní nabídce.

➤ **Hypotéza č. 4**

Lze předpokládat, že vzhledem psychické náročnosti práce v sociálních službách upřednostňují zaměstnanci vzdělávání formou supervize před ostatními formami vzdělávání.

### **Průběh výzkumu a zpracování dat**

➤ **Fáze předběžná**

Anonymní dotazníkové šetření bude zaměřeno na pracovníky v sociálních službách, kteří vykonávají přímou obslužnou péči v jakékoli poskytované sociální službě Domova Pod Lipami Smečno.

Dotazníkové šetření bude zaměřeno celkem na **82** respondentů. Na základě dotazníků oslovím pracovníky v sociálních službách z jednotlivých poskytovaných služeb. To znamená, že:

- 4 pracovníky z Denního a Týdenního stacionáře,
- 14 pracovníků z Chráněného bydlení,
- 28 pracovníků z Domova pro osoby se zdravotním postižením,
- 36 pracovníků z Domova pro seniory.

Pro dotazníkové šetření si připravím dotazník, který bude obsahovat úvodní část, ve které se respondentovi představím a vysvětlím mu záměr výzkumu. Také ho ujistím, že získaná data budou jen pro studijní účely. Zaručím mu anonymitu. Posléze přistoupím ke stylizaci patnácti otázek. V závěru dotazníku respondenta vyzvu pro vhození dotazníku do patřičné schránky. Dotazník bude součástí této bakalářské práce, bude vložen do přílohy B.

➤ **Fáze zahajovací**

V této fázi jsem oslovila ředitele Domova Pod Lipami Smečno, abych zajistila souhlas se zpracováním dat pro studijní účely, konkrétně sepsání bakalářské práce. Nejdříve jsem to s výše uvedeným projednala ústní formou, posléze před fází vyhodnocovací byl zajištěn písemný souhlas. Souhlas je taktéž přílohou C této bakalářské práce.

➤ **Fáze průběžná**

Dotazníky byly k rukám pracovníků předávány na ranních sezeních v období od 10. prosince 2013 do 11. února 2014.

➤ **Fáze zakončovací**

Výsledky jsem interpretovala prostřednictvím tabulek a výsečových grafů.

### **5.3 Zpracování a interpretace výsledků**

Počet vrácených dotazníků bylo 65, to je 79% z celkového počtu oslovených respondentů.

Otázka č. 1:

#### **Jaké je Vaše pohlaví?**

Do výzkumu se zapojilo 65 respondentů (100 %), z tohoto počtu 63 žen (97 %) a 2 muži (3 %). První otázkou jsem zjišťovala, kolik mužů vykonává práci v sociální sféře a pečuje o klienty v zařízení.

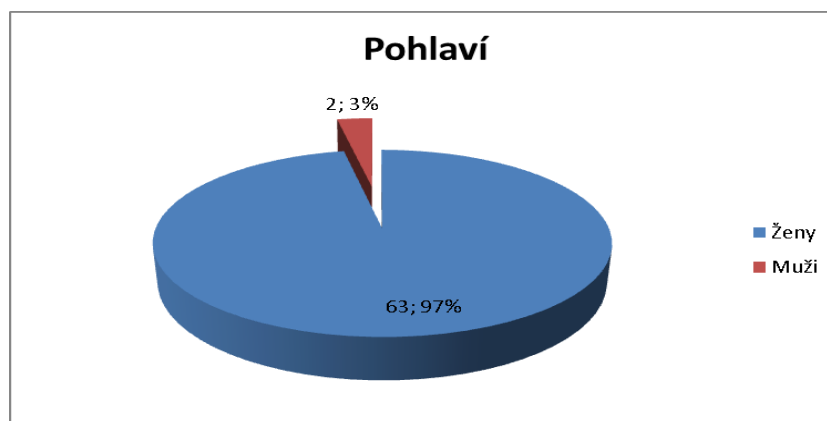
Domnívám se, že tento nízký počet je dán z důvodu neatraktivního povolání, nízkého finančního ohodnocení. Další příčinou může být i nižší potřeba u mužů při péči o druhé.

Tabulka 1: Pohlaví respondentů

<b>Pohlaví</b>	<b>Počet</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
<b>Ženy</b>	<b>63</b>	<b>97 %</b>
<b>Muži</b>	<b>2</b>	<b>3 %</b>
<b>celkem</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 2:

### Kolik je Vám let?

V otázce č. 2 jsem zkoumala, jaká je věková struktura pracovníků v sociálních službách, kteří vykonávají přímou obslužnou péči v organizaci.

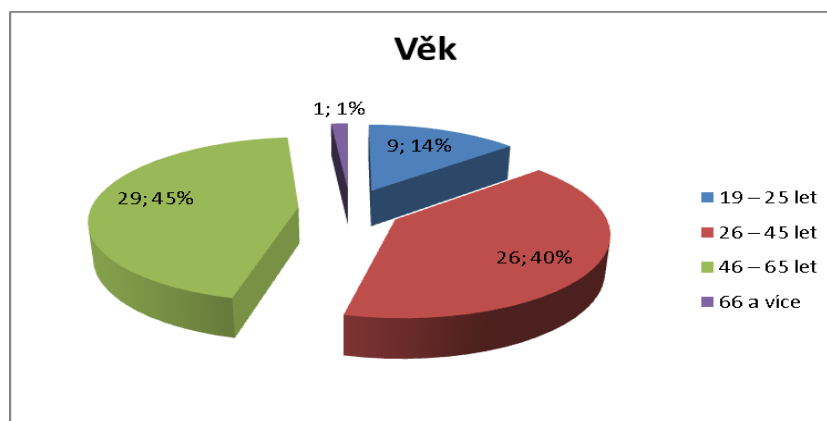
Z odpovědí dotázaných vyplynulo, že 9 pracovníků (14 %) je ve věku od 19 do 25 let, 26 pracovníků (40 %) od 26 do 45 let, 29 pracovníků (45 %) od 46 do 65 let, 1 pracovník (1 %) od 66 a více let. To znamená, že podle teoretické části této bakalářské práce je 9 osob v časně dospělosti, 26 osob ve střední dospělosti, 29 osob v pozdní dospělosti, 1 osoba prožívá období stáří. Ze zjištěných dat je zřejmé, že mezi nejhojnější věkovou skupinu patří osoby v období pozdní dospělosti.

Tabulka 2: Věk respondentů

Věk	Počet	Procentuální vyjádření
19 – 25 let	9	14 %
26 – 45 let	26	40 %
46 – 65 let	29	45 %
66 a více	1	1 %
<b>Celkem</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 2: Věk respondentů



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 3:

### **Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

Třetí otázkou jsem zjišťovala, jaké pracovníci v sociálních službách mají nejvyšší dosažené vzdělání.

Z odpovědí se ukázalo, že 6 pracovníků (9 %) má vzdělání základní, 31 pracovníků (48 %) střední s výučním listem, 25 pracovníků (38 %) střední s maturitní zkouškou, 3 pracovníci (5 %) vyšší odborné. Dále bylo dle výpovědi respondentů zjištěno, že žádný pracovník v sociálních službách, který vykonává přímou obslužnou péči, nemá vysokoškolské vzdělání. Domnívám se, že je tomu tak, z důvodu nedostatečně ohodnocené práce v sociální sféře. Kromě těchto zjištěných údajů pouze 4 respondenti (6 %), kteří dosáhli středního vzdělání s maturitou, uvedli, že vystudovali obor „sociální práce.“ Nikdo jiný tento údaj nezmínil.

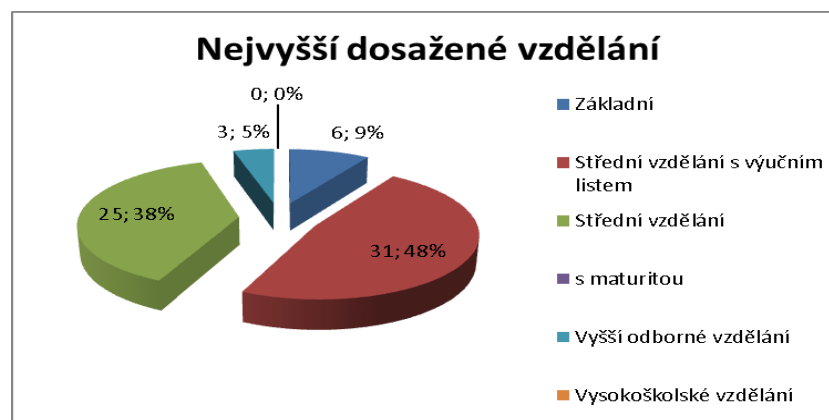


Tabulka 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Nejvyšší dosažené vzdělání	Počet	Procentuální vyjádření
Základní	6	9 %
Střední vzdělání s výučním listem	31	48 %
Střední vzdělání s maturitou	25	38 %
Vyšší odborné vzdělání	3	5 %
Vysokoškolské vzdělání	0	0
<b>celkem</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 4:

**V případě, že jste absolvovala Kvalifikační kurz, ohodnoťte známku.**

Čtvrtou otázkou jsem zkoumala, zda pracovníci, kteří absolvovali Kvalifikační kurz z důvodu doplnění potřebné odborné způsobilosti, byli spokojeni s jeho realizací.

Na tuto otázku odpovědělo 30 pracovníků (46 %), zbývajících 35 pracovníků (54 %) odpověď neuvědělo. Kvalitu Kvalifikačního kurzu 25 pracovníků ohodnotilo známkou výbornou, 5 pracovníků chvalitebnou. Domnívám se, dle pozitivních

odpovědí respondentů, že akreditované Kvalifikační kurzy mají velice dobrou úroveň. Na základě těchto kurzů pracovníci získají potřebné vědomosti a dovednosti, které mohou uplatnit ve své profesi.

Tabulka 4 A: Kvalita Kvalifikačního kurzu

Kvalita kvalifikačního kurzu	Počet	Procentuální vyjádření
Odpovědělo	30	46 %
Bez odpovědi	35	54 %
Odpovědělo výborně	25	83 %
Odpovědělo chvalitebně	5	17 %
celkem	65	100 %

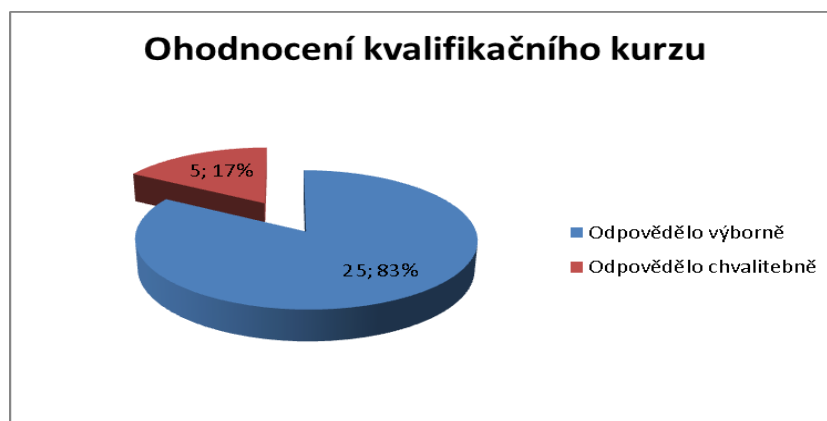
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 4 A: Kvalita Kvalifikačního kurzu



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 4 B: Ohodnocení Kvalifikačního kurzu



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 5:

#### **V současné době se vzděláváte?**

Prostřednictvím otázky č. 5 jsem sledovala, zda pracovníci v sociálních službách se dále vzdělávají a jakým způsobem. V případě, že se vzdělávají nad povinný rámec, zaměřila jsem se i na druh a obor vzdělávání.

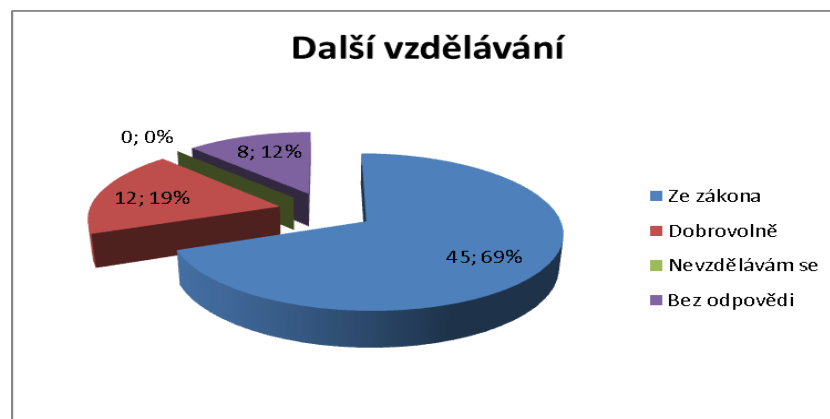
Z odpovědí respondentů se ukázalo, že 45 pracovníků (69 %) se vzdělává jen z povinnosti zákona o sociálních službách. Dalších 12 pracovníků (19 %) uvedlo, že studují z vlastní iniciativy, tudíž dobrovolně. Z těchto 12 respondentů 3 osoby (25 %) studují obor „sociální péče“ na střední škole, 5 osob (42 %) se zaměřuje na studijní obor „sociální péče – sociálně správní činnost“ taktéž na střední škole. Dále 3 osoby (25 %) se vzdělávají na vyšší odborné škole, 1 osoba (8 %) na univerzitě, kde si doplňuje vysokoškolské vzdělání. Respondenti studující na vyšší odborné škole a univerzitě studijní obor neuvodli. Podle mého názoru majoritní skupina pracovníků nevnímá další vzdělávání jako pozitivum pro rozšíření určité kvalifikace a následný profesní rozvoj.

Tabulka 5 A: Další vzdělávání

Další vzdělávání	Počet	Procentuální vyjádření
Ze zákona	45	69 %
Dobrovolně	12	19 %
Nevzdělávám se	0	0
Bez odpovědi	8	12 %
celkem	65	100 %

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 5 A: Další vzdělávání



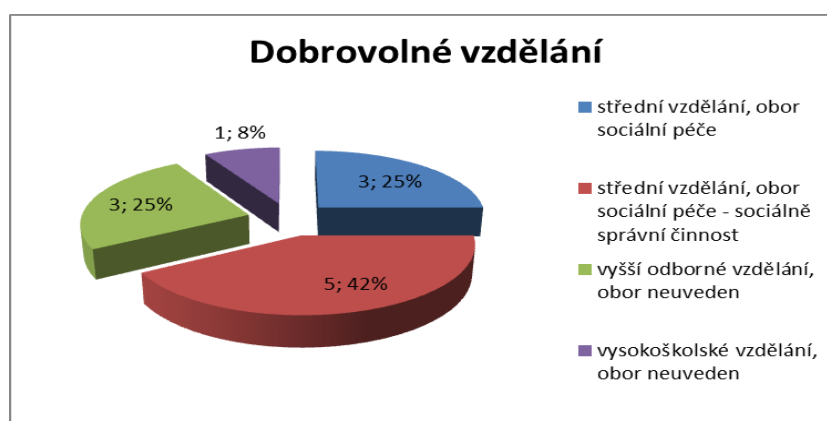
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tabulka 5 B: Dobrovolné vzdělávání

Dobrovolné vzdělávání	Počet	Procentuální vyjádření
střední vzdělání, obor sociální péče	3	25 %
střední vzdělání, obor sociální péče - sociálně správní činnost	5	42 %
vyšší odborné vzdělání, obor neuveden	3	25 %
vysokoškolské vzdělání, obor neuveden	1	8 %
<b>celkem</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 5 B: Dobrovolné vzdělávání



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 6:

### Co Vás motivuje pro další vzdělávání?

Šestou otázkou jsem zjišťovala, zda pracovníci v sociálních službách jsou dostatečně motivováni pro další vzdělávání.

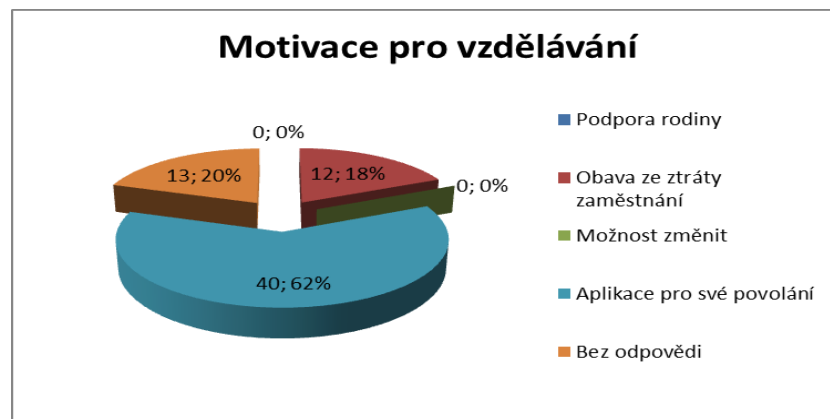
Na tuto otázku odpovědělo 52 respondentů (80 %), zbývajících 13 osob (20 %) odpověď neuvádělo. Z odpovědí vyplynulo, že u 12 respondentů (23 %) největším stimulem je obava ze ztráty zaměstnání. Dále 40 respondentů (77 %) vyjádřilo, že jsou nejvíce motivováni prostřednictvím získaných vědomostí a dovedností, které chtějí uplatnit ve svém povolání. Myslím si, že pracovníci, kteří nechtějí ztratit své povolání, se vzdělávají dobrovolně, což vypovídá i otázka č. 5.

Tabulka 6: Motivace pro vzdělávání

Motivace pro vzdělávání	Počet	Procentuální vyjádření
Podpora rodiny	0	0
Obava ze ztráty zaměstnání	12	18 %
Možnost změnit své povolání	0	0
Aplikace pro své povolání	40	62 %
Bez odpovědi	13	20 %
<b>celkem</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 6: Motivace pro vzdělávání



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 7:

### **Jak dlouhou dobu působíte v Domově Pod Lipami Smečno?**

V otázce č. 7 jsem zkoumala, po jakou dobu jsou pracovníci v sociálních službách zaměstnáni v organizaci. Taktéž touto otázkou jsem sledovala pohyb lidí v organizaci na výše uvedené profesi.

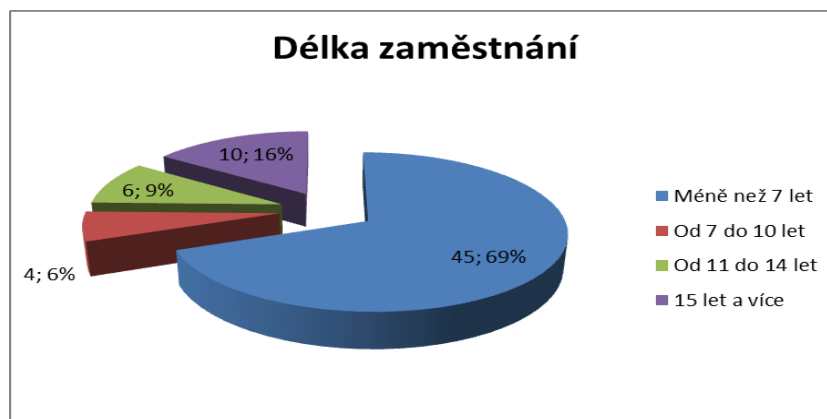
Z odpovědí se vyzkoumalo, že 45 pracovníků (69 %) působí v organizaci po dobu kratší než 7 let, 4 pracovníci (6 %) v rozmezí od 7 do 10 let, 6 pracovníků od 11 do 14 let a 10 pracovníků (9 %) 15 a více let.

Tabulka 7: Délka zaměstnání v organizaci

Délka zaměstnání	Počet	Procentuální vyjádření
Méně než 7 let	45	69 %
Od 7 do 10 let	4	6 %
Od 11 do 14 let	6	9 %
15 let a více	10	16 %
celkem	65	100 %

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 6: Délka zaměstnání v organizaci



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 8:

### **V jaké poskytované službě působíte?**

Osmá otázka sondovala, kde pracovníci v sociálních službách vykonávají přímou obslužnou péči, v jaké poskytované sociální službě, s jakou cílovou skupinou pracují.

Dle odpovědí vyplynulo, že do výzkumu se zapojili 3 pracovníci (5 %) z Denního a týdenního stacionáře, 27 pracovníků (41 %) z Domova pro seniory, 11 pracovníků z Chráněného bydlení a 24 pracovníků (37 %) z Domova pro osoby se zdravotním postižením. Dále z výsledků je zřejmé, že 30 pracovníků (46 %) pracuje se seniory a zbývajících 35 pracovníků (54 %) se zdravotně postiženými osobami.

Podle organizační struktury organizace (dle jednotlivých služeb) je zřejmé, že svými reakcemi nejvíce přispěli pracovníci z Domova pro osoby se zdravotním postižením. Reagovalo 24 respondentů (86 %) z celkového počtu 28 pracovníků, z Chráněného bydlení 11 respondentů (79 %) z celkového počtu 14 pracovníků, z Domova pro seniory 27 respondentů (75 %) z celkového počtu 36 osob, z Denního a týdenního stacionáře 3 respondenti (75 %) ze 4 pracovníků.

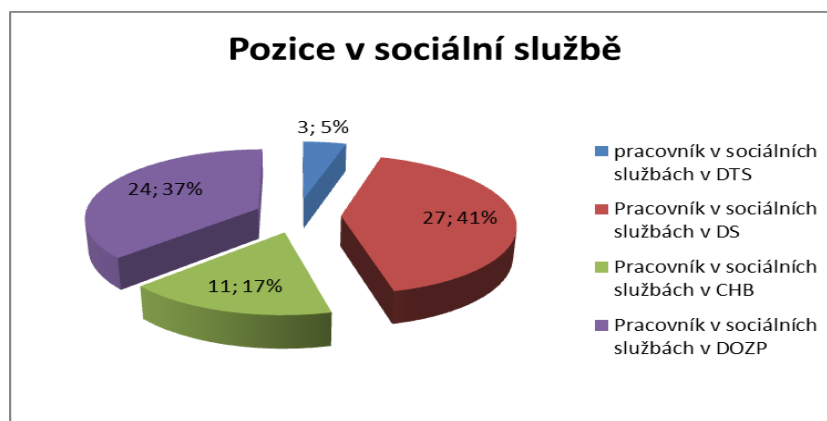
Tabulka 8: Pozice v sociální službě

<b>Pozice v sociální službě</b>	<b>Počet</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
pracovník v sociálních službách v DTS	3	5 %
<b>Pracovník v sociálních službách v DS</b>	<b>27</b>	<b>41 %</b>
<b>Pracovník v sociálních službách v CHB</b>	<b>11</b>	<b>17 %</b>
<b>Pracovník v sociálních službách v DOZP</b>	<b>24</b>	<b>37 %</b>
<b>celkem</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)



Graf 7: Pozice v sociální službě



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 9:

#### **Jak jste spokojen/a s nabídkou témat pro další vzdělávání?**

Položením otázky č. 9 jsem zkoumala, zda pracovníci jsou s nabízenými tematickými okruhy, které zprostředkovává zaměstnavatel spokojeni.

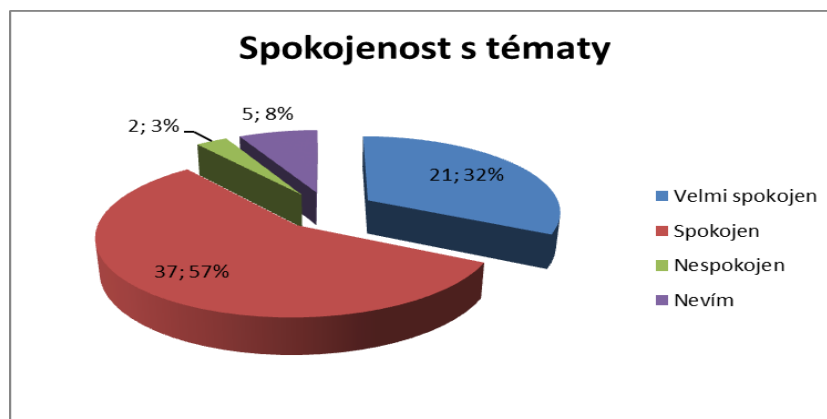
Níže uvedená tabulka i graf znázorňují, že 21 pracovníků (32 %) je s nabídkou témat od zaměstnavatele velmi spokojeno, 37 pracovníků (57 %) spokojeno, 2 pracovníci (3 %) nespokojeni a 5 pracovníků (8 %) odpovědělo „nevím.“ Dá se říci, že celková spokojenost u 58 osob (89 %) vypovídá o vhodném výběru témat, který organizuje zaměstnavatel. Z tohoto údaje je zřejmé, že zaměstnavatel zajišťuje vzdělávání dle individuálních potřeb svých pracovníků. Na druhé straně nespokojenost může být vyjádřena z jiných argumentů, například osobností lektora, průběhem vzdělávací akce a volbou vzdělávací metody, popřípadě z jiných důvodů.

Tabulka 9: Spokojenost s nabízenými tématy

Spokojenost s tématy	Počet	Procentuální vyjádření
Velmi spokojen	21	32 %
Spokojen	37	57 %
Nespokojen	2	3 %
Nevím	5	8 %
celkem	65	100 %

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 8: Spokojenost s nabízenými tématy



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 10:

**Považujete poslední vzdělávací akci za přínosnou pro praxi?**

Cílem desáté otázky bylo zjistit, zda pracovníci vnímají poslední vzdělávací akci za tolik přínosnou, aby mohli získané a osvojené vědomosti a dovednosti aplikovat do pracovního procesu.

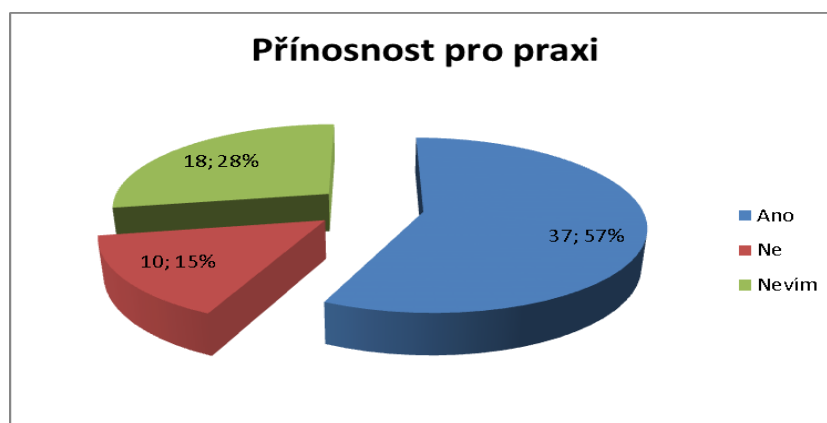
Z celkového počtu 65 osob se ukázalo, že 37 osob (57 %) pokládá poslední vzdělávací akci za přínosnou, 10 osob (15 %) ji za přínosnou nepovažují a 18 zbývajících (28 %) se k této otázce postavilo nerozhodným způsobem. Po vyhodnocení odpovědí jsem došla k závěru, že desátá otázka je postavena dosti všeobecně, což mohou vypovídat negativní a nerozhodné odpovědi.

Tabulka 10: Přínosnost vzdělávací akce pro praxi

Přínosnost pro praxi	Počet	Procentuální vyjádření
Ano	37	57 %
Ne	10	15 %
Nevím	18	28 %
celkem	65	100 %

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 9: Přínosnost vzdělávací akce pro praxi



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 11:

**Která vzdělávací aktivita byla pro Vás nejprospěšnější pro práci?**

Otázka jedenáctá měla zmapovat, jaký druh vzdělávání pracovníci upřednostňují pro vykonávající odbornou činnost.

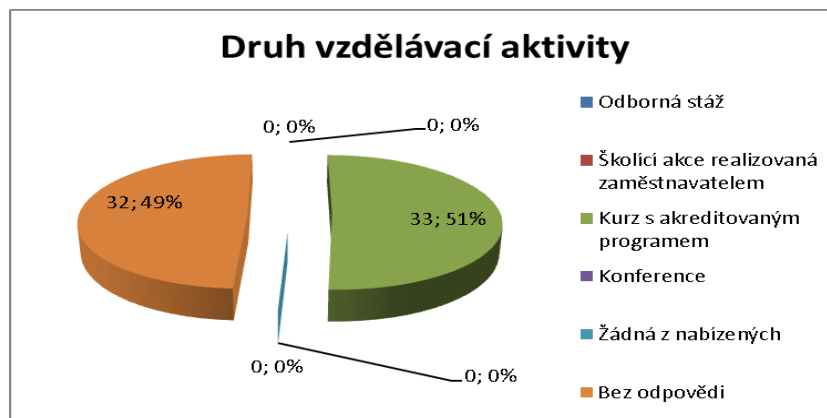
Na tuto otázku odpovědělo celkem 33 osob (51 %), že za nejprospěšnější aktivitu považují kurz s akreditovaným programem a ostatních 32 osob (49 %) na otázku neodpovědělo. Odpovědi mohou vypovídat jedině, že skutečně akreditované kurzy jsou na dobré úrovni nebo respondenti se ve škále odpovědí nedokázali orientovat, zřejmě nedokáží pojmut rozdílnost vzdělávacích aktivit.

Tabulka 11: Nejprospěšnější vzdělávací aktivita

Druh vzdělávací aktivity	Počet	Procentuální vyjádření
Odborná stáž	0	0
Školící akce realizovaná zaměstnavatelem	0	0
Kurz s akreditovaným programem	33	51 %
Konference	0	0
Žádná z nabízených	0	0
Bez odpovědi	32	49 %
celkem	65	100 %

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 10: Nejprospěšnější vzdělávací aktivita



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 12:

**V jaké oblasti tato vzdělávací akce byla pro Vás přínosná?**

Dvanáctá otázka navazující na předcházející byla zaměřena na zmapování přínosné oblasti vzdělávací akce.

Z odpovědí vyplynulo, že respondenti považují za nejpřínosnější Individuální supervizi, což odpovědělo 25 pracovníků (38 %). Mezi další přínosnou oblast patří novelizace zákona o sociálních službách č. 108 /2006 Sbírky, tuto skutečnost uvedlo 23 pracovníků (35 %). Za třetí přínosnou oblast respondenti považují Nový občanský zákoník, což odpověděli 3 pracovníci (5 %). Za nejméně přínosnou respondenti pokládají Bezpečnost a ochrana zdraví při práci, což uvedli 2 pracovníci (3 %). 1 respondent (2 %) neuvedl žádnou odpověď.

Domnívám se, dle reakcí respondentů, že toto pořadí bylo stanoveno z několika příčin. Vzhledem k té skutečnosti, že práce v sociálních službách je velice vyčerpávající a náročná pro pracovníky v přímé obslužné péči, velice oceňují podporu ze strany zaměstnavatele, který zajišťuje pomoc od supervizora. Dále zajištěný supervizor v organizaci může být skutečným odborníkem, člověkem na pravém místě.

Další pořadí vypovídá o tom, že respondenti považují za velmi důležité znalost novelizovaných právních norem, tudíž zákonů a zákoníků, neboť jejich neznalost neomlouvá. Pracovníci se potřebují ujistit, že práci odvádějí dle legislativních dokumentů správně.

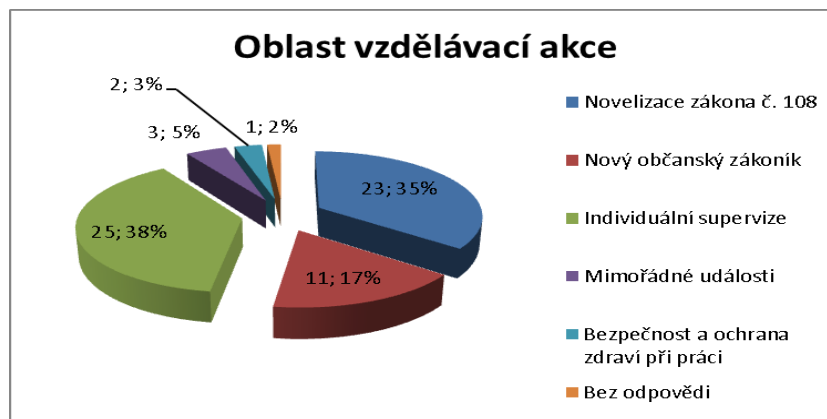
Vzdělávací akce zaměřené na bezpečnost při práci nepovažují zcela za přínosné, protože se pravidelně opakují, většina jich je známá, jelikož se s nimi člověk setkává od prvního nástupu do zaměstnání.

Tabulka 12: Oblast vzdělávací akce

Oblast vzdělávací akce	Počet	Procentuální vyjádření
Novelizace zákona č. 108	23	35 %
Nový občanský zákoník	11	17 %
Individuální supervize	25	38 %
Mimořádné události	3	5 %
Bezpečnost a ochrana zdraví při práci	2	3%
Bez odpovědi	1	2 %
<b>celkem</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 11: Oblast vzdělávací akce



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 13:

### **Zajímá se zaměstnavatel o Vaše vzdělávací potřeby?**

V této otázce jsem ověřovala, zda zaměstnavatel v průběhu pracovního procesu zjišťuje u pracovníků v sociálních službách jejich vzdělávací potřeby.

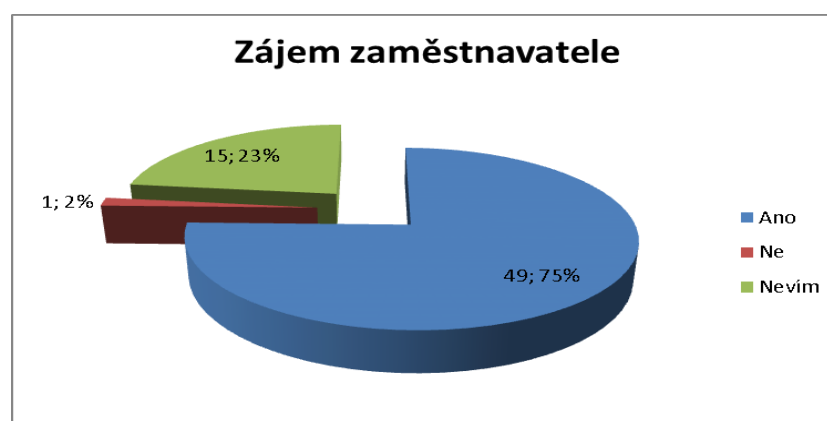
Níže uvedená tabulka i graf uvádí, že 49 pracovníků (75 %) potvrzuje zájem zaměstnavatele o vzdělávací potřeby pracovníků, 1 pracovník (2 %) tuto odpověď nepotvrdil, zbývajících 15 pracovníků si touto skutečností nejsou zcela jisti, nevědí.

Tabulka 13: Zájem zaměstnavatele o vzdělávací potřeby pracovníků

<b>Zájem zaměstnavatele</b>	<b>Počet</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
<b>Ano</b>	<b>49</b>	<b>75 %</b>
<b>Ne</b>	<b>1</b>	<b>2 %</b>
<b>Nevím</b>	<b>15</b>	<b>23 %</b>
<b>celkem</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 12: Zájem zaměstnavatele o vzdělávací potřeby pracovníků



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 14:

**Z níže uvedených témat byste nejvíce uvítal/a?**

Otázkou č. 14 jsem sledovala, o jaká témata pracovníci v sociálních službách mají největší zájem.

Z odpovědí bylo evidentní, že pracovníci v sociálních službách mají největší zájem o Supervizi. Tuto tezi potvrdilo 20 pracovníků (31 %). Mezi druhé nejzajímavější téma pracovníci považují Individuální plánování, to uvedlo 14 pracovníků (22 %), mezi třetí patří Standardy kvality sociálních služeb, to zmínilo 8 pracovníků (12 %). Do čtvrté pozice zařadili Alternativní komunikaci, což zaneslo 7 pracovníků (11 %), do páté pozice Etiku v sociální práci, toto téma zapsalo 6 pracovníků (9 %). O zbývajících témata jako Syndrom vyhoření, Zákon č. 108/2006 Sb. nikdo zájem neprojevil. Z výše uvedeného je zřejmé, že v zařízení proběhlo v nedávné době školení na téma novelizace zákona o sociálních službách, které bylo plně dostačující pro potřeby pracovníků, což respondenti potvrdili i otázkou č. 1.

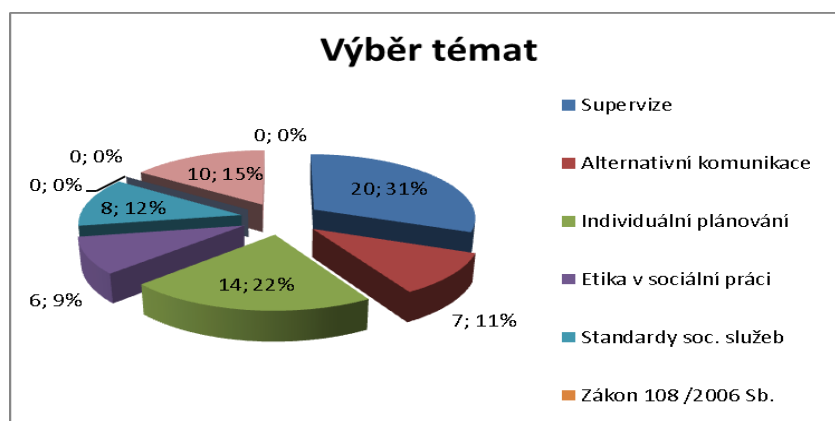


Tabulka 14: Zájem pracovníků o níže uvedené téma

Výběr témat	Počet	Procentuální vyjádření
Supervize	20	31 %
Alternativní komunikace	7	11 %
Individuální plánování	14	22 %
Etika v sociální práci	6	9 %
Standardy soc. služeb	8	12 %
Zákon 108 /2006 Sb.	0	0
Syndrom vyhoření	0	0
Opatření omezující pohyb osob	10	15 %
Jiné...	0	0
celkem	65	100 %

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 13: Zájem pracovníků o níže uvedené téma



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Otázka č. 15:

### Jak jste spokojen/a se současnou supervizí?

Patnáctá otázka byla položena záměrně, neboť jejím cílem je zjistit, zda pracovníci jsou spokojeni se supervizorem, supervizním setkáním.

Z odpovědí vyplynulo, že necelá polovina respondentů, tudíž 32 pracovníků (49 %) je se supervizí v organizaci velice spokojena, dalších 19 pracovníků (29 %) je spokojena, zbývajících 14 pracovníků (22 %) nedokázalo zaujmout k této otázce kladný či záporný postoj, uvedli „nevím“. Nespokojenost nikdo nevyjádřil. Dá se říci, že výsledná data této otázky potvrdila částečně i otázka č. 12, kdy pracovníci považují individuální supervizi za velmi přínosnou.

Tabulka 15: Spokojenost se supervizí

Spokojenost se supervizí	Počet	Procentuální vyjádření
Velmi spokojen/a	32	49 %
Spokojen/a	19	29 %
Nespokojen/a	0	0
Nevím	14	22 %
celkem	65	100 %

Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 14: Spokojenost se supervizí



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

## 5.4 Vyhodnocení dílčích cílů a hypotéz výzkumu

### ➤ Dílčí cíl č. 1

**Zjistit, jaké pracovníci v sociálních službách mají nejčastěji nejvyšší dosažené vzdělání.**

Zmapováním dat bylo zjištěno, že většina pracovníků v sociálních službách má střední vzdělání s výučním listem. Takto odpovědělo 31 osob (48 %). Dále 25 osob (38 %) má ukončeno střední vzdělání s maturitou, 6 osob (9 %) pouze vzdělání základní, 3 osoby vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání nemá žádný pracovník v přímé péči.

### ➤ Hypotéza č. 1

**Většina pracovníků v sociálních službách má nejvyšší dosažené základní vzdělání. Svoji odbornou kvalifikaci si doplňují absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu, neboť to umožňuje zákon a je podmínkou pro přijetí do zaměstnání.**

Hypotéza č. 1 byla stanovena na základě položené otázky č. 3 z dotazníku. Z výše uvedených výsledků je zřejmé, že necelá polovina oslovených pracovníků má střední vzdělání ukončené výučním listem, což je většina.

**Hypotéza se nepotvrdila.**

### ➤ Dílčí cíl č. 2

**Zmapovat, co je pro pracovníky největším motivem pro další vzdělávání.**

Z analýzy dat bylo zjištěno, že pro pracovníky v sociálních službách největším stimulem jsou získané vědomosti a dovednosti, které chtějí uplatnit ve svém povolání. Tuto reakci sdělilo 40 respondentů, což je (77 %). Ze zbývajících odpovědí vyplývá, že u 12 pracovníků (23 %) je největším motivem obava ze ztráty zaměstnání.

### ➤ Hypotéza č. 2

**Předpokladem pro nejsilnější motiv dalšího vzdělávání je obava ze ztráty zaměstnání z důvodu sociální nejistoty v současné době.**

40 respondentů (77 %) uvedlo, že pro další vzdělávání jsou největším motivem získané vědomosti a dovednosti, které následně mohou aplikovat do své profese.

**Hypotéza se nepotvrdila.**

➤ **Dílčí cíl č. 3**

**Prozkoumat, zda pracovníci jsou spokojeni s nabídkou vzdělávacích aktivit od zaměstnavatele.**

Z výzkumné části vyplynulo, že většina pracovníků v sociálních službách je s nabízenými vzdělávacími aktivitami spokojena. Z otázky č. 9 bylo zjištěno, že 21 pracovníků (32 %) je velmi spokojeno s nabídkou témat dalšího vzdělávání, 37 pracovníků (57 %) spokojeno. Tyto odpovědi od respondentů potvrzuje i otázka č. 15, která byla zaměřena na spokojenost se supervizí. Kdy značnou spokojenost vyjádřilo 32 pracovníků (49 %), spokojenost 19 pracovníků (29 %).

➤ **Hypotéza č. 3**

**Spokojenost pracovníků a zajištění kvalitní sociální péče závisí na poskytovateli, na úrovni jeho znalostí vzdělávacích potřeb pracovníků a včasné, efektivní nabídce.**

Z výše uvedených dat je patrné, že 58 pracovníků (89 %) je s dalším vzděláním spokojeno.

**Hypotéza se potvrdila.**

➤ **Dílčí cíl č. 4**

**Zjistit, o která témata mají pracovníci v zařízení největší zájem.**

Čtrnáctou otázkou jsem zjišťovala, o jaké téma vzdělávací akce mají pracovníci největší zájem. Z odpovědí bylo evidentní, že pracovníci mají největší zájem o Supervizi. Toto tvrzení potvrdilo 20 pracovníků (31 %). Mezi druhé nejhojnější téma patří Individuální plánování, to uvedlo 14 pracovníků (22 %). Na třetí pozici 10 pracovníků (15 %) zařadilo Opatření omezující pohyb osob, na čtvrtou 8 pracovníků (12 %) Standardy kvality sociálních služeb, na pátou 7 pracovníků (11 %) Alternativní komunikaci, na poslední 6 pracovníků (9 %) Etiku v sociální práci. O další témata nikdo z oslovených respondentů neprojevil žádný zájem.

➤ **Hypotéza č. 4**

**Lze předpokládat, že vzhledem psychické náročnosti práce v sociálních službách upřednostňují zaměstnanci vzdělávání formou supervize před ostatními formami vzdělávání.**

Skutečně pracovníci v sociálních službách projevili největší zájem o vzdělávání prostřednictvím supervizního setkání.

**Hypotéza se potvrdila.**

## 6 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNICE – OSOBNÍ ROZHOVOR

Cílem rozhovoru je nashromáždit informace, které se týkají problematiky vzdělávání sociálního pracovníka v Domově Pod Lipami Smečno.

V zahajovací fázi jsem oslovila sociální pracovníci Domova Pod Lipami Smečno paní Janu Veselou, která s rozhovorem souhlasila. Následně jsem ji seznámila se záměrem rozmluvy. Součástí domluvy byl podpis výše uvedené sociální pracovnice s tím, že získaná data budou použita jen pro studijní účely. Anonymitu jsem zajistila krycím jménem.

Na rozhovor jsem si připravila několik okruhů:

- **Působení v organizaci**
- **Náplň práce**
- **Celoživotní vzdělávání**
- **Motivace pro další vzdělávání**
- **Další vzdělávání v organizaci**
- **Spokojenost s dalším vzděláváním v organizaci**
- **Vzdělávací potřeby**
- **Spokojenost se supervizí**

Druhé sezení se uskutečnilo po týdenním intervalu našeho prvního setkání, nedaleko našeho společného pracoviště při dobré kávě. Sociální pracovnice působila velmi otevřeně, byla ochotna sdělit mnoho informací.

Veškerá data jsem si poznamenávala do záznamníku, kde jsem uváděla přesně formulované komentáře k výše uvedeným okruhům.

Na závěr rozhovoru jsem paní Veselé poděkovala za vstřícný přístup a strávený čas se mnou. Sdělila jsem jí, že pokud bude mít zájem, může se seznámit s obsahem této zpracované bakalářské práce.

..

## **6.1 Výsledky rozhovoru**

Níže uvádím získané informace dle zadaných okruhů.

### **1) Působení v organizaci sociální pracovníce**

Paní Veselá v organizaci pracuje necelých pět let, v současné době pracuje jako „administrativní“ sociální pracovníce. Do zařízení nastoupila jako asistentka sociální pracovníce (jedné nejmenované kolegyně), která v zařízení působila jako paní Veselá v současnosti. Z výše uvedených dat je zřejmé, že paní Veselá nejprve práci vykonávala pod dohledem, než si doplnila požadované vzdělání dle zákona o sociálních službách.

### **2) Náplň práce sociální pracovníce**

Sociální pracovníce podává příslušné informace, jedná se zájemci o službu, provádí sociální šetření zájemců o poskytovanou sociální službu. Zodpovídá za nástup nových klientů. Dále spolupracuje při tvorbě individuálních plánů, zajišťuje kulturní a zájmovou činnost pro klienty. Také má v kompetenci agendu týkající se klientů, je pověřena uzavíráním smluv. Spolupracuje s rodinnými příslušníky klientů, úřady, společenskými organizacemi, soudy, zdravotními lůžkovými zařízeními a jinými institucemi, při kterých hájí práva a oprávněné zájmy klientů. Taktéž vyřizuje veškeré náležitosti související se s odchodem či úmrtím uživatele sociální služby. Hmotně odpovídá za depozitní pokladnu, úhrady od klientů, zpracování důchodů a finančních záležitostí klientů.

### **3) Celoživotní vzdělávání sociální pracovníce**

Sociální pracovníce mi sdělila, že v roce 1988 ukončila všeobecné gymnázium. Před dvěma lety zakončila studium na Vyšší odborné škole územně-správní v Kladně, kde studovala obor „Sociální práce.“ V současné době zvažuje, že by si v tomto roce podala přihlášku na Bakalářské studium.

Co se týká akreditovaného Kvalifikačního kurzu, tak ten absolvovala, když byla přijata na pozici asistentky sociální pracovníce.

#### **4) Motivace pro další vzdělávání sociální pracovníce**

Pro další vzdělávání je sociální pracovníce nejvíce motivována samostatnou profesí, kde by mohla aplikovat získané vědomosti, dovednosti a návyky. Paní Veselá uvedla, že ji naplňuje samostatná práce. Uvedla, že každý pracovní úspěch ji nastartuje „dál“. Dále zmínila, že při doplnění požadovaného vzdělávání byla velmi podporována svoji milovanou rodinou.

#### **5) Další vzdělávání v organizaci**

Sociální pracovníce považuje další (profesní) vzdělávání za velmi přínosné. Z tohoto důvodu schvaluje podmínku dle zákona o sociálních službách. Za nejprospěšnější vzdělávací aktivitu považuje odbornou stáž, kdy pro ni je největším přínosem výměna zkušeností s pracovníky, kteří jsou zaměstnání v obdobných organizacích na stejné úrovni, pracovní pozici.

#### **6) Spokojenost s dalším vzděláváním v organizaci**

Paní Veselá zmínila, že je ráda, že zaměstnavatel prostřednictvím dotazníků a probíhajících konzultací s nadřízenými zjišťuje, o jaké vzdělávání má každý pracovník zájem. To znamená, že s nabídkou vzdělávacích témat od zaměstnavatele je spokojena. Nejvíce ocenila, že je v průběhu své profese informována i o neplánovaných vzdělávacích akcích, které jsou nabízeny z různých vzdělávacích středisek. Rovněž uvedla, že zaměstnavatel zhruba před měsícem zřídil školicí místnost pro zaměstnance. Zhodnotila to jako jakýsi benefit od svého zaměstnavatele. Uznala, že to je dobrý nápad, neboť nebude muset za vzděláním dojíždět.

Tento okruh jsem doplnila jednou otázkou.

#### **Poslední vzdělávací akci považujete za přínosnou?**

Ano. Vzdělávací seminář byl pro mne velice přínosný, byl zaměřen na nový Občanský zákoník. Takové vzdělávací akce považuji za nejdůležitější z důvodu mé způsobilosti pracovního výkonu.



## 7) Vzdělávací potřeby

Sociální pracovnice zmínila, že by měla zájem o níže uvedená témata:

- Dilemata v sociální práci
- Sociální legislativa a průběžná novelizace zákonů  
(projevila největší zájem)
- Syndrom vyhoření

## 8) Spokojenost se supervizí

Dále ocenila, že velkým přínosem pro organizaci je externí supervizor, který je skutečným expertem, neboť je nejen výborný teoretik, ale také praktik ze sociální sféry. Ze svého pohledu zhodnotila poslední supervizní setkání jako přínosné, neboť supervizor jí dokázal poskytnout cenné rady, přičemž získala pocit vlastní sebejistoty.

K této oblasti jsem paní Veselé pokládala doplňující otázky, kterými jsem sledovala předcházení syndromu vyhoření. Odpovědi jsem zapisovala přesně tak, jak je paní Veselá sdělovala.

### a) Vyčerpává Vás tato práce?

Někdy je to velice náročné, občas se těším na víkend. Také je důležité mít nějaké zájmy, koníčky.

### b) Jaké máte zájmy?

Cestování, čtení knih, práce na zahradě, rodina, ruční práce.

### c) Co považujete za největší úspěch?

Největším úspěchem v poslední době bylo to, že u jedné naší klientky se mi podařilo navázat kontakt s rodinou. Bratr s manželkou na ni zanevřeli. Všechny leta se nestýkali z nezjištěných důvodů. Sice to byl běh na dlouhou trať, ale povedlo se.

## 6.2 Shrnutí rozhovoru se sociální pracovnící

Musím podotknout, že rozhovor se sociální pracovnící byl značně pozoruhodný. Nejdříve jsem ho směřovala na odbornou pracovní pozici a její kompetence. Dále jsem rozhovor orientovala na celoživotní a další profesní vzdělávání sociální pracovníce. Dalšími okruhy jsem zjišťovala, zda sociální pracovníce je spokojena s nabídkou vzdělávacích aktivit, které zprostředkovává zaměstnavatel sociální pracovníce. Závěrečná část měla zmapovat, zda sociální pracovníce považuje supervizi ve své profesi za efektivní, zkrátka jakou má zkušenost s touto celoživotní formou vzdělávání.

Zmapováním dat bylo zjištěno, že sociální pracovníce v Domově Pod Lipami Smečno před dvěma lety získala odbornou způsobilost k výkonu této profese. Z tohoto důvodu v nynější době pracovní povinnosti si plní zcela samostatně, neboť splňuje požadavky pro výkon tohoto povolání.

Je pozitivní, že sociální pracovníce zvažuje, že se bude dále vzdělávat, kdy by chtěla získané vědomosti, dovednosti a návyky aplikovat při výkonu svého povolání, což je pro ni největším motivem. Dalším stimulem je její rodina, která ji dostatečně podporovala při posledním formálním vzdělávání.

Dále sociální pracovníce si uvědomuje důležitost vzdělávání pro kvalitu sociální práce. Zmiňuje, že odbornou stáž považuje za nezbytně nutnou pro výkon svého povolání, protože na základě tohoto pracovního setkání se svými partnery získá mnoho užitečných zkušeností. Také oceňuje, že zaměstnavatel se zajímá o vzdělávací potřeby svých pracovníků, s nabídkou vzdělávání od zaměstnavatele je spokojena. V současné době do svého vzdělávacího plánu zahrнула témata, která považuje za nejdůležitější pro výkon své profese. Má zájem o dilemata sociální práce, syndrom vyhoření, nejvíce však o sociální legislativu a novelizaci zákonů. Myslím si, že je tomu tak z důvodu způsobilosti k pracovnímu výkonu. Dále vybudování školící místnosti (zaměstnavatelem) považuje za velice přínosné.

Na základě odpovědí sociální pracovníce vyplynulo, že supervizi považuje v organizaci za velice přínosnou. Ze své zkušenosti potvrdila, že díky poslednímu superviznímu setkání získala pocit bezpečí a jistoty, kdy si posílila schopnost samostatně pracovat, což ji přineslo povzbuzení pro další práci.

V závěrečné části rozhovoru nemohu opominout poděkování paní Janě Veselé, která mi poskytla mnoho cenných informací pro zpracování bakalářské práce.

Byla velmi vstřícná, trpělivá, přátelská, prostě taková, jaká by měla být dle mého  
uvážení každá profesionální „sociální pracovnice.“

## ZÁVĚR

Zpracováním bakalářské práce jsem se snažila nastínit problematiku vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Téma jsem si zvolila záměrně, neboť s vývojem novodobé společnosti je kladen vysoký důraz na různé pracovní pozice. Aby člověk se uplatnil na volném trhu práce, je nucen své znalosti a dovednosti nestále prohlubovat a rozšiřovat. I když donedávna platilo to, že člověk si vystačil s tím, co vystudoval, na jaké povolání se připravil. Dnes tomu tak není, neboť postupem času vzdělávání v našem životě hraje významnou roli, stává se tak celoživotním procesem. Tuto skutečnost mi potvrdila i empirická část této bakalářské práce.

Cílem práce bylo přiblížit čtenářům problematiku vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

V prvotní části jsem se snažila čtenářům objasnit pojem vzdělávání, které jsem dále orientovala směrem k celoživotnímu a dalšímu profesnímu vzdělávání. Posléze jsem se zaměřila na účastníka vzdělávacího procesu, to znamená na dospělého jedince. V závěru primární části jsem charakterizovala didaktické formy vzdělávání.

Ve druhé kapitole jsem sumarizovala prostředí sociálních služeb a jeho specifika, kde jsem nejdříve vymezila pojem a legislativu sociálních služeb. Dále jsem se zabývala příspěvkem na péči, klasifikací sociálních služeb a standardy kvality poskytovatelů sociálních služeb.

Posléze jsem navázala ve třetí kapitole na samostatné pracovní pozice v sociálních službách, konkrétně na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. V této části jsem se také zabývala požadavky pro výkon povolání a odbornou způsobilostí vymezených pracovních pozic.

Další část mé bakalářské práce je věnována supervizi a její funkci, kde taktéž popisuje jednotlivé typy. V závěru tohoto oddílu charakterizují syndrom vyhoření.

V navazující empirické části jsem nejdříve popisovala pět sociálních služeb, které poskytuje příspěvková organizace – Domov Pod Lipami Smečno, která je zřízena Středočeským krajem. Ve výše uvedeném zařízení byl proveden sociologický výzkum, který proběhl na základě dotazníkového šetření a rozhovoru se sociální pracovníci.

Cílem výzkumu bylo zmapovat vzdělávací potřeby pracovníků ve výše jmenovaném zařízení. Dalším cílem bylo ověřit nabídku možností jejich vzdělávání.

Z demografického hlediska bylo zjištěno, že v sociálních službách je nadvláda žen, které jsou v organizaci zaměstnány jako sociální pracovníce či pracovníce v sociálních službách. Dále z odpovědí vyplynulo, že pracovníci vykonávající přímou obslužnou péči převážně mají střední vzdělání s výučním listem. To znamená, že odbornou způsobilost si zajistili prostřednictvím absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu. Kromě toho bylo zjištěno, že pracovníci v zařízení vykonávají práci pod dohledem, než si doplní požadovanou kvalifikaci dle zákona o sociálních službách. Také bylo zmapováno, že pracovníci považují akreditovaný vzdělávací kurz za nejprospěšnější, který zprostředkovává zaměstnavatel ve spolupráci s Úřadem práce.

Dále byly zjišťovány vzdělávací potřeby pracovníků. Z výzkumné části vyplynulo, že pracovníci v sociálních službách mají největší zájem o supervizi. Domnívám se, že je to dáno tím, že práce v pomáhajících profesích je velice náročná. Přičemž každý pracovník si díky supervizi rozšíří znalosti, dovednosti, díky kterým získá pocit vlastní kompetence v roli pomáhajícího, pocit vlastní jistoty. Dále projevíli zájem o vzdělávací aktivity, které jsou zaměřeny na Individuální plánování, Standardy kvality poskytovatelů sociálních služeb. Na základě rozhovoru bylo zjištěno, že sociální pracovníce pojímá odbornou stáž za nejefektivnější, neboť po absolvování je obohacena mnoha zkušenostmi. Potvrdila, že se nejvíce zajímá o vzdělávání, které je zaměřeno na různé právní normy.

Z empirické části vyplynulo, že pracovníci v současné době extra neprojevují dobrovolný zájem o další profesní vzdělávání, projevují ho jen v minimálním rozsahu. Domnívám se, že pracovníci nevnímají další vzdělávání jako pozitivum pro rozšíření určité kvalifikace a následný profesní rozvoj. Pokud se dobrovolně vzdělávají, tak jen z toho důvodu, že se obávají ztráty svého zaměstnání. Vnímají to jako určitou jistotu a bezpečí. Myslím si, že své pracovníky by zaměstnavatel měl více motivovat, například finančním ohodnocením či jiným benefitem. Zaměstnavatel by se měl snažit podchytit silné stránky svých pracovníků, aby byli schopni získané vědomosti a dovednosti aplikovat do pracovního procesu.

Všeobecně bakalářská práce měla za cíl analyzovat spokojenost pracovníků, zda jsou spokojeni se vzdělávacími aktivitami, které zprostředkovává zaměstnavatel.

Z dotazníkového šetření, konkrétně z deváté a patnácté otázky vyplynulo, že většina pracovníků v sociálních službách je se vzdělávacími aktivitami spokojena. Z interpretace výsledků dotazníkového šetření bylo zjištěno, že zaměstnavatel zajišťuje vzdělávání dle individuálních potřeb svých zaměstnanců. Na základě rozhovoru toto tvrzení potvrdila i sociální pracovníce. Dále potvrdila, že zaměstnavatel o své pracovníky pečuje nejen tím, že jim zprostředkovává vzdělávací aktivity nad rámec svých povinností, ale také v poslední době jim vybudoval školící místnost přímo v organizaci.

Vzhledem k té skutečnosti, že se podílím na přípravě vzdělávacích aktivit ve výše citovaném zařízení, zjištěné výsledky interpretuji svým kolegům.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použitých českých zdrojů

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

BARTÁK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*, 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-34-1.

BARTÁK, J. *Vzdělávání ve firmě*. Praha: Alfa Publishing, 2007. ISBN 978-80-86851-68-6.

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

FARKOVÁ, M. *Vybrané kapitoly z psychologie*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-64-8.

HAWKINS, P. a R. SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s.r.o., 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1458-8.

LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*, 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-195-X.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ, *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, s.r.o., 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MUŽÍK, J. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. Plzeň: Fraus, 2005. ISBN 80-7238-220-9.

MUŽÍK, J. *Řízení vzdělávacího procesu*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2010. ISBN 978-80-7357-581-6.

PALÁN, Z., a T. LANGER. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.

PAVLÍK, O., L. CHALOUPKA a K. KOHOUT. *Vzdělávání dospělých: výtah z dokumentů a publikací*. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 1997. ISBN neuvedeno.

SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka. Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.

TURECKIOVÁ, M. *Rozvoj a řízení lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-80-8.

VETEŠKA, J. VACÍNOVÁ T. a kol., *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*, 1.vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9.



### **Seznam použitých zahraničních zdrojů**

ONDRUŠOVÁ, Z. a kol., *Základy sociální práce*. Brno: MSD, 2009. ISBN 978-80-7392-109-5.

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

Domov Pod Lipami [online]. 2014 [cit. 2014-02-22]. Dostupné z: <http://www.dpodlipami.cz/poskytovane-sluzby/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9#sspd>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 2014 [cit. 2014-02-12]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

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

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1211-1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108.pdf>

## **SEZNAM ZKRATEK**

ISCED    International Standard Classification of Education  
(Mezinárodní standardní klasifikace vzdělávání)

## SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

### Seznam obrázků

Obrázek 1: Charakteristické znaky období dospělosti.....	16
Obrázek 2: Pyramida učebních motivů.....	18
Obrázek 3: Schéma příspěvku na péči podle závislosti.....	23
Obrázek 4: Přehled Standardů kvality sociálních služeb .....	30
Obrázek 5: Ukázka organizační struktury .....	32

### Seznam tabulek

Tabulka 1: Pohlaví respondentů .....	52
Tabulka 2: Věk respondentů .....	53
Tabulka 3: Nejvyšší dosažené vzdělání .....	55
Tabulka 4A: Kvalita kvalifikačního kurzu .....	56
Tabulka 5A: Další vzdělávání.....	58
Tabulka 5B: Dobrovolné vzdělávání .....	59
Tabulka 6: Motivace pro vzdělávání .....	60
Tabulka 7: Délka zaměstnání v organizaci .....	61
Tabulka 8: Pozice v sociální službě.....	62
Tabulka 9: Spokojenost s nabízenými tématy .....	64
Tabulka 10: Přínosnost vzdělávací akce pro praxi .....	65
Tabulka 11: Nejprospěšnější vzdělávací aktivita.....	66
Tabulka 12: Oblast vzdělávací akce .....	68
Tabulka 13: Zájem zaměstnavatele o vzdělávací potřeby pracovníků .....	69
Tabulka 14: Zájem pracovníků o níže uvedené téma .....	71
Tabulka 15: Spokojenost se supervizí .....	72

## Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů .....	53
Graf 2: Věk respondentů.....	54
Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání.....	55
Graf 4A: Kvalita kvalifikačního kurzu .....	56
Graf 4B: Ohodnocení kvalifikačního kurzu.....	57
Graf 5A: Další vzdělávání .....	58
Graf 5B: Dobrovolné vzdělávání .....	59
Graf 6: Motivace pro vzdělávání .....	60
Graf 7: Délka zaměstnání v organizaci.....	61
Graf 8: Pozice v sociální službě.....	63
Graf 9: Spokojenost s nabízenými tématy .....	64
Graf 10: Přínosnost vzdělávací akce pro praxi .....	65
Graf 11: Nejprospěšnější vzdělávací aktivita .....	66
Graf 12: Oblast vzdělávací akce .....	68
Graf 13: Zájem zaměstnavatele o vzdělávací potřeby pracovníků.....	69
Graf 14: Zájem pracovníků o níže uvedené téma .....	71
Graf 15: Spokojenost se supervizí .....	72

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Etický kodex sociálních pracovníků v ČR .....	I - IV
Příloha B - Dotazník .....	V - VII
Příloha C – Souhlas se zpracováním dat.....	VIII

# PŘÍLOHY

## **Příloha A – Etický kodex sociálních pracovníků v ČR**

### **Etické zásady**

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Organizace spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.

Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez pohledu na jeho původ etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.

Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a dobrovolným společenským organizacím svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

Sociální pracovník musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni.

## **Pravidla etického chování sociálního pracovníka**

### **Ve vztahu ke klientovi**

- Sociální pracovník vede své klienty k odpovědnosti za sebe samé.
- Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a neúčastní se jí.
- Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. V případech správního zřízení umožňuje účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisů.
- Sociální pracovník dbá, aby klienti obdrželi všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na něž mají nárok, a to nejen od instituce, ve které je zaměstnán, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, jež vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Pomáhá řešit i jiné záležitosti a problémy klienta týkající se jiné složky jeho života.
- Sociální pracovník hledá možnosti jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.

### **Ve vztahu ke svému zaměstnavateli**

- Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku k jeho zaměstnavateli.
- V zaměstnavatelské organizaci vytváří takové podmínky, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaných přijmout a uplatňovat závazky, vyplývající z tohoto kodexu.
- Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

### **Ve vztahu ke svým kolegům**

- Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vykonává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované sociální služby.
- Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů, ostatních odborných a dobrovolných pracovníků.
- Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

### **Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

- Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Brání tomu, aby odbornou sociální práci prováděl nekvalifikovaný pracovník bez patřičného vzdělání.
- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilemata.
- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

### **Ve vztahu ke společnosti**

- Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na způsoby, kterými společnost, vláda nebo organizace přispívají k obtížím a utrpení lidí a nesnaží se o jejich ukončení.
- Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, politice státu i v politice mezinárodní.
- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kdo to potřebují.
- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny lidi, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.



- Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, jež zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

Platnost tohoto kodexu je od 1. ledna 1995

Společnost sociálních pracovníků ČR

## Příloha B – Dotazník

### DOTAZNÍK

Tento dotazník je zaměřen pro pracovníky v sociálních službách, kteří působí v Domově Pod Lipami Smečno.

Dobrý den, jmenuji se Lenka Ešlerová, jsem studentkou oboru:

„**Vzdělávání dospělých**“ na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze.

Ráda bych Vás touto cestou požádala o vyplnění krátkého dotazníku pro zpracování mé bakalářské práce na téma:

„**Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.**“

Ujišťuji Vás, že získaná data budou použita jen pro studijní účely.

Dotazník je anonymní.

Velice Vám děkuji za vyplnění!

#### 1 Jaké je Vaše pohlaví?

- a) žena                      b) muž

#### 2 Kolik je Vám let?

- a) 19 – 25                      c) 46 - 65  
b) 26 – 45                      d) 66 a více

#### 3 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní  
b) střední vzdělání s výučním listem  
c) střední vzdělání s maturitou  
d) vyšší odborné vzdělání  
e) vysokoškolské vzdělání  
uveďte, v jakém oboru:.....

#### 4 V případě, že jste absolvoval/a Kvalifikační kurz, ohodnoťte známku (jako ve škole):

- a) výborná                      d) dostatečná  
b) chvalitebná                      e) nedostatečná  
c) dobrá

**5 V současné době se vzděláváte?**

- a) z povinnosti – ze zákona
- b) dobrovolně (nad povinný rámec)
- c) nevzdělávám se

Druh vzdělávání..... V jakém oboru.....

**6 Co Vás motivuje pro další vzdělávání?**

- a) podpora rodiny
- b) obava ze ztráty zaměstnání
- c) možnost změnit své povolání
- d) získané vědomosti a dovednosti chci uplatnit ve svém povolání
- e) jiné.....

**7 Jak dlouhou dobu působíte v Domově Pod Lipami Smečno?**

- a) méně než 7 let
- b) od 7 do 10 let
- c) od 11 do 14 let
- d) 15 a více

**8 V jaké poskytované službě působíte?**

- a) pracovník v sociálních službách v DTS
- b) pracovník v sociálních službách v DS
- c) pracovník v sociálních službách v CHB
- d) pracovník v sociálních službách v DOZP

(DTS – Denní a Týdenní stacionář, DS - Domov pro seniory,

CHB – Chráněné bydlení, DOZP – Domov pro osoby se zdravotním postižením)

**9 Jak jste spokojen/a s nabídkou témat pro další vzdělávání?**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) nespokojen/a
- d) nevím

**10 Považujete poslední vzdělávací akci za přínosnou pro praxi?**

- a) ANO
- b) NE
- c) nevím

**11 Která vzdělávací aktivita byla pro Vás nejprospěšnější pro práci?**

- a) odborná stáž
- b) školicí akce realizovaná zaměstnavatelem
- c) kurz s akreditovaným programem
- d) konference
- e) žádná z výše uvedených

**12 V jaké oblasti tato vzdělávací akce byla pro Vás přínosná? (otázka je navazující na otázku 11, prosím doplňte)**

.....  
.....

**13 Zajímá se zaměstnavatel o Vaše vzdělávací potřeby?**

- a) ANO
- b) NE
- c) nevím

**14 Z níže uvedených témat byste nejvíce uvítal/a?**

- a) supervize
- b) alternativní komunikace
- c) individuální plánování
- c) etika v sociální práci
- d) standardy kvality sociálních služeb
- e) zákon 108/2006 Sbírky
- f) syndrom vyhoření
- g) opatření omezující pohyb osob
- h) jiné.....

**15 Jak jste spokojen/a se současnou supervizí?**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) nespokojen/a
- d) nevím

Vyplněný dotazník vhod'te do připravené schránky, která se nachází ve vrátnici!

Za vyplnění Vám děkuji a přeji mnoho pracovních úspěchů! Lenka Ešlerová

## Příloha C – Souhlas se zpracováním dat

Věc: Souhlas se zpracováním dat

Souhlasím s tím, aby paní Ešlerová při zpracování Bakalářské práce na téma:

„Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách“

zpracovala v DPL Smečno data pro studijní účely.

S tímto dokumentem paní Ešlerová se zavazuje, že zjištěná data použije jen pro zpracování Bakalářské práce. Dále se bude řídit etickými zásadami, mlčenlivostí a dokumenty organizace.

ředitel organizace: Bc P. Šála

podpis:.....

Domov Pod Lipami Smečno,  
poskytovatel sociálních služeb  
se sídlem Zámek 1, 773 05 Smečno  
IČ: 71234454

student: L. Ešlerová

podpis:.....

ve Smečně, dne 12. února 2014

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Lenka Ešlerová

**Obor:** Vzdělávání dospělých

**Forma studia:** Kombinovaná

**Název práce:** Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

**Rok:** 2014

**Počet stran textu bez příloh:** 85

**Celkový počet stran příloh:** 8

**Počet titulů českých použitých zdrojů:** 18

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:** 1

**Počet internetových zdrojů:** 6

**Počet ostatních zdrojů:** 0

**Vedoucí práce:** PhDr. Salivarová Jarmila