

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA S. R. O.**

**BAKALÁŘSKÉ/KOMBINOVANÉ STUDIUM**

2015–2016

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Nikola Merhová**

**Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků  
v sociálních službách azylových domů Oblastní charity Most**

Praha 2016

**Vedoucí bakalářské práce:**

PaedDr. Lucie Zormanová, Ph.D.

**JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR / COMBINED STUDIES**

2015–2016

**BACHELOR THESIS**

Nikola Merhová

**Education of social workers and workers in the social  
services of  
shelters in Regional Charity Most**

Prague 2016

**The Bachelor Thesis Work Supervisor:**

PaedDr. Lucie Zormanová, Ph.D.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce a univerzitní knihovně.

V Praze dne:

Jméno autora: Nikola Merhová

.....

**Poděkování:**

Chtěla bych poděkovat PaedDr. Lucii Zormanové, Ph.D. za odborné vedení, za pomoc a za poskytování cenných rad při zpracování této bakalářské práce.

Touto cestou děkuji respondentkám díky, kterým jsem uskutečnila výzkum.

## **Anotace**

Bakalářská práce s názvem „Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách azylových domů Oblastní charity Most“ se skládá z teoretické a praktické části.

V teoretické části se budu zabývat za pomoci odborné literatury vzdělávání zaměstnanců podle zákona o sociálních službách, vymezení pojmů sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, vzdělávacím prostředků na pracovišti i mimo něj.

Praktická část je zaměřena na seznámení s pobytovými sociálními službami Oblastní charity Most. Dále budu zjišťovat, zda jsou zaměstnanci spokojeni s nabízenými vzdělávacími prostředky a jak vnímají efektivitu jednotlivých vzdělávacích prostředků za pomoci subjektivních názorů získaných z rozhovorů s respondenty.

## **Klíčové pojmy:**

Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách podle zákona o sociálních službách, vzdělávací prostředky, vzdělávací formy, vzdělávání na pracovišti, kvalifikace, pomáhající profese, školení, sociální služby.

**Annotation**

Bachelor thesis named „Education of social workers and workers in the social services of shelters in Regional Charity Most“ consists of the theoretical and the practical parts. In the theoretical part I will be addressing with the assistance of professional literature education of employees according to the law of social services, definition of terms of the social workers and workers in the social services, educational resources in a workplace and outside of it.

Practical part is focused on familiarization with hotel-based social services of Regional Charity Most. Further I will be investigating whether the employees are satisfied with offered educational resources and how they perceive the efficiency of the individual resources with the assistance of subjective opinions acquired from interviews with the respondents.

**Keywords**

Education of social workers and workers in social services according to the law of social services, educational resources, forms of education, education on a workplace, qualification, co-operative professions, training, social services.

# OBSAH

<b>1 ÚVOD.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>2 TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>- 11 -</b>
2.1 Sociální služby.....	- 11 -
2.2 Neziskové organizace .....	- 11 -
2.3 Vymezení sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, sociální práce .	- 12 -
2.4 Metody a cíle sociální práce .....	- 13 -
2.5 Předpoklady pro výkon pomáhající profese a syndromu vyhoření .....	- 14 -
<b>3 VZDĚLÁNÍ DLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....</b>	<b>- 17 -</b>
3.1 Sociální pracovník .....	- 17 -
3.2 Pracovník v sociálních službách.....	- 18 -
<b>4 POJETÍ CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ .....</b>	<b>- 18 -</b>
<b>5 VZDĚLÁVÁNÍ V RÁMCI CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ.....</b>	<b>- 19 -</b>
<b>6 MOTIVACE KE VZDĚLÁVÁNÍ .....</b>	<b>- 21 -</b>
<b>7 FORMY VZDĚLÁVÁNÍ .....</b>	<b>- 23 -</b>
7.1 Vymezení forem vzdělávání .....	- 23 -
7.2 Organizační formy výuky .....	- 24 -
7.3 Výukové metody.....	- 26 -
<b>8 PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>- 31 -</b>
8.1 Seznámení s organizací Oblastní charita Most.....	- 31 -
8.2 Seznámení s pobytovými sociálními službami Oblastní charity Most.....	- 31 -
8.3 Vymezení výzkumných cílů .....	- 34 -
8.4 Charakteristika výzkumné metody .....	- 35 -
8.5 Charakteristika respondentů .....	- 37 -
8.6 Interpretace rozhovorů.....	- 38 -
8.7 Zhodnocení rozhovorů.....	- 47 -
8.7.1 Respondentka (M).....	- 47 -
8.7.2 Respondentka (J).....	- 48 -
8.7.3 Respondentka (E).....	- 48 -
8.7.4 Respondentka (I).....	- 49 -

8.8	Závěr .....	- 49 -
<b>9</b>	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>- 51 -</b>
<b>10</b>	<b>PŘÍLOHA – ROZHOVOR.....</b>	<b>- 53 -</b>



# 1 ÚVOD

V současné době se vzdělávání zaměstnanců stává čím dále více aktuálnějším fenoménem, a to především v pomáhajících profesích, neboť v této činnosti dochází k častému syndromu vyhoření, ke kterému dochází především z vyčerpání z pracovních náležitostí. Domnívám se, že této nepříjemné fázi se lze vyhnout řádnými vzdělávacími prostředky, supervizemi či dalšími vhodnými činnostmi, které nám může zaměstnavatel nabídnout. Samozřejmě, že vhodná školení, kurzy a jiné vzdělávací prostředky jsou pro zaměstnance výhodné pro získání nových poznatků či prohloubení svých zkušeností, které pak mohou zakomponovat do svých pracovních návyků a obohatit tak své pracovní kompetence, které následně uplatní v zaměstnání. Předpokládám, že zaměstnavatel zbystří pozitivní změny, které nastanou v podniku na základě proběhlého vzdělávání, pokud jim ho zaměstnavatel zajistil. Pozitivní odezvou pro zaměstnavatele jsou tedy zpětné vazby ve kvalitně odvedené práci a spokojenosti zaměstnance na pracovišti. Myslím si, že by každá organizace měla mít předem připravené vzdělávací programy pro své pracovníky, kterými zajistí efektivnost a prospěšnost v povolání.

Otázkou však je, zda jsou zaměstnanci spokojeni, a jak přistupují ke vzdělávacím prostředkům, které zaměstnavatel nabízí, jelikož vzdělávání na každého jedince působí individuálně. Myslím si, že ke vzdělávání negativně přistupují starší osoby s mnohaletými pracovními zkušenostmi.

Já sama ke vzdělávání na pracovišti i mimo něj přistupuji zodpovědně a pozitivně. Vykonávám činnost sociálního pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi Centrum „Rodina v tísní“ v Oseku a je pro mne nedílnou součástí v rámci mé profese se nadále vzdělávat, zajistit si kvalifikovanost či rozšířit si celkové obzory.

Hlavním tématem bakalářské práce je zaměření se na vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách azylových domů Oblastní charity Most. Díky kvalitativní metodě (rozhovoru) zjistím subjektivní postoje (názory) zaměstnanců na nabízené vzdělávací prostředky od zaměstnavatele a nadále, jak vnímají pracovníci efektivitu v jednotlivých vzdělávacích prostředcích.

Bakalářská práce je popisná, načež je rozdělena na dvě části. První část se nazývá teoretická, druhá část praktická. V teoretické části se budu za pomoci odborné literatury zabývat vzdělávání zaměstnanců podle zákona o sociálních službách, vymezení pojmů sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, seznámení se sociálními službami a dalšími

souvislostmi, vzdělávacími prostředky na pracovišti i mimo něj. V praktické části se zaměřím na seznámení s pobytovými sociálními službami Oblastní charity Most, dále zjistím, jaké vzdělávací prostředky organizace nabízí sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách. Hlavní kapitola v praktické části bude věnována rozhovorům uskutečněným se 2 sociálními pracovníky a 2 pracovníky v sociálních službách, které mi sdělí své subjektivní názory na vzdělávání a efektivitu v jednotlivých vzdělávacích prostředcích.

## 2 TEORETICKÁ ČÁST

### 2.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pojetí sociálních služeb podle Standardů kvality služeb<sup>1</sup> prochází již proměnným procesem do roku 1989. Sociální služby se rozšířily v nestátních organizacích, církvích, samosprávou krajů a obcí. Poskytování sociálních služeb rapidně ovlivnila Evropská unie, která chce zajistit přístupnost klientům a bojovat proti chudobě a sociálnímu vyloučení.

O. Matoušek a kol. (2007)<sup>2</sup> v knize Sociální služby uvádí účel sociálních služeb, jako činnosti poskytující lidem, kteří se dostali na okraj společnosti a chtějí zpátky integrovat do běžného života, cílem je pomoci jim zlepšit kvalitu života v rámci individuální spolupráce, nebo společnost chránit před vznikem nežádoucích skutečností ze strany lidí, kteří jsou nějakým způsobem ohrožující. Sociální služby jsou dále vymezeny pod oblastí Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.

Právní zakotvení sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Poskytovatelé sociálních služeb musí dbát na zachování lidské důstojnosti, pomoc vychází z individualizace klienta, činnosti musí působit aktivní formou na klienta, podporovat rozvoj k samostatné realizaci řešení nežádoucí situace uživatele sociálních služeb, dodržovat odstup od klienta, aby nedošlo k závislosti na sociální službě ze strany klienta. Sociální služby musí poskytovat činnosti, při kterých se dodržují lidská práva a základních svobod člověka.

### 2.2 NEZISKOVÉ ORGANIZACE

V knize od O. Matouška a kol. (2007)<sup>3</sup> uvádí neziskové organizace, jako sociální subjekty sociální politiky. Mezi neziskové organizace řadí fyzické a právnické osoby. Jedná se o zaměstnavatele, sdružení, spolky, církve apod. Nestátní subjekty jsou nedílnou součástí v demokraticky uspořádaném státě ve třech rolích. První role má posílit solidaritu a povědomí o občanské zodpovědnosti při řešení určitých sociálních problémů svých spoluobčanů. Druhá role prohlubuje státní sociální politiku o etický kontext moderního

<sup>1</sup> [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf). [online]. 2016. [cit. 2016-02-14].

<sup>2</sup> Matoušek a kol. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Portál 2007. 184s. ISBN 978-80-7367-310-9. Str. 9,39

<sup>3</sup> Matoušek a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál 2007. 312s. ISBN 978-80-7367-331-4. Str. 172,173

občanství. Třetí role snaží se o zvýšení sociální činnosti, kde dojde k adresnosti a snižování nákladu na sociální činnosti.

## **2.3 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK, PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definuje pojem sociálního pracovníka v paragrafu 109 takto „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“<sup>4</sup>

Několika definicemi je vymezen pracovník v sociálních službách, a to v paragrafu 116 v zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách „*a) Přímoú obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*

*b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,*

*c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů*

---

<sup>4</sup>Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/uplne/#cast8.online>. [cit.2015-12-26]

*a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,*

*d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“<sup>5</sup>

O. Matoušek a kol. (2003)<sup>6</sup> ve své knize uvádějí, co se týče sociální práce, jako společenskovední disciplína a oblast praktické činnosti zaměřené na určité cíle. Cíle jsou směřující k odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce je nedílnou součástí společenské solidarity a ideálu naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální práce se skládá z několika odvětví této činnosti, jako například sociální práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou či komunitami, kdy se jej snaží sociální pracovník začlenit zpátky do běžné společnosti.

Z. Havrdová (2006)<sup>7</sup> ve své knize hovoří o sociální práci obdobně, jako O. Matoušek a kol., přičemž dále uvádí sociální práci, jako činnost zlepšující se v rozvoji řešení individuální situace jedince, skupiny, komunity. A to díky využívání analyzačních a komunikačních prostředků, které usměrňují na sebe navazující interakci.

## **2.4 METODY A CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Metody sociální práce jsou vázané na západní autority a naše odborníky postupy tímto způsobem:

- *„na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.);*
- *na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události);*
- *na relevantní vztahový kontext (vrstevnická skupina, rodina, organizace);*
- *někdy i na systémové vazby (regionální, národní či nadnárodní sociální politika).*“<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/uplne/#cast8.online>. [cit. 2015-12-26]

<sup>6</sup> Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd.Praha: Portál 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2. str. 11

<sup>7</sup> Havrdová Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. vydalo OSMIUM. vydavatelství a nakladatelství Praha. [online]. 2015. [cit. 2015-12-28]. Dostupné z: <http://www.ulozto.cz/xLckUHs/kompetence-v-praxi-socialni-prace-havrdova-pdf>

<sup>8</sup> Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd.Praha: Portál 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2. str. 13

Nedílnou součástí používání metod a dosažení cílů sociální práce v azylových domech u uživatelů sociálních služeb slouží přímá spolupráce sociálního pracovníka, který se řídí etickým kodexem, standardy kvality služeb, interními pravidly v zařízení a především motivací. Při řešení nežádoucí sociální situace klienta samozřejmě přispívá kvalitní spolupráce s pracovníky v sociálních službách, kteří jsou s klienty v přímém kontaktu při jejich každodenním životě v zařízení.

Mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách je důležitá vzájemná komunikace a vyměňování skutečností o klientovi, aby byla kvalitně odvedená sociální práce s uživatelem při řešení problémů klienta.

## **2.5 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POMÁHAJÍCÍ PROFESE A SYNDROMU VYHOŘENÍ**

O. Matoušek a kol. (2003)<sup>9</sup> v knize *Metody řízení a sociální práce* se zabývá vymezením obecných předpokladů pracovníka pro výkon pomáhající profese. Jeho prioritou je celkem sedm schopností, které jsou důležitou činností pro zakomponování do sociální práce, aby byla kvalitně poskytována. Mezi schopnosti zařadil zdatnost a inteligenci, přitažlivost, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatii a vyšší úroveň empatie. Schopnosti, které O. Matoušek uvádí, si myslím správně stanovil.

Zdatnost je důležitá proto, neboť sociální práce s druhými lidmi je náročná na psychiku. Stavba těla zdatnosti je si nutné udržovat v optimální formě. Dodržovat odstup od problémů uživatelů sociálních služeb, vést, co nejlépe kvalitní osobní život, mít pravidelný pohyb a stravovat se, aby nedošlo k vysílení organismu.

V rámci inteligence pro výkon pomáhající profese je důležité aktualizovat či obohacovat znalosti. Popřípadě srovnávat staré teorie s novými. Dále díky získávání či rozvíjení kompetencí kvalitně vykonávat činnosti, kterou se dopracovává praxí.

Přitažlivost již při prvotním kontaktu s uživatelem hraje hlavní roli, poněvadž je pro klienta důležité, aby pracovník vypadal věrohodně, odborně, všímá si, jak se pracovník chová, jaký má vzhled.

---

<sup>9</sup> Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd.Praha: Portál 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2. str. 52-53

Sociální pracovník musí mít velmi kvalitní komunikační dovednosti, neboť tyto dovednosti využívá během celé své pomáhající profese, kdy je sociální pracovník v přímé péči s uživatelem sociálních služeb. Mezi další dovednosti patří fyzické vnímání klienta při sdělování skutečnosti. Během komunikace je důležitá empatie, pakliže uživatel cítí náklonost ze strany sociálního pracovníka více se otevře, přičemž vzniká partnerství při řešení nežádoucí životní situace klienta. Při setkání s klientem by měl sociální pracovník umět naslouchat uživateli a jeho řeči těla. Mnohé prozradí, jak klient například sedí či jaké má výrazy v obličeji, jaké má pohyby, zda zrychlené či zpomalené. Je vhodné, aby pracovník vzhlížel k veškerým verbálním i neverbálním projevům klienta, které mu mohou pochopit, to jak se uživatel cítí a lépe dokáže zhodnotit situaci.

Jako dalším předpokladem je empatie, která se zaměřuje porozumění, naslouchání. K empatii patří také pozorování, fyzická přítomnost pracovníka, který je v úzkém kontaktu s klientem. Když už pracovník využívá ke své profesi empatii je velmi vhodné, aby zaměstnanec dal najevo také své pocity a vyjádřil se ke komunikaci ze strany uživatele, poněvadž neprojevená empatie, klientovi neprospívá sobě samému. Naopak projevená empatie pomůže klientovi lépe zmapovat to, co říká a utřídit si své pocity, myšlenky apod.

Důvěryhodnost pro klienta znamená mnohé, očekává od pracovníka pomáhající profese čestnost, motivaci, srdečnost, otevřenost v neposlední řadě nízkou motivaci v malých běžných činnostech.

Důvěryhodnosti pracovníka:

- *„diskrétnost – to, co řeknu sociálnímu pracovníkovi, se nedostane k dalším lidem;*
- *spolehlivost – mohu věřit tomu, co mi pracovník říká;*
- *využívání moci – když se pracovníkovi svěřím, bude se mi věnovat;*
- *porozumění – když budu o sobě vyprávět, bude se mě pracovník snažit pochopit.*

*Zdroje důvěryhodnosti jsou podobné jako u přitažlivosti. Patří sem fyzický vzhled: může být např. těžké důvěřovat někomu, kdo je nedbale oblečený, neupravený. “<sup>10</sup>*

O. Matoušek a kol. (2003)<sup>11</sup> v již výše zmíněné knize se zabírá známým syndromem vyhoření, který se typicky vyskytuje v pomáhajících profesích, což znamená, že ve většině případů syndrom vyhoření potká nemalý počet zaměstnanců pracujících v sociální sféře.

---

<sup>10</sup> Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd.Praha: Portál 2003. - 384s. ISBN 80-7178-548-2. str. 53

<sup>11</sup> Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd.Praha: Portál 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2. str. 55

Syndrom vyhoření se projevuje dvěma způsoby, buď pracovník nezvládá práci, tudíž dochází k neproduktivní sociální práci ke klientovi, nebo zaměstnanci odchází. Vzhledem k výkonu pomáhající profese u sociálního pracovníka, je doporučeno, aby sociální pracovník změnil cílovou skupinu po 5 letech praxe, aby nedošlo k syndromu vyhoření. Pokud zaměstnavatel poskytuje vhodné pracovní podmínky, proto aby sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách mohli vykonávat pracovní činnosti, tak lze zmenšit riziko pro vznik syndromu vyhoření.

Hlavní roli pro výkon sociální práce hraje osobnost člověka, jelikož jsou v každém jedinci osobní motivy, které jsou u každého individuální.

Pracovníka se syndromem vyhoření lze poznat tím, že vykazuje změnu v chování. Může být podrážděný, nervózní, vystresovaný, s klienty je v nepravidelném kontaktu, který trvá krátký časový interval, spíše se věnuje administrativní činnosti, dochází k omezení komunikaci s kolegy a dalším jiným projevům, které vykazují znaky syndromu vyhoření.

Ke vzniku syndromu vyhoření přispívají podmínky na pracovišti, které jsou k dispozici pracovníkovi. Pokud zaměstnavatel nedbá na pozornost zaměstnancům a jejich potřebám, nedodrжуje pravidelné supervize, špatně zajistil zacvičení nového pracovníka či není brán zřetel na osobní rozvoj, pracovník nemá příležitost sdělit někomu své pocity z činnosti či se poradit s danými skutečnostmi, se kterými by potřeboval pomoci. V neposlední řadě jsou tu i další nežádoucí znaky přispívající k syndromu vyhoření, jedná se o negativní atmosféru panující mezi zaměstnanci – soupeřivost, povýšenost, arogantnost, dělení skupin pracovníků (jedna skupina proti druhé) apod. Je zjištěno, že k syndromu vyhoření dochází častěji u lidí, kteří mají vyšší dosažené vzdělání, než u lidí, kteří mají nižší dosažené vzdělání, jelikož jsou ambiciózní a očekávají od zaměstnání více. Pokud tedy nedojde k uspokojení potřeb či představ o zaměstnání dojde za kratší časový interval k syndromu vyhoření.

Zaměstnavatel tedy může zamezit či oddálit syndrom vyhoření prevencí a to tím způsobem, že bude zajišťovat pravidelnou supervizi, kvalitní přípravy na výkon pracovní činnosti, řádně seznámí zaměstnance s cíli a metodami organizace, vymezí role a pracovní náplň pracovníka, při řešení závažného problému klienta zajistit více pracovníků při jeho řešení, omezení administrativní činnosti spojené s uživateli, programy pro rozvíjení a možnost dalšího vzdělávání zaměstnanců, zajistit odborné poradenství v zařízení či mimo něj.



### **3 VZDĚLÁNÍ DLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

#### **3.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK**

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách<sup>12</sup> vymezuje podle § 110 (4) za odbornou způsobilost pro výkon sociální práce vyšší odborné vzdělání s akreditujícím programy podle zvláštního předpisu v oborech:

- sociální práce a sociální pedagogika, sociální a humanitární pomoc, sociální pedagogika, sociálně právní činnosti, sociální práce
- vysokoškolské vzdělání zakončené bakalářským, magisterským či doktorským studiem se zaměřením na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, speciální pedagogiku či právo,
- akreditované kurzy v již výše zmíněných vzdělávacích programech v celkovém rozsahu 200 hodin a nejméně 5 let praxe v profesi sociálního pracovníka, přičemž podmínkou je ukončené vysokoškolského vzdělání v oblasti studia ve výše zmíněné druhé odrážky,
- akreditované vzdělávací kurzy uvedené v odrážce první a druhé v celkovém rozsahu 200 hodin a praxe výkonu sociálního pracovníka nejméně 10 let, přičemž je podmínkou dosažené střední vzdělání zakončené maturitou v zaměření sociálně právním ukončeně nejpozději k datu 31. 12. 1998.

---

<sup>12</sup> <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>. [online]. 2016. [cit. 2016-02-15]

## 3.2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Podle zákona o sociálních službách<sup>13</sup> v § 116 (5) se zaměřuje odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách na dosažené vzdělání:

- základní, střední s tím, že byl absolvován akreditovaný kvalifikační kurz, akreditační kurz se nevyžaduje u fyzické osoby, která získala způsobilost k činnosti zdravotnické profese se zaměřením ošetřovatel či u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost v zaměření profese sociálního pracovníka dle § 110, dále fyzické osoby, které dosáhly středního vzdělání v oboru vzdělávání stanoveném prováděcím právním předpisem,
- střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu, akreditovaný kurz není nutné u fyzických osob, které mají způsobilost k vykonávání činnosti ergoterapeut, dále fyzické osoby, které získaly dle § 110.

## 4 POJETÍ CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

J. Barták (2008)<sup>14</sup> a rovněž Z. Palán (2008)<sup>15</sup> ve svých knihách čerpali z Memoranda celoživotního učení, kde stejně uvedli celoživotní vzdělávání, které zahrnuje 3 kategorie vzdělávání (formální, neformální a informální).

Formální vzdělávání je řízený cílevědomý proces směřující k praktickému uplatnění v životě jedince v poznání pracovních a sociálních vztahů. Toto vzdělání můžeme formulovat, jako záměrné, systematizované, řízení aj., načež se tyto procesy uskutečňují ve vzdělávacích institucích, jejichž veškerá příslušná pravidla jsou vymezena v právních předpisech, které je nutné striktně dodržovat.

Ve formálním vzdělávání dochází především k přímému ovlivnění učitele či lektora na účastníka vzdělávací činnosti.

---

<sup>13</sup> [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108\\_2006\\_2015.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf). [online]. 2016. [cit. 2016-02-15]

<sup>14</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. © Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 12,13

<sup>15</sup> Palán Z., Langer T. *Základy andragogiky*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2008. ISBN 978-80-86723-58-7. Str. 101, 102

Mezi formální vzdělávání patří od nejnižšího po nejvyšší – základní, střední, vyšší odborné, vysokoškolské). Na základě dokončení určitého vzdělání je vydáno osvědčení.

Neformální vzdělávání je podle názvu zřejmé, že se jedná o opak formálního vzdělávání, tudíž nevede k ucelenému školskému vzdělávání. Vzdělávací působení nemá v tomto ohledu systematickosti, ale spíše jde o zpětnou vazbu jedince při vzdělávacím procesu neformálního vzdělávání či si prohlubují poznatky, znalosti, nebo si vytváření nový pohled na danou věc. Díky vzdělávání dochází k rozvoji emočního intelektu a socializačnímu procesu lidí, kde mohou společně interaktivně působit ve vzájemných vztazích a sdílet žádoucí názory.

Tento způsob vzdělávání se uskutečňuje bez podmínek vzdělávacího systému. Neformální vzdělávání nejraději využívají pro své zaměstnance zaměstnavatelé, soukromé vzdělávací zařízení, nestátní neziskové organizace, ale i školské instituce a ostatní firmy. Neformální vzdělávání nabízí různé typy kurzů – jazykové, počítačové, krátkodobé, rekvalifikační či přednášky s tématem.

Informální vzdělávání je proces, při kterém se získávají veškeré vědomosti, osvojování činností, dovedností, názorů či postojů z vnitřního a vnějšího prostředí (rodiny, pracoviště, škola, zájmové útvary, aj.). Toto vzdělání vykazuje znaky neorganizovanosti, nesystematizované, nekoordinované institucemi.

Nástroji informálního vzdělávání jsou například:

- koučing, mentoring, firemní workshop, brainstorming...

Zde je především důležitá míra aktivity, schopnosti a ochoty přijímat žádoucí výchovné efekty, aby byly pro člověka přínosem v rozvoji osobnosti jedince.

## **5 VZDĚLÁVÁNÍ V RÁMCI CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ**

J. Barták (2006)<sup>16</sup> uvádí ve své knize celoživotní vývoj, který jedinci poskytuje k dispozici změny, které se novelizují v oblasti kulturní, ekonomické, politické a společenské.

Hospodářská prosperita je závislá na tom, zda se jedinec chce, umí či může vzdělávat. Jde především o rozšíření pojmu v oblasti informační, občanské, jazykové a ekonomické gramotnosti, respektive gramotnost trvale udržet v rozvoji.

Vzdělávání můžeme chápat, jako propojený celek v tradičních vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího programu či mimo vzdělávací zařízení. Toto propojení zajišťuje pestrost

---

<sup>16</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 10,11

a četné přechody mezi pracovní náplní a vzděláváním, u kterého je k dispozici získávat řádnou kvalifikaci a kompetence a to několika způsoby, které si v průběhu života jedinec může zvolit.

Celoživotní vzdělávání zahrnuje vzdělávání dospělých:

**Náhradní školní vzdělání** - jedná se o druh a stupeň vzdělání běžně nabývajících v příslušném věkovém stupni.

**Další profesní vzdělání** – v rámci toho vzdělání je k dispozici:

- rekvalifikační vzdělávání, periodické školení a kvalifikační vzdělávání zaměřující na jedince, u kterých je nutné dokončení řádného odborného vzdělávání v průběhu počátečního vzdělávání.

**Občanské vzdělávání** – toto vzdělání je zaměřeno na tvoření vědomostí práv a povinností osob. Jedná se o směry občanské, politické či společenské i rodinné, přičemž se vytváření formy či postupy pro jejich zodpovědné a účinné kroky naplňovat.

**Zájmové vzdělávání** – u této formy vzdělávání dochází k aktivně širším předpokladům pro kultivaci v různorodých směrech ve společnosti. Zájmové vzdělávání má pozitivní vliv na osobní chod života, který tímto způsobem člověk obohacuje sám sebe, přičemž dochází k seberealizaci, která je nesmírně důležitá.

Zájmovému vzdělávání se věnují různé zájmové útvary. Zde je nutné podotknout, že toto vzdělání není výhradně propojeno s proudem vzdělávání dospělých.

## 6 MOTIVACE KE VZDĚLÁVÁNÍ

M. Armstrong (2007)<sup>17</sup> motivaci vyjadřuje takto, pokud budou jedinci motivovaní a dojde k relevantnímu efektivnímu vzdělávání, lze tímto postupem docílit solidními zkušenostmi či pozitivními postoji zajistit vynikající výkony, které jsou pro člověka nedílnou součástí při vzdělávání. Pokud lidé cítí, že díky učení dorazí úspěšné výsledky, budou mít větší tendenci se učit, aby žádoucích výsledků měli, co nejvíce.

Podle P. Novotného (2009)<sup>18</sup> motivace člověka je v rámci profesního vzdělávání dospělých především spojena s pracovním uplatněním, s kariérním růstem na pracovišti, udržení si pracovní pozice. Je zřejmé, že pokud má požadavky zaměstnavatel na vzdělávání, rapidně ovlivní svými kompetencemi motivaci jedince k formálnímu či neformálnímu vzdělávání.

K. Vodák s A. Kucharčíkovou (2007)<sup>19</sup> řeší postupy jednání s lidmi, kteří nejsou příliš k vzdělávání motivovaní. Doporučují zvážit systém s nemotivovanými lidmi a snažit se postupovat v následujících krocích. V první řadě vést diskusi o příkladech, kde je znatelné, že učení má žádoucí smysl. Dále nejlépe zajistit setkání u týmu, jimiž učení přineslo úspěch, předložit články z literatury, ve kterých je zaznamenán přínos z učení nebo poznávat osoby, které již těmito postupy prošly a umějí o těchto proběhlých skutečnostech hovořit.

Je vhodné si uvědomit, jaké faktory působí na motivaci, zda například zaměstnavatel zajistil relevantní vzdělávání, které zaměstnanci využijí ve své profesi, tudíž se zakládá na potřeby účastníků vzdělávání či se ke vzdělávání staví naopak. Nadále je důležitá hodnota vzdělávání, která musí směřovat v optimální náročnosti, pakliže bude vzdělávání náročné, dojde u účastníků vykazování nižšího úsilí a vzdělávání nebude mít žádoucí efekt. Pokud bude vzdělávání lehké, dojde k nepozornosti účastníků.

Vzhledem k tomu, že je motivace pro osobní a pracovní život důležitá, je vhodné se zamyslet, co je spouštěčem motivace. Spouštěčem je, tak zvaný motiv, který představuje vnitřní pohnutku vytvářející změnu v chování jedince a jeho uspokojení potřeb. Motivace je ovlivňování vnějšími podněty, které člověk přijímá.

---

<sup>17</sup> Armstrong M. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. Str. 458

<sup>18</sup> Novotný P. *Učení pro pracoviště – Prostor pro uplatnění konceptu workplace learning v českém prostředí*. Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-5116-4. Str. 103

<sup>19</sup> Vodák K, Kucharčíková A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1904-7. Str. 86,87.

Ve většině případů firmy svou motivační působností chtějí docílit rozvoje podnikové kultury v pojetí posilování myšlení, chování či rozvíjení hodnot, které podporují tvoření, motivaci a podnikání nápadů pracovníků, včetně ztotožnění firmy. Jak již bylo zmíněno, je důležité, aby zaměstnanec byl ztotožněn s podnikem a jeho vzdělávacími prostředky, přičemž tyto utvrzení jsou pozitivně ovlivňujícími nástroji.

Základní motivy vedoucí management firem k investicím do vzdělávání pracovníků zahrnuje některá vědomí. Vzdělávání pracovníků je nedílnou součástí při zvyšování pracovní výkonnosti jednotlivců, skupin či celé firmy. Vzdělání je významným bodem pro zvýšení konkurenční schopnosti organizace. Vzdělávání dokáže lépe zvládat transformace současné dynamické stimulační tržů a celé podnikatelské okolí. Dále zajišťuje zodpovědnost, zvyšuje samostatnost zaměstnanců na nižších stupních řízení, podporuje růst motivace zaměstnanců firmy.

J. Vodák a A. Kucharčíková (2007)<sup>20</sup> uvádějí, jako vysokou motivaci u zaměstnanců ze strany vedoucí managementu se projevuje následujícím způsobem:

- na pozitivním postoji ke vzdělávání, přičemž vzniká ochota se nadále rozvíjet a učit, dokáží strukturovat a využít své získané dovednosti, znalosti či poznatky ve vhodné situaci, která si žádá řešení,
- dochází ke změně postoji k firmě, uživatelům a jiným lidem.

Firma musí dbát na vhodný systém motivace pracovníků ke vzdělávání. Pokud je zpracován efektivní motivační program pro zaměstnance, je nutné dohlédnout, aby správně zvolili faktory, které musejí:

- čerpat ze strategie firmy, respektovat možnosti a potřeby pracovníků společnosti,
- čerpat z cílů podnikového systému vzdělávání, brát v potaz specifickou regionu a firmy, reagovat na celospolečenskou situaci v na území České republiky.

---

<sup>20</sup> Vodák K, Kucharčíková A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1904-7. Str. 87.

## 7 FORMY VZDĚLÁVÁNÍ

### 7.1 VYMEZENÍ FOREM VZDĚLÁVÁNÍ

Mezi formy vzdělávání řadíme vzdělávání pro jednotlivce a pro skupiny. Zaměstnavatelé především preferují vzdělávání pro skupiny.

Dle J. Bartáka (2008)<sup>21</sup> formy vykazují několik opatření směřující směrem trvalým, ustálenými didaktickými a organizačními opatřeními v určitém časovém intervalu, prostředí, kde dochází ke vztahu mezi lektorem a nástroji vzdělávání například metody, technika, metody.

Cílem vzdělávacích metod je, aby u zaměstnanců došlo k prohloubení či získání nových znalostí, poznatků a dovedností.

Mezi formy vzdělávání je nutné uvést základní vzdělávací formy týkající dvou faktorů, jedná se o výchovu a vzdělávání dospělých.

I. Bednaříková (2007)<sup>22</sup> definuje formy vzdělávání tímto způsobem:

#### 1. Školní vzdělávání dospělých (formy studia) se rozděluje na:

- večerní studium, dálkové studium, distanční studium, kombinované studium, externí studium,

#### 2. Vzdělávání seniorů v rámci institucionálních forem na:

- univerzity třetího věku, kluby aktivního stáří,

#### 3. Univerzální formy vzdělávání na:

- přednášky, semináře, kurzy, semináře či panelové diskuse,

#### 4. Formy profesního vzdělávání dospělých na:

- stáže, výměny zkušeností, různá školení, konference, workshopy, koučinky, kaskádové vzdělávání, distanční vzdělávání, sympozia,

---

<sup>21</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha. 200s . ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 79

<sup>22</sup> Bednaříková I. *Metodika vzdělávání dospělých*. 1. Vyd. Jihlava: VŠPJ-ICV. 2007, s. 25.

## 5. Formy občanského a zájmového vzdělávání dospělých na:

- besedy, přednáškové večery, diskusní večery, tematické večery, debatní fóra, večery plné otázek a odpovědí, kvízové večery, zájmové kroužky apod.

P. Novotný (2009)<sup>23</sup> uvádí institucionální vzdělávání neboli učení, podle Organizace pro hospodářské rozvoje a spolupráci na formální, neformální a informální, které je výše uvedeno v rozdělení vzdělávání.

### **Formální učení**

U formálního učení je především jednoznačná učební aktivita, která probíhá ve strukturovaném a v organizovaném prostředí. Jedná se zejména o primární, sekundární, vyšší vzdělávání či odborný výcvik. Formální učení je zakončeno certifikací pod vedením ministerstvem školství, nebo jiným ministerstvem, profesní společností.

### **Neformální učení**

Neformálním učením v knize uvádí, že nedochází ke kvalifikaci či certifikaci. Zde se jedná o organizované aktivity. Toto učení se může odehrávat na pracovišti nebo mimo něj.

### **Informální učení**

Informální učení vykazuje znaky příležitostného učení případně aktivit každodenního chodu života v rodinném zázemí, pracovišti, ve volném čase, kdy lidé získávají zkušenosti. Jde především o sebevzdělávání s pomocí technologií, jedná se o komunikační a informační, rádio, televize. Informální učení se dělí na plánované a neplánované, poněvadž lidé neovlivní, kdy se dozví či naučí nové poznatky, dovednosti během celého života.

## **7.2 ORGANIZAČNÍ FORMY VÝUKY**

Z. Kalhous a O. Obst a kol. (2009)<sup>24</sup> uvádějí organizační formy výuky, jako seskupení vyučovacího postupu, kde se vytváří prostor a způsoby organizační činnosti. Při tomto druhu

<sup>23</sup> Novotný P. *Učení pro pracoviště – Prostor pro uplatnění konceptu workplace learning v českém prostředí*. Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-5116-4. Str. 103

<sup>24</sup> Kalhous Z., Obst O. a kol. *Školní didaktika*. Vyd. 2. Praha: Portál. 2009. 447s. ISBN 978-80-7367-571-4. Str. 293-302



výuky se vykazují znaky vnějších stránek vyučovacích metod. Organizační metody nejsou přesně definovány.

Mezi nejznámější organizační metody řadíme skupinové, hromadné, projektová, kterými se budeme níže zajímat. Dále do organizačních výukových forem zahrnujeme týmové výuky, diferenciované výuky, individualizované a individuální výuky.

### **Skupinová výuka**

Skupinová výuka je především zaměřena na individuální potřeby a zájmy jednotlivých osob ve skupině. Tento typ výuky se běžně využívá a je značným přínosem pro vyučovací proces.

Skupina může vzniknout na základě rozdělení vyučujícího či spontánně ze strany vyučovaných. Dalšími faktory pro rozdělení do skupiny ze strany vyučujícího jsou na příklad druh činností, pracovní tempo, dovednost spolupracovat atd.

Skupinová výuka slouží k procvičování, prohloubení dovedností či poznatků. Cílem výuky je se naučit schopnost týmové práce v budoucnosti, poněvadž týmová spolupráce je nedílnou součástí zaměstnání, ve kterém tráví spousta času.

### **Hromadná výuka (frontální)**

Hromadná výuka rapidně přispěla po založení povinné školní docházky vysoký nárůst vzdělanosti obyvatel. Frontální výuka má spousta výhod – při výuce se většinou dosahuje dobrých výsledků, znalostí a dovedností, které jsou měřitelné.

Vyučující by měl obohacovat výuku příslušnými organizačními metodami k danému tématu, které podporují individualizaci a efektivní vyučování.

### **Projektová výuka**

Projektová výuka je známá po celém světě, jelikož je velice využívaná. Díky projektové výuce se můžeme naučit za pomoci komplexního charakteru neboli projektu řešit příslušný úkol, který vzniká na základě praxí či praktických potřeb. Důležitým znakem pro tuto výuku je, aby příslušný problém, byl zajímavý a významný při řešení. Důležité je, abychom zkoumaný problém řešili se zájmem.

Projekt se rozděluje do čtyř základních procesů, které na sebe navazují. Jedná se záměr projektu, zpracování plánu, provedení projektu a v neposlední řadě vyhodnocení projektu.

Projekt je tak zvaně pro motivem sám o sobě, poněvadž vystupuje logické životní reality. Při této výuce taktéž dochází ke vzájemné spolupráci, přičemž se rozvíjí i tvořivost či iniciativa.

### 7.3 VÝUKOVÉ METODY

Z. Kalhous, O. Obst a kol. (2009)<sup>25</sup> uvádí výukové metody v obecném shrnutí a to, směr k cíli, výukovou metoda má znak dosahu stanovených cílů. Na základě vzájemné chápavosti a spolupráci lze předpokládat k dosažení cílů ve výuce. Zde je brán zřetel na psychologické, sociální, somatickou individuálnost vzdělávaného. Nedílnou součástí při výukové metodě vzájemná interakce.

J. Barták (2008)<sup>26</sup> do výukových metod například řadí, dialogické formy vzdělávání zaměřující se na aktivní jednání ze strany účastníků k lektorovi. Cílem této formy vzdělávání spočívá v diskusních setkáních, výměny zkušeností, která probíhají v podobě rozhovoru. Nedílnou součástí lektora je na začátku setkání uvést lektorskou otázku, na kterou zná odpověď. Dalším cílem formy je vyvolat v účastnících samostatné myšlení, regulovat učení slovní interakcí, řídit učební proces směřující k cíli.

Mezi nejznámější dialogické formy vzdělávání například patří rozhovor neboli dialog, diskuze, které si níže přiblížíme.

#### **Rozhovor (dialog)**

J. Bartáka (2008)<sup>27</sup> je rozhovor jedna z nejstarších metod. Formou rozhovoru se docílí k novým poznatkům, dále formou otázek a odpovědí se řeší daný problém. Dalšími cíli rozhovoru neboli dialogu je předpoklad k tvrzení či proti tvrzení, výměna argumentů, ochota a vzájemnost k porozumění. Nedílnou součástí rozhovoru, aby docházelo k vyjádření názorů ze strany zúčastněného. Lektor nechává prostor k vyjádření názorů během vyučovacího procesu.

Rozhovory jsou rozděleny na standardizované, polostandardizované, polostandardizované.

Standardizovaný rozhovor – je striktně dáno pořadí otázek a jejich vyjádření, které jsou zapisovány, tak jak je tazatel uvede.

Polostandardizovaný rozhovor – zde je možné připravené otázky doplnit otázkami doplňujícími, které pomohou více pochopit danému problému.

---

<sup>25</sup> Kalhous Z., Obst O. a kol. *Školní didaktika*. Vyd. 2. Praha: Portál. 2009. 447. ISBN 978-80-7367-571-4. Str. 307

<sup>26</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha. 200s. ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 85

<sup>27</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha. 200s. ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 53-54

Nestandardizovaný rozhovor – tento způsob rozhovoru členíme na otevřený a volný, v rozhovoru jsou pevně dány cíle, ke kterému má rozhovor směřovat, jedná se i o řazení formulujících otázek a jejich obsah, vedení dialogu.

### **Panelová diskuse**

Cílem panelové diskuse je úmyslem je rozvíjet myšlenky a následné zakomponování do komunikace ve skupině.

J. Barták (2008)<sup>28</sup> rozděluje diskusi na zvláštní druhy, kterou si řídí sami zúčastnění, přičemž dochází ke změnám rolí vedoucího. V roli vedoucího se očekává, aby zúčastněný zajistil aktivní postoj, aby se dokázal orientovat v různorodých názorech, plnil po stanovenou dobu roli moderátora, a důležitou činnost, a to podporovat ostatní zúčastněné k řešení problému.

Dále do výukových metod patří monologické formy, které J. Barták (2008)<sup>29</sup> uvádí, jako vzdělávání zaměstnanců v organizaci, kam například patří přednáška. Zde se jedná o vztah jednosměrný, a to ze strany lektora k účastníkovi, který přijímá nové poznatky. Přednáška musí být jasná a zřetelná. Na začátku hodiny by mělo být uvedeno průběh přednášky. Dále do výukových metod patří vyprávění, vysvětlování.

### **Přednáška**

Přednáška je cílevědomá, souvislá, přičemž je časově náročná v dlouhém ústním projevu. Lektor přednášky zoceluje logické a uspořádané procesy z hlediska jejich kategorizace. Přednáška musí probíhat v souvislostech na sebe navazující k danému tématu přednášky. Lektor vysvětluje příčiny, dokazuje závěry, hodnotí. Díky tomuto postupu si účastníci utvrzují či vytvářejí své závěry, které si objasňují na základě předání informací ze strany lektora. Přednáška se skládá z úvodu, statě, závěru.

V současné době může lektor v rámci přednášky powerpointovou prezentaci.

---

<sup>28</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha. 200s. ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 55

<sup>29</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha. 200s. ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 80-84

## **Vysvětlování**

V této formě vzdělávání lektor předává zúčastněnému postoje pro pochopení obsahu problému, při činnosti lektor využívá analytickou a hodnotící postupy. Informace, které používá při vysvětlování, musí být skutečné, aby jim zúčastněný porozuměl.

Je důležité, aby lektor při vyprávění dodržoval pauzy mezi, kterými si zúčastnění zaznamenávají podstatné, zajímavé získané informace. Při vzdělávání by mělo docházet, k efektivním změnám při vzdělávání je vhodné, aby lektor kombinoval více forem typu: vyjádření názornosti, diskusi, vysvětlování s rozhovorem apod.

## **Vyprávění**

Lektor díky adekvátnímu a určitému popisu dokáže zúčastněným vyjádřit příslušné situace, události, příběhy. Při vzdělávání nejsou na zúčastněné kladeny vysoké nároky na zpětnou vazbu. Vzdělávání je vnímáno v duchu jednoduchosti, při které si zúčastnění příjemně oddychnou. Lektor musí být schopen jasně vymezit popis děje, o kterém hovoří.

Lektor může při svém vzdělávání využít několik forem – komentář, úvahu, popis, referát.

Mezi další metody patří:

## **Kurz**

J. Barták (2008)<sup>30</sup> definuje kurz, jako základní formu skupinového vzdělávání, jak již bylo zmíněno. Cílem vzdělávání je systematické utvoření celku poznatků, které mohou mít podobu odborně vzdělávací, všeobecně vzdělávací, praktickou či kvalifikační. Jednoduchý příklad uvádí pan Barták, jako třeba zaučení nebo zácvik. Vzdělávací program bývá kontrolován, proto je kurz účastníky zakončen ústní či písemnou zkouškou. O úspěšném absolvování kurzu jsou předány příslušné dokumenty, buď certifikáty, nebo doklad o získání kvalifikaci.

---

<sup>30</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha. 200s. ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 86-87

## **Seminář**

Dalším vzdělávacím prostředkem je seminář, který se zaměřuje na zpracovávání určitého tématu, přičemž má docházet k aktivním výměnám názorů. Díky výměnám názorů je dalším cílem semináře, aby došlo k prohloubení, upevnění znalostí, které účastníci získali při v rámci jiných vzdělávacích forem, lépe pochopit probírané.

U semináře je taktéž důležité, aby jednoznačně stanoveno zahájení, vlastní průběh zakončený závěrem. Nejlépe lektor semináře obeznámí účastníky s vymezenými cíli, případnými problémy, kterou budou v rámci semináře společně řešit. Seminář můžeme říci, že je spíše produktivní, poněvadž lze semináři uplatnit různé aktivizační metody počínaje situačními, složenými inscenačními konče kombinovanými.

## **Workshop**

Workshop se pokládá za velmi náročný způsob spolupráce lektora s účastníky. Ve workshop se využívají kombinace několika variant didaktických metod, propojující s jinými metodami například kombinovanými, názorovými, ale i slovními nebo demonstračními či situačními, inscenačními a dalšími, které pan Barták uvádí. Zde jsou kladeny vysoké nároky na lektora a jeho didaktickou připravenost. Lektor během tohoto vzdělávání funguje, jako moderátor a dbá na průběh samostatné činnosti účastníků. Taktéž v této formě vzdělávání dochází u účastníků k rozvíjení, zdokonalování v sociálních dovednostech, učí se týmové spolupráce, kooperace, rozvíjet strategie, interpersonální vazby, schopnost sebeaktualizace, jako směr pro další růst.

## **Skupinové cvičení**

Skupinové cvičení slouží ke zdokonalování, upevňování, prohlubování příslušné činnosti. Lektor má při vzdělávání zajištěné vhodné postupy, aby došlo u zúčastněných ke zlepšení a skupinové cvičení bylo pro ně přínosné. Během cvičení dále se zúčastnění se zdokonalí v některých stránkách osobnosti či své silné stránky posílí, osvojování a rozvíjení

Z. Palán a T. Langer (2008)<sup>31</sup> dále uvádějí nejčastěji používané vzdělávání dospělých například případovou studii, exkurze či brainstorming.

---

<sup>31</sup> Palán Z., Langer T. *Základy andragogiky*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2008. ISBN 978-80-86723-58-7. Str. 156-157

### **Případová studie**

V případové studii dochází k analyzování, široké diskusi, vyhledávání adekvátního řešení problému, posuzování, které probíhá ve skupině účastníků. Pokud je více skupin je možné k dispozici přidat časový interval na prezentaci jednotlivých skupin a jejich vyjádření k danému problému pro srovnání. V této metodě vzdělávání se zakládá na aktivní účasti zúčastněných, lektor má činnosti uváděcí a moderování probíhající během vzdělávání. Lektor poskytuje zúčastněným zpětnou vazbu.

### **Brainstorming, brainwriting**

Obě tyto metody směřují ke stimulování kreativity. Cílem vzdělávání je získat, co nejvíce informací postupu k řešení danému problému, který nelze řešit běžnými způsoby. Účastníci jsou většinou v heterogenní sestavě, aby se získalo, co nejvíce pohledů na situaci. Brainstorming vždy začíná, tak zvanou rozevičkou například na otázku pro vyjádření nějaké věci a její využití. Otázka se pokládá z toho důvodu, aby se v prostoru mezi zúčastněnými uvolnila atmosféra a mohli aktivně začít řešit problém, kvůli kterému dorazili na setkání. Nejefektivnější část pro zúčastněné je poslední fáze, neboť v ní dochází k vyhodnocování výsledků.

Brainwriting je ve smyslu brainstormingu skoro stejný, liší se v komunikaci, která probíhá v písemné podobě.

### **Exkurze**

Při exkurzi dochází k praktickému a názornému získávání zkušeností či ztotožnění s tématem probírané v přednášce, jelikož jsou exkurze někdy spojované s přednáškami. Exkurze je náročná na organizování a přípravu.

### **E-learning**

E-learning je zaměřen především na specifickou interakci ve vzdělávání. Vzdělávání probíhá formou elektronickou za pomoci komunikační a informační technologie, které je zprostředkováno CD, DVD, internetem. Ve vzdělávání může docházet ke dvěma způsobům vzdělávání, a to jednostrannému (komunikuje pouze zúčastněný vzdělávání), nebo oboustrannému (chatování, konzultace, konzultace, on-line testy apod.). Tato forma vzdělávání je velmi vhodná pro doplnění klasického vzdělávání.

## **8 PRAKTICKÁ ČÁST**

### **8.1 SEZNÁMENÍ S ORGANIZACÍ OBLASTNÍ CHARITA MOST**

Oblastní charita Most má své webové stránky [www.charitamost.cz](http://www.charitamost.cz)<sup>32</sup>, které informují široké okolí o tom, kdo je. Cílem a smyslem organizace je pomáhat lidem, kteří se ocitli v nouzi. Lidé, kteří se dostali do nežádoucí životní situace, se pomáhá formou sociálního ambulantního poradenství či formou terénních programů přímo v rodinách. Organizace nabízí pro rodiny v sociální nouzi a rodiny ohrožené sociálním vyloučením aktivizační programy, přičemž děti z těchto rodin mohou docházet do charitních nízkoprahových zařízení s celodenním provozem. Oblastní charita Most dále poskytuje pečovatelskou službu, služby osobní asistence. Provozuje tři azylové domy, dva azylové domy pro muže a ženy a jeden azylový dům pro matky s dětmi.

Organizace byla zapsána v rejstříku Ministerstva kultury dne 17. 2. 2000, kdy taktéž vznikla. Oblastní charita Most byla zřízena biskupem podle ca.116 CIC a v souladu se zákonem č. 3/2003 Sb., je účelovým zařízením římskokatolické církve. Je tedy pokládána za samostatnou právnickou osobu.

Výroční zpráva Oblastní charita Most (2014)<sup>33</sup> uvádí organizaci, jako nestátní neziskovou a církevní. Poskytuje tedy sociální služby v Libereckém a Ústeckém kraji. Sociální služby lze nalézt v Chomutově, Oseku, Mostě, Jirkově, Litvínově, Litvínově – Janově, Duchcově, Tanvaldu, Zákupích, Náhlově, Žatci, Ralsku, Vejprtech na Chomutovsku.

V Oblastní charitě Most působí okolo 120 zaměstnanců a pomáhá jí přibližně 50 dobrovolníků.

### **8.2 SEZNÁMENÍ S POBYTOVÝMI SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI OBLASTNÍ CHARITY MOST**

Mezi pobytové sociální služby řadíme azylový dům pro muže a ženy ve městech Duchcov a Osek, dále azylový dům pro matky s dětmi Centrum „Rodina v tísní“ v Oseku. V institucích pracují pouze ženy, které se liší věkem a stupněm dosaženého vzdělání.

Informace o azylových domech jsou čerpány z Výroční zprávy Oblastní charity Most, kde si níže přiblížíme služby, které poskytují, jejich cíle, poslání.

---

<sup>32</sup> <http://www.charitamost.cz/kdo-jsme/>. [cit. 2016-02-25].

<sup>33</sup> Výroční zpráva 2014 Oblastní charita Most, str. 3

### **Azylový dům v Oseku**

Azylový dům pro muže a ženy funguje od roku 2002.

Výroční zpráva Oblastní charita Most (2014)<sup>34</sup> informuje široké okolí o azylovém domě pro muže a ženy v Oseku, který poskytuje přechodné bydlení zpravidla na rok mužům a ženám, kteří se ocitli bez přístřeší od 18 do 80 let. Cílem služby je, aby si uživatelé upevnili či obnovili nezbytně nutné činnosti pro běžný chod života, které získají v rámci aktivizačních činností, které na době probíhají. Dále, aby klienti získali pracovní místo nebo si případné budoucí zaměstnání udrželi, začali či vyřešili pohledávky u věřitelů, získali bydlení, zařídili úřední záležitosti. Provozní doba zařízení je nepřetržitá.

Azylový dům je úzce ve spolupráci s Probační mediační službou působící ve městě Teplice, v rámci uložených soudem daných obecně prospěšné práce.

Kapacita sociální služby je vyhrazena na 27 lůžek.

### **Azylový dům pro matky s dětmi Centrum „Rodina v tísní“ v Oseku**

Azylový dům pro matky s dětmi Centrum „Rodina v tísní“ poskytuje 3 sociální služby, fungují od roku 2006, které se níže přiblížíme.

#### **Azylový dům pro matky s dětmi**

Azylový dům pro matky s dětmi taktéž sídlí ve městě Osek. Sociální služba azylový dům pro matky s dětmi poskytuje přechodné bydlení pro matky s dětmi, těhotné ženy, které se dostali na okraj společnosti a nemají přístřeší. Na základě individuálních potřeb a možností je s uživatelkou sestaven individuální plán pro navrácení zpět do běžného života ve společnosti. Cílem poskytování služby je, podpořit uživatelku při zvyšování orientace ve vlastních povinnostech a právech, dokázaly stabilizovat svou finanční situaci, zmapovat bytovou skutečnost a vyhledat vhodné bydlení, pomoc při řešení zadluženosti, hospodaření s financemi.

Cílovou skupinou azylového domu jsou matky s nezletilými dětmi a těhotné ženy od 18 let a osoby pečující o nezaopatřené nezletilé děti.

#### **Dům na půl cesty**

Posláním této sociální služby je poskytnout přechodné bydlení dospívajícím do věku 26 let, odcházejícím z dětských domovů. Na základě individuálních potřeb a možností jsou s uživateli sestaveny individuální plány pro začlenění do běžného života ve společnosti. Cílem služby je

---

<sup>34</sup> Výroční zpráva 2014 Oblastní charita Most, str. 27-33



podpořit uživatele při upevňování orientace ve vlastních právech a povinnostech. Kapacita pro uživatele Domu na půl cesty jsou 4 lůžka. Služba funguje v nepřetržitém provozu.

### **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež „Pastelka“**

Posláním nízkoprahového zařízení pro děti a mládež je prostřednictvím nabízených aktivizačních činností navazovat kontakty s uživateli, poskytovat informovanost, odbornou pomoc, podporu a předcházet sociálnímu vyloučení, pozitivně působit na uživatele, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Cílovou skupinou pro sociální službu jsou děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožující společenský nepříznivými vlivy. Kapacitní stanovení je na 15 dětí.

Nízkoprahové zařízení se poskytuje formou ambulantní.

### **Azylový dům Duchcov**

V azylovém domě jsou součástí další dvě sociální služby s názvem odborné sociální poradenství a noclehárna.

### **Azylový dům pro muže a ženy**

Sociální služba je tedy určena pro muže a ženy od 18 do 64 let. Cílem je poskytnout lidem bez domova ubytování na přechodnou dobu. S uživatelem je sepsán na základě jeho potřeb a možností individuální plán, který mu napomůže navrátit se zpátky do společnosti do běžného života. Dalšími cíli azylového domu je, aby si uživatelé upevnili či obnovili nezbytně nutné činnosti pro běžný chod života, které získají v rámci aktivizačních činností, které na době probíhají. Dále, aby klienti získali pracovní místo nebo si případně budoucí zaměstnání udrželi, začali či vyřešili pohledávky u věřitelů, získali bydlení, zařídili úřední záležitosti. Provozní doba je taktéž nepřetržitá. Kapacita lůžek v domě činí 30.

### **Noclehárna**

Sociální služba poskytuje souhrnnou, odbornou a dlouhodobou podporu lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, kterou chtějí řešit. Tyto skutečnosti jsou spojené například ze ztráty zázemí či zaměstnání, načež nejsou schopni sami vlastními silami tuto situaci vyřešit. Služba také zajistí lidem přenocování a provedení základní osobní hygieny.

Uživatel služby má k dispozici sociální poradenství, které je bezplatné. Sociální poradenství se jedná o – pomoc při zajišťování osobních záležitostí, uplatňování svých práv či oprávněných zájmů.

Cílovou skupinou jsou muži a ženy od 18 let, které se dostali na okraj společnosti, čímž jsou ohroženy sociální inkluzí bez možnosti jiného prozatímního bydlení.

Kapacita služby je omezena na 5 lůžek pro ženy a muže.

### **Odborné sociální poradenství**

V rámci sociálního poradenství se poskytují potřebné informace, které napomáhají k prevenci a řešení nežádoucí tíživé situace uživatele. Službu mohou využít lidé od 18 let, kteří se nacházejí v nežádoucí tíživé situaci.

Odborné sociální poradenství pojímá zprostředkování kontaktů s různými zařízeními či jinými službami, které jsou pro klienta vhodné. Dále poradenství v oblasti pracovního trhu, bytové situace, pohledávek, sociálních dávek apod., pomoc při zajišťování osobních záležitostí, uplatňování svých práv či oprávněných zájmů.

## **8.3 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ**

V praktické části bakalářské práce se budeme zabývat dvěma výzkumnými cíli, které zní následovně:

1. Zjistit, zda jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách azylových domů spokojeni s nabízenými vzdělávacími prostředky, které jim zaměstnavatel poskytuje.
2. Zjistit, jak vnímají zaměstnanci efektivitu jednotlivých vzdělávacích prostředků.

Vzhledem k tomu, že je profesní vzdělávání zaměstnanců důležité, je nutné, aby zaměstnavatel poskytoval či umožňoval vhodné vzdělávací prostředky pro rozvoj pracovních kompetencí zaměstnanců, které poslouží k efektivnosti či účelnosti pro zlepšení pracovní výkonnosti. Adekvátní vzdělávání nejen napomůže pracovníkovi lépe vnímat situaci, kterou může v pracovní náplni řešit, alelepší se i jejich pocit jistoty, při řešení příslušných záležitostí spojené s pracovními povinnostmi.

S pomáhající profesí je spojen syndrom vyhoření, ke kterému tato profese značně inklinuje, poněvadž často dochází k přetížení psychické vyrovnanosti, je nesmírně důležité, aby zaměstnavatel poskytoval prostor pro prevenci syndromu vyhoření. Prostorem se například myslí pravidelná dostupná supervize či školení sloužící pro předcházení této nežádoucí fáze.

Níže budou uvedeny subjektivní názory pracovníků na stanovené cíle, které jsem zjistila prostřednictvím rozhovoru.

## 8.4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉ METODY

Pro svůj výzkum jsem volila kvantitativní metodu, jelikož v organizaci Oblastní charita Most působí pouze 3 azylové domy, ve kterých je zaměstnáno celkem 15 pracovníků v sociálních službách, 3 sociální pracovníce, 3 vedoucí zařízení.

Uskutečnila jsem 2 rozhovory s pracovníky v sociálních službách, 2 rozhovory se sociálními pracovníky, které mi poskytly subjektivní pohledy na připravené otázky, které byly spojeny i s doplňujícími otázkami pro lepší pochopení a utvrzení odpovědi respondentek. Odpovědi respondentek ke každé otázce jsou zaznamenány formou popisu odpovědí získané od respondentek.

Polostandardizované rozhovory se konaly vždy na pracovišti azylového domu za příjemné a vstřícné atmosféry.

Subjektivní názory respondentek mohou přispět zaměstnavateli ke zkvalitnění poskytování vzdělávacích činností, které jsou pro profesní rozvoj nedílnou součástí.

Stanovené cíle jsem zjišťovala formou polostandardizovaného rozhovoru. J. Janoušek a kol. (1986)<sup>35</sup> uvádí rozhovor, jako diagnostickou a výzkumnou metodu, která je na bázi dotazování. Rozhovor se uskutečňuje v kontaktu s dotazovanou osobou, a to ústní formou. Cílem rozhovoru je především získat informace od zkoumaného jedince. Výzkumný jedinec je spíše v roli tazatele.

Polostandardizovaný rozhovor má svůj postup v připravených otázkách, při kterém jsou stanovené otázky doplněny doplňujícími otázkami.

J. Barták (2008)<sup>36</sup> uvádí předpoklad pro polostandardizovaný rozhovor závazné znění kladení otázek v postupném pořadí, přičemž je možné pokládat i doplňující otázky, která úzce souvisí s improvizací.

---

<sup>35</sup> Janoušek J. a kolektiv, *Metody sociální psychologie*, SPN, č. j. 10 906/85-31 ze dne 22. 3. 1985, str. 108-109

<sup>36</sup> Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha ISBN: 978- 80-87197-12-7. Str. 53

Rozhovor se zařazuje do metod dialogických, které jsou založeny na přímé interakci. Metoda rozhovoru se řadí mezi nejstarší metody, která spočívá ve formulování otázek a odpovědí objasňující určitou záležitost, kterou potřebujeme lépe pochopit.

Nejprve jsem respondentky seznámila s tím, že rozhovory s nimi uskutečněné poslouží k výzkumu mé bakalářské práce. Dále, že rozhovor obsahuje polootevřené otázky, na které budou odpovídat.

Rozhovory byly uskutečněny v minulém roce v měsíci prosinci, které probíhaly na pracovišti pracovníků, domnívám se, že za příjemné atmosféry, poněvadž respondentky odpovídaly ochotně a nebály se širších odpovědí. Otázky, které jsem měla pro ně nachystané, jsem srozumitelnou formou pokládala respondentkám, tak aby je pochopily. K některým otázkám byly připojeny doplňující otázky, kterými si tazatelka usměrnila názory či postoje respondentek. Doplňující otázky byly pokládány spontánně.

3 ze 4 rozhovorů jsem musela provést po několika sezeních, jelikož jsem potřebovala zjistit více informací k daným otázkám, abych mohla analyzovat své cíle, které zní následovně:

1. Zjistit, zda jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách azylových domů spokojeni s nabízenými vzdělávacími prostředky, které jim zaměstnavatel poskytuje.
2. Zjistit, jak vnímají zaměstnanci efektivitu jednotlivých vzdělávacích prostředků.

Dále pro mne bylo složité si zaznamenávat veškeré informace, které mi respondentky v rámci odpovědí poskytovaly. Každý rozhovor trval v rozmezí 2 až 3 hodin, a to i s přestávkami. Jak je výše zmíněno 3 rozhovory jsem musela uskutečnit po několika sezeních, neboť jsem zjistila, že se potřebuji ještě dotázat na příslušné záležitosti, nebo došlo k přerušení rozhovoru. Respondentky byly velmi ochotné a na další setkání reagovaly pozitivně.

Pro respondentky jsem měla připravených základních 13. otázek, které byly respondentkami v některých otázkách doplněny dalšími doplňujícími otázkami.

Na základě zpracovaných cílů, jsem zjistila další výzkumné otázky:

1. Jaká je subjektivní spokojenost zaměstnanců s poskytovanými vzdělávacími prostředky?

2. Nakolik jsou dle subjektivního hodnocení zaměstnanců tyto vzdělávací prostředky efektivní?
3. Jaká je motivace respondentek ke vzdělávání?

## **8.5 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ**

Polostandardizované rozhovory byly uskutečněny se 4 respondentkami, které jsou zaměstnány v azylových domech organizace Oblastní charity Most. Abych získala širší subjektivní pohledy respondentek, uskutečnila jsem 2 rozhovory s respondentkami vykonávající činnost pracovníc v sociálních službách a další 2 respondentky vykonávající profesi sociální pracovníce.

Respondentkami se staly pouze ženy, které se liší dosaženým vzděláním, pracovními zkušenostmi a v neposlední řadě věkem, tím pádem každá z nich bude mít různé názory či postoje na vzdělávací prostředky, které jim nabízí zaměstnavatel a na vnímání efektivity vzdělávání. Chci tedy zjistit, zda jsou respondentky spojeny s nabízenými vzdělávacími prostředky, které jim zaměstnavatel poskytuje, a jak vnímají efektivitu jednotlivých vzdělávacích prostředků.

Respondentky se liší věkem, z čehož 2 respondentkám je 25 let, 1 respondentce je 30 let, poslední respondentce je 50 let. Během odpracované praxe a osobností zrající během života, bude zřejmé, že se názory či postoje budou od sebe lišit. Především oproti mladším respondentkám.

Respondentky jsou označeny pod smyšlenými písmeny, tak aby bylo zřejmé, komu patří subjektivní názory či postoje.

### Označení respondentek:

Respondentka (J)

Respondentka (I)

Respondentka (E)

Respondentka (M)

## 8.6 INTERPRETACE ROZHOVORŮ

Pro zjištění cílů jsem si zvolila 3 kategorie, které jsem rozdělila: vzdělání pro výkon profese pracovnice v sociálních službách a sociální pracovnice, rozvoj a motivace ke vzdělávání, vzdělávací prostředky a jejich efektivita.

### **Vzdělání pro výkon profese pracovnice v sociálních službách a sociální pracovnice**

Pro výkon pomáhající profese je nesmírně důležité mít vhodné dosažené vzdělání popřípadě ho mít zajištěné příslušnými kurzy.

Respondentka (J) uvedla „*Dosáhla jsem titulu Bc. v oboru Sociálně právní činnost v Karlových Varech. Studovala jsem formou prezenční*“. Respondentka (I) uvedla, „*Mám ukončené vzdělání na Vyšší odborné škole v Dubí v oboru Sociální práce*“. Respondentka (E) uvedla „*Jsem vyučená a nyní dálkově studuji maturitní obor Asistent pedagoga. V roce 2013 jsem ukončila kurz na pracovníci v sociálních službách*“. Respondentka (M) odpověděla „*Jsem vyučená v oboru Prodavačka, který jsem studovala v letech 1980 – 1983. Následně jsem pracovala v potravinách. Vzdělání jsem si doplnila V době, kdy jsem byla uchazečkou o zaměstnání na Úřadě práce, mi sociální pracovnice doporučila projít kurzem na pracovníci v sociálních službách. Po úspěšném ukončení kurzu mě sociální pracovnice z Úřadu práce sdělila, že Oblastní charita Most hledá pracovníka do azylového domu pro matky s dětmi Centrum „Rodina v tísní“ v Oseku. Do organizace jsem zaslala životopis a následně jsem podstoupila výběrové řízení, kterým jsem úspěšně prošla*“.

Z odpovědí respondentek (I, J, E, M) vyplývá, že mají zajištěné vhodné vzdělání pro vykonávání profese pracovnice v sociálních službách a sociální pracovnice. Respondentky (E, M) mají vhodné vzdělání pro výkon pracovnice v sociálních službách. Respondentky (I, J) mají taktéž řádné vzdělání pro činnost sociální pracovnice.

Ve vykonávání pomáhající profese dále hrají důležitou roli získané zkušenosti z pracovní pozice.

Respondentka (J) odpověděla „*V Oblastní charitě Most působím od měsíce června roku 2014. Nejprve jsem vykonávala pozici sociální pracovnice ve službě sociální rehabilitaci v Mostě*“

*a zároveň jsem pracovala, jako sociální pracovnice v odborném sociálním poradenství při noclehárně v azylovém domě v Duchcově. V roce 2015 mi nastali pracovní změny a to, že vykonávám sociální pracovníci při azylovém domě pro muže a ženy v Duchcově, ve kterém také poskytují odborné sociální poradenství. Tazatelka se dále doptávala respondentky (J) Kde vyhledala pracovní nabídku na sociální pracovníci. Respondentka (J) odpověděla „Informace*

*o pozici sociální pracovnice jsem vyhledala prostřednictvím internetu, a to na webových stránkách Úřadu práce Most“. Tazatelka se dále tázala respondentky (J), uvedla jste několik pracovních pozic sociální pracovnice. Jaká činnost Vás více naplňovala či naplňuje. Respondentka (J) uvedla „Nyní jsem nejvíce spokojena s pozicí sociální pracovnice v azylovém domě pro muže a ženy v Duchcově, neboť jsem v přímé péči s uživateli a jsem ráda, že se mohu podílet na pozitivních změnách v jejich nepříznivé situaci, která je někdy dosti tíživá“. Respondentka (I) reagovala následovně „ V organizaci jsem působila po ukončení střední školy, a to 3 roky. Poté jsem šla na rodičovskou dovolenou a dále pracovala v jiném zaměstnání. Od začátku roku 2015 opět pracuji v Oblastní charitě Most v azylovém domě pro muže a ženy v Oseku, kde vykonávám sociální pracovníci“. Tazatelka taktéž respondentce (I) podala doplňující otázku, která zněla: Jaká byla Vaše pracovní pozice v Oblastní charitě Most při prvním pracovním poměru. Respondentka (I) odpověděla „ V Oblastní charitě Most jsem začínala na základě výběrového řízení, jako pracovnice v sociálních službách v Centru „Rodina v tísní“ v Oseku, což je azylový dům pro matky s dětmi. Tento dům svou činnost v té době zahajoval. Po roce pracovního poměru jsem se přihlásila ke studiu na vyšší odbornou školu a po dalším roce jsem přešla na pracovní pozici sociální pracovníci v azylovém domě pro muže a ženy v Oseku. Studium jsem dokončila na rodičovské dovolené a v lednu roku 2015 jsem opět nastoupila, jako sociální pracovnice do azylového domu pro muže a ženy v Oseku i s ukončeným vzděláním“. Respondentka (E) odpověděla „ v Oblastní charitě Most pracuji již 3 roky na pozici pracovnice v sociálních službách“. Tazatelka se dotazovala respondentky (E) na doplňující otázku, a to v kolika sociálních službách Oblastní charity Most máte pracovní zkušenosti. Respondentka (E) reagovala na tuto otázku následovně „ Do organizace jsem se dostala díky dotovanému pracovnímu místu z Úřadu práce Most. Nejprve bych chtěla uvést, že jsem prošla několika sociálním službami Oblastní charity Most. Začínala jsem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež „Sovička“, kde jsem byla v přímé péči s dětmi ze sociálně slabých rodin. Naším cílem bylo dětem zajistit preventivní aktivity před*

*patologickými jevy. V zařízení jsem působila 3. měsíce. Poté jsem vykonávala pracovní v sociálních službách v mateřském centru „Petrklíč“ se sociální rehabilitací, kde jsem byla zaměstnána 2 roky. V době, kdy jsem vykonávala pracovní v sociálních službách v „Petrklíči“ jsem vypomáhala, jako zástup pracovní v sociálních službách v azylovém domě pro muže a ženy v Duchcově. Tuto činnost jsem taktéž vykonávala přibližně 2 roky. Od dubna roku 2015 pracuji, jako pracovníce v sociálních službách v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež „Pastelka“, která je součástí azylového domu pro matky s dětmi v Oseku.“*

Respondentka (M) odpověděla „ v Oblastní charitě Most, zejména v azylovém domě pro matky s dětmi Centrum „Rodina v tísní“ pracuji 4 roky a vykonávám funkci pracovníce v sociálních službách. Mé zaměstnání mě velmi naplňuje zejména tím, že mohu pomáhat druhým lidem, které potřebují pomoc.

Z odpovědí od respondentek je značné, že respondentky (J, E, I, M) jsou se svou pracovní pozicí spokojeni. Při položení této otázky všechny respondentky potřebovaly více času na odpověď.

### **Vzdělávací prostředky a jejich efektivita**

Pokud zaměstnavatel umožňuje vhodné podmínky pro vzdělávací prostředky, dojde k efektivním procesům při vzdělávání, což je samozřejmě výhodné pro zaměstnavatele a celkově pro organizaci, přičemž je dle zákona o sociálních službách povinných 24 hodin vzdělávání. Která organizace by nechtěla vzdělané, kompetentní, pracovitě, spolehlivé, zodpovědné zaměstnance?

Všechny respondentky (I, E, J, M) se na odpovědi shodly. Respondentka (J) uvedla „ Samozřejmě“. Respondentka (E) odpověděla „ Ano vím a řádně ho splňuji“. Respondentka (I) reagovala na otázku „ Ano, o tom vím a hlídám si to“. Respondentka (M) odpověděla „ Ano, vím“.

Odpovědi respondentek (I, J, E, M) jsou jasně zodpovězené, tudíž jsou respondentky (I, J, E, M) řádně informovány o vzdělávání dle zákona o sociálních službách, které je nutné každý rok dodržovat.

Respondentka (J) odpověděla „Pod vzdělávacími činnostmi si představuji různá školení a stáže. Na základě této odpovědi respondentky (J) tazatelka doplnila, jaké školení se Vám



líbilo v roce 2015. Respondentka (J) odpověděla „ *Líbilo se mi školení na téma osobní dokumentace v sociálních službách a dále bylo pro mne zajímavé téma, které směřovala, jak odolat stresu*“. Další vhodná doplňující otázka pro respondentku (J) Uvedla jste, že se Vám líbilo školení na téma osobní dokumentace v sociálních službách. Použila jste nějaké poznatky ve své praxi. Respondentka (J) reagovala na otázku „ *Ano, a to že jsem přizpůsobila své dokumenty s uživateli ke svým potřebám. Vyřešila jsem tím úspornost a svůj čas*“. Tazatelku zajímalo, jak probíhala stáž u respondentky (J), proto se na tuto skutečnost dotázala. Respondentka (J) odpověděla „ *Stáž probíhala v azylovém domě pro muže v Litoměřicích. Vedoucí služby nás seznámila s jejich sociální službou a poskytováním. Následně nám ukázali prostory azylového domu, přičemž jsme měli možnost setkat se s uživateli sociální služby*“. Respondentka (J) dále hovořila o tom, že „ *Domnívám se, že máme větší prostory pro naše uživatele, jelikož jsme lépe vybaveni. Například azylový dům pro muže a ženy v Duchcově má k dispozici 2 společenské místnosti a azylový dům pro muže a ženy v Litoměřicích pouze 1 společenskou místnost. Dále pro srovnání, v azylovém domě v Litoměřicích pracují pouze muži, jako pracovníci v sociálních službách. Azylový dům pro muže v Litoměřicích je nově fungující sociální služba*“.

Respondentka (I) odpověděla „ *S nabídkou spokojená nejsem, většinu kurzů zajišťuje organizace na základě dohody například s Úřadem práce, popřípadě se využívají bezplatné kurzy. Pokud bych žádala účast na placeném kurzu, zřejmě by mi nebylo vyhověno*“. Pro lepší pochopení tazatelky, doplnila respondentce (I) doplnila, Co si myslíte o bezplatných kurzech. Respondentka (I) odpověděla „ *Myslím si, že nabídka těchto bezplatných kurzů je velice omezena a nijak se nemění. Když uvedu pro příklad kurzy od určité společnosti je nabídka témat stále stejná*“.

Respondentka (E) odpověděla „ *Setkala jsem se se školením, supervizí a stáží v zahraničí*“. Tazatelka se respondentky (E) dotazovala, čeho se stáž týkala a kde probíhal. Respondentka (E) uvedla „ *Stáž probíhala v Německu, kde jsem mohla vidět, jak fungují dětská školská zařízení, tzn. mateřské školy. Rozdíl jsem zpozorovala ve vedení ve výchově dětí v německé školce, než je to u nás.*

*K supervizi bych se vyjádřila takto, upřednostňuji supervize individuální, neboť skupinové jsou pro mne neefektivní, protože i kdybych si myslela nějaký názor, tak bych ho ve skupině lidí neprosazovala. Mám zkušenost s tím, že mě ostatní přehluší svým názorem a svoji průbojností, a já pak nemám chuť obhajovat své názory, i přestože je mám*“.

Respondentka (M) odpověděla „ *Jsem spíše ráda, že mi zaměstnavatel umožňuje nějaké vzdělávání. Máme převážně k dispozici školení, než stáže, exkurze apod. V roce 2015 si vzpomínám na školení týkající se krizové intervence, která proběhla u nás v zařízení“.* Tazatelka použila doplňující otázku, která zněla: Z jakého školení jste byla nejvíce spokojena, nebo si odnesla zajímavé poznatky. Respondentka (M) odpověděla „ *V letošním roce se mi docela témata líbili, ale nebyla jsem spokojena s výkladem při probíhajícím školení“.*

Z odpovědí respondentek (J, E, M), které jsou relativně spojeny s nabízenými vzdělávacími prostředky, které jim zaměstnavatel poskytuje. Respondentka (I) není spokojena s nabízenými vzdělávacími prostředky.

Při vzdělávání na pracovišti je důležité se cítit dobře, aby došlo ke správnému či účelnému vzdělávacího procesu.

Respondentka (J) odpověděla „ *Vždycky dobře, mám ráda, když při vzdělávání například při školení probíhají školení, porady, supervizi probíhají interakce. Díky dobrému kolektivu je vždy dobrá atmosféra“.* Respondentka (I) reagovala „ *Raději mám vzdělání pořádané jinou organizací. Například od La Strady, a to z toho důvodu, že jsou uváděné informace pro mě přínosnější, než například teoretická část školené o syndromu vyhoření. Ráda se zapojuji do dění, co se týče profesních zkušeností a situací, které se stali mě či ostatním účastníkům na školení, jako například výměna zkušeností. Nerada a spíše z nutnosti se zapojuji do nahraných situací.* Respondentka (E) uvedla „ *Při vzdělávání se cítím dobře. Ve skutečnosti jsem ráda, že máme povinných 24 hodin vzdělávání za rok, navzdory zkušenostem je důležité se nadále vzdělávat, protože vidím smysl toho, že člověk v každodenní rutině upadá do stereotypu a při školení si opět uvědomíme správný pohled na věci, které si pak opět připomeneme v řešení příslušných situací, se kterými se setkáváme“.* Respondentka (M) odpověděla „ *Když jsem po noční směně, tak se cítím unaveně při vnímání informací v rámci školení. Mám ráda spíše části vzdělávání, kdy se jen poslouchá, než když se má konat nějaká interakce, jelikož jsem pasivní člověk.“*

Z odpovědí respondentek (I, J, E, M) je jednoznačné, že se pozitivně přistupují ke vzdělávání. Otázkou však je, zda jsou spokojeny s nabízenými vzdělávacími prostředky, což z otázky vyznělo spíše negativně.

Pro zamyšlení, je dobré si uvědomit, jak probíhalo vzdělávání na pracovišti, ve kterém pracovaly respondentky dříve, aby mohly porovnat vzdělávání v různých firmách.

Respondentka (M) odpověděla „ *Nemohu vzdělávání nijak srovnat, poněvadž v minulých zaměstnáních žádné školení či porady neprobíhaly*“. Respondentka (I) odpověděla „ *Hm, nabídku vzdělávání hodnotím vesměs podobně s tím, že v minulé organizaci byly často využívané stáže v jiných neziskových organizacích*“. Respondentka (J) odpověděla „ *Školení nemohu srovnat, neboť na předešlém pracovišti, školení neprobíhala. V minulém zaměstnání spíše probíhaly porady, při kterých byly rozdány pouze úkoly, aniž by se někdo ptal na náš názor*“. Respondentka (E) odpověděla „ *Nemám s čím srovnat, jelikož pracuji od začátku své pracovní kariéry v jedné organizaci*“.

Respondentka (M, E) odpověděly stejně a to, že nemají vzdělávání v jiných organizacích s ničím srovnat. Respondentka (E) od počátku své pracovní kariéry je zaměstnána v jedné organizaci, tudíž nepoznala, jak probíhá v jiných organizacích vzdělávání a respondentka (M) uvedla, že v předešlých zaměstnáních žádné vzdělávání neprobíhalo. Podobně také odpověděla respondentka (J) a respondentka (I).

Efektivní vzdělávání zaměstnanců se docílí tím, zda se zúčastňují vhodných vzdělávacích programů či zda se zaměstnavatelem komunikují, jakých vzdělávacích akcí se respondentky zúčastní.

Respondentka (M) odpověděla „ *Nemohu, vždy máme dané, jakých školení se zúčastníme. Supervize probíhá jednou ročně*“. Tazatelka se dále respondentky (M) dotazovala, jak to myslíte, že máte dané školení, kterých se zúčastníte. Respondentka (M) odpověděla „ *Většinou je nám předána informace o tom, že se školení koná*“. Respondentka (J) odpověděla „ *Já, ano, protože mám většinou brzy splněnou dotaci povinných 24 hodin. Ráda se zúčastňuji školení navíc*“. Respondentka (J) dále uvedla „ *Vedoucí na poradě navrhne několik možností školení, a pokud je to možné vyjádříme se k nabídce*“. Respondentka (E) odpověděla „ *Já si myslím, že ne*“. Respondentka (I) odpověděla „ *Pokud mi vedoucí zařízení nabízí nějaké školení, tak můžu souhlasit a nemusím. S tím, že ale když se nezúčastním školení, tak si musím zajistit místo toho jiné školení*“.

Pouze jedna respondentka (J, I) odpověděla pozitivně na vybrání vzdělávacích akcí, který se může zúčastnit. Ostatní respondentky (E, M) na tuto otázku odpovídaly negativně, a to, že si nemohou vybrat, jakých vzdělávacích činností se zúčastní.

### **Rozvoj a motivace ke vzdělávání**

Rozvoj a motivace ze strany zaměstnavatele je nesmírně důležitá, nejen k nabytím nových poznatkům, zkušenostem, ale i lepšímu pocitu vnímání opory, že je zaměstnanec důležitý (součástí) v týmu a je pozitivní se vzdělávat na pracovišti.

Respondentka (M) odpověděla „*Například během supervize ano, a to především vedoucí zařízení. Při minulé supervizi jsem se již zmínila, že přemýšlím o studium během, které jsem byla motivována, že studium zvládnou*“. Respondentka (J) odpověděla „*Motivuje mne především má vedoucí ze zařízení azylového domu v Duchcově a to tím způsobem, že je schopna mi nabídnout zajímavá školení, která bych mohla využít pro usnadnění mé práce, popřípadě pro další zaměstnání. Celkově posílit svou pozici na trhu práce*“. Respondentka (E) odpověděla „*Já bych řekla, že nemotivuje*“. Respondentka (I) odpověděla „*Částečně ano, a to formou ústní, která probíhá ze strany přímé nadřízené či pracovníků v sociálních službách nikoli ze strany vedení organizace*“.

Odpovědi respondentek se lišily. Respondentky (M, J, I) uvedly, že je motivuje vedoucí sociální služby nikoli zaměstnavatel (ředitel) a jsou za to rády. Respondentky (E) uvedla, že spíše vnímá, že ji zaměstnavatel či vedoucí služby nemotivuje.

Domnívám se, že je důležité také přistupovat ke vzdělávání na pracovišti pozitivně.

Respondentka (M) odpověděla „*Myslím si, že spíše pozitivně, protože se někdy dozvím i nové poznatky a zkušenosti, které pak můžu použít ve své praxi v zaměstnání. Dalším benefitem je pro mne to, že školení probíhají přímo v našem zařízení v počítačové učebně*“. Tazatelka se dále doptávala, použila jste někdy získané informace z proběhlých školení, které jste zakomponovala do své praxe. Respondentka (M) odpověděla „*Myslím, že ano*“. Další doptání se týkalo, vybavujete si, kolikrát jste použila ve své praxi jakoukoli získanou informaci ze školení. Respondentka (M) odpověděla „*Ano, zrovna před 14 dny, kdy jsem řešila krizi jedné uživatelky, která přišla do nového zařízení, jelikož bylo na ní páčáno domácí násilí*“. Respondentka (J) odpověděla „*Pozitivně, ráda se dozvídám nové informace od zkušenějších*“.

kolegů“. Respondentka (E) reagovala „*No já si myslím, že ke vzdělávání přistupuji zodpovědně, ačkoli je člověk pracovně vytížen. Když se pak podívám zpětně, jakým vzděláváním jsem prošla, jsem za to ráda*“. Tazatelka se dále dotazovala respondentky (E), jaké vzdělávání se Vám v letošním roce nejvíce líbilo. Respondentka (E) odpověděla „*V letošním roce se mi líbilo vzdělávání neboli školení na téma náhradní rodinná péče. Líbilo se mi i v jakém prostředí školení probíhalo. Dále se mi líbilo školení od La Strada, které bylo zaměřeno na seznámení s organizací a cílovou skupinou*“. Uvádíte, že se Vám líbilo na školení (sovička), můžete mi uvést, zda jste některé získané poznatky využila ve své nynější praxi? Pokud ano, jaké. Respondentka (E) odpověděla „*Obecně se mi líbilo, jak nás lektorka seznamovala se skutečnostmi, se kterými se setkávají děti. Tím myslím, nežádoucí situace např. úmrtí rodiče, umístění do ústavní péče. Hovořila o tom, jak se má správně při těchto vzniklých skutečnostech s dětmi komunikovat. Člověk má tendenci s dítětem mluvit citlivě, až se vyhýbá pravdě. A při školení bylo zjištěno, že pravda je důležitá. Důležité je tedy předat informace o nepříjemné situaci vždy úměrně k věku dítěte.*

*Ve své praxi se setkávám s dětmi, které byly již jednou či vícekrát umístěny v ústavní péči, nebo je otec ve VTOS, matka závislá na omamných látkách atd.* Respondentka (I) odpověděla následovně „*je to pro mne nezbytná nutnost. Pokud je školení pro mne přínosné vnímám to jako, přínos až po ukončení tohoto školení nikoli před tím, než se ho zúčastním*“.

Respondentky (M, E, J, I) uvedly, že na pracovišti přistupují ke vzdělávání optimisticky se zodpovědností.

Efektivnost vzdělávání spočívá v atraktivnosti vzdělávacího procesu.

Respondentka (M) odpověděla „*Pod vzdělávací činností si spíše vybavím školení, které bych doplnila třeba více videi s různými situacemi, abych si mohla přiblížit skutečnost a situace, které mohou nastat v mé profesi, abych věděla, jak mám postupovat či reagovat v situaci s klientem. Nemám ráda, když se musím vyjadřovat k tématu při školení. Spíše ráda poslouchám a dozvídám se poznatky a zkušenosti od ostatní přítomných, které jsou třeba z jiných sociálních služeb*“. Respondentka (J) odpověděla „*Co se týče školení, tak bych se zaměřila na menší skupiny a individuálnější přístup toho školitele vůči nám školícím. Já především mám ráda interakci ve skupinách při školení. Líbí se mi týmová práce, ale nemám ráda, když by mělo dojít k fyzickému kontaktu s druhou osobou*“. Respondentka (E) „*v první řadě by se*

*měl zaměstnavatel zaměřit na individuálnost svých zaměstnanců a zjistit v čem pracovník vyniká, aby mohl rozvíjet jeho potenciál, neboť pak v té dané činnosti bude vynikat a cítit se dobře. Tím pádem vzdělávání pro zaměstnance bude příjemnější a efektivnější“.* Respondentka (I) odpověděla „*první co mě napadá je občerstvení, jíst se musí a to především u školení, které je třeba osmi hodinové“.*

Respondentka (M) by doplnila vzdělávací činnosti různými videi, které by ji lépe pomohly pochopit daný problém, dále by chtěla vzdělávací činnosti doplnit aktivnějším výměnám zkušeností od ostatních zúčastněných vzdělávací činnosti. Respondentka (J) by vzdělávací činnosti zajistila tak, aby při vzdělávání byly menší skupiny, kde bude docházet k individuálnějšímu přístupu ze strany školitele či lektora. Respondentka (E) uvedla, že by se měl zaměstnavatel zajímat o své zaměstnance a poskytoval jim vhodné vzdělávání, které jim pomůže lépe vynikat v činnosti, ve které se zaměstnanec cítí velmi dobře. Respondentka (I) by doplnila vzdělávání občerstvením, které poslouží pro zvýšení pozornosti při vzdělávání.

Vzdělávání mimo pracoviště, je důležitá pro zajištění sebeaktualizace v různých směrech.

Respondentka (M) odpověděla „*Mimo pracoviště se nevzdělávám, chtěla bych zkusit studování na škole, ale obávám se toho, že bych studium nezvládla“.* Tazatelka doplnila na základě této odpovědi otázku: Proč si myslíte, že byste studium nezvládla. Respondentka (M) odpověděla „*no přece mi je už 50 let a nevím, jestli by mi paměť sloužila. Rodina mě podporuje, ať to zkusím, ale jsem stále na vážkách“.* Respondentka (J) odpověděla „*Mimo pracoviště se vzdělám. Zajímá mě anglický jazyk, kterému se věnuji ve volném čase v rámci postcrossingu. Učím se tam o jiných kulturách a mám možnost se dozvědět specifika fungování sociálních služeb v jiných státech. To je pro mne aktuální téma. Např. Srí-lance nikdy neslyšeli o azylových domech v naší podobě (jak je známe my v České republice).* Respondentka (E) odpověděla „*Vzdělávám se pořád. Nemám dokončené vhodné vzdělání ke svému pracovišti. Myslím si, že se celkově zajímám o dění ve světě. Ráda čtu, ráda se rozvíjím a získávám nové poznatky. Kolikrát to mám tak, že mám ráda nové zkušenosti, беру to jako vzdělávání“.* Respondentka (I) odpověděla „*Uvažovala jsem o studium bakalářského programu, tuto možnost ještě zvážím v budoucnosti“.*

Respondentky (E, J) se velmi pozitivně vyjadřovaly ke vzdělávání mimo pracoviště. Odpovědi respondentek (E, J) byly dosti zajímavé i pro mne iniciativní. Respondentka (M) by ráda chtěla zkusit studování. Respondentka (I) přemýšlí o vyšším stupni vzdělání, než dosáhla doposud.

Přístup ke vzdělávání by mělo být pro každého jedince prioritou a znamenat pro člověka podstatné záležitosti.

Respondentka (M) odpověděla „*Jen to, že se dozvím nové informace*“. Respondentka (J) reagovala na otázku „*Získávání informací a jejich převod do praxe*“. Respondentka (E) odpověděla „*Jen to, že se dozvím nové informace*“. Respondentka (I) uvedla „*Osobní i profesní růst, nové znalosti, posunutí někam dál, setkání s novými lidmi a pracovníky z jiných organizací a jejich zkušenostmi*“.

Respondentky (E, M) odpověděly stejně. Respondentka (J, I) odpověděla obdobně.

## **8.7 ZHODNOCENÍ ROZHOVORŮ**

### **8.7.1 RESPONDENTKA (M)**

Tazatelka provedla s respondentkou rozhovor na 2. setkání. Rozhovor s respondentkou trval v rozmezí 2 až 3 hodin.

Respondentka na otázky tazatelky odpovídala vstřícně, nevadilo jí, když se jí tazatelka dotazovala na doplňující otázky. Tazatelka se dozvěděla od respondentky, že je relativně (spíše ano) spokojena s nabízenými vzdělávacími prostředky, jedná se o školení, supervize či pracovní porady. Především jsme spolu hovořily o školení, které tedy podle zákona o sociálních službách probíhá a zaměstnavatel je zajišťuje, spíše tedy vedoucí služby. Respondentka sdělila tazatelce, že většinu školení probíhá v azylovém domě v počítačové učebně, což je pro ni přínosem, že nemusí nikam dojíždět. Při rozhovoru tazatelka také zjistila, že si respondentka nemůže vybrat, kterého školení se zúčastní (jelikož některá školení jsou pro její pracovní pozici nevhodná). Respondentka by si přála při nadcházejících školení, ať už jakéhokoli tématu probíhalo více videí, kde lze vidět, jak by mohla uplatnit získané zkušenosti v dané problematice, která by jí při výkonu práce mohla nastat. V této uvedené

skutečnosti tedy vidí vyšší efektivitu ve vzdělávání. Z rozhovoru je tedy značné, že by respondentka při vhodných podporujících či motivujících podmínkách lépe přistupovala lépe.

### **8.7.2 RESPONDENTKA (J)**

Tazatelka provedla s respondentkou rozhovor na 3. setkání. Rozhovor s respondentkou trval v rozmezí 2 až 3 hodin.

Na položené otázky respondentka odpovídala aktivně, což bylo pro tazatelku přínosem. Rozhovor s respondentkou byl zajímavý. Respondentka přistupuje ke vzdělávání zodpovědně s aktivitami, což je zřejmé již z toho, že se vzdělává i mimo pracoviště. Zajímá se o postcrossing. Respondentka vysvětlila tazatelce, že komunikuje v anglickém jazyce s cizinci, kde si v rámci této činnosti s nimi vyměňuje zkušenosti o daných záležitostech, kterou jsou v široké škále. Respondentka neměla problém s tím, že jí tazatelka kladla doplňující otázky. Tazatelka vyzorovala z rozhovorů s respondentkou, že efektivitu vzdělávání vnímá, a to tím způsobem, že poznatky uskutečňuje ve své profesi. Respondentka je spokojena s nabízenými vzdělávacími prostředky, jelikož si je může vybrat. Setkává se s různými školeními, pracovními poradami, stážemi a v neposlední řadě supervizemi.

### **8.7.3 RESPONDENTKA (E)**

Tazatelka provedla s respondentkou rozhovor na 3. setkání, jelikož při 2. setkání musela v půli sezení rozhovor ukončit.

Respondentka odpovídala na otázky s ochotou a vstřícností. Na doplňující otázky ze strany tazatelky taktéž nebyl problém odpovídat. Respondentka se při vzdělávání cítí dobře, ráda se vzdělává, získává nové poznatky, které může uplatnit ve své praxi. Respondentka cítí ve vzdělávání smysl. Respondentka se vzdělává i mimo pracoviště formou kombinovaného studia, ráda čte a aktualizuje si celkové dění ve světě. Respondentka uvedla, že se v zaměstnání setkává se vzděláváním formou školení, supervizí a stáží v zahraničí, která proběhla v Německu. Respondentka dále hovořila o tom, že si nemůže vybrat vzdělávání, kterého se zúčastní. Respondentka vnímá efektivnost vzdělávání pozitivně, pokud se dozví správné informace související s pracovní činností, kterou vykonává.



#### **8.7.4 RESPONDENTKA (I)**

Tazatelka provedla celý rozhovor s respondentkou na 1. setkání, které trval přibližně 3,5 hodiny.

Respondentka přistupovala k rozhovoru velmi optimisticky a s ochotou. Respondentka není spokojená s nabízenými vzdělávacími prostředky, neboť většinu kurzů či školení organizace jsou bezplatné, které poskytují stále stejná témata. Tato respondentka, má jediná k porovnání vzdělávání v jiné organizaci. V jiné organizaci měla k dispozici více stáží, které probíhaly v různých neziskových organizacích. Tazatelka se tedy domnívá, že efektivitu vzdělávání vnímá, pokud je vzdělávání vhodný pro její profesní růst.

### **8.8 ZÁVĚR**

V porovnání s teoretickou částí čerpané z odborné literatury, která se zabývá vzděláváním zaměstnanců, se v mé praktické části odchyluje, jelikož respondentky uvedly své subjektivní názory či postoje, a to jak probíhá vzdělávání v organizaci, ve které jsou zaměstnány. Z proběhlých rozhovorů je tedy zřejmé, že všechny respondentky mají vhodné dosažené vzdělávání pro vykonávání pomáhající profese, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Řádně splňují povinných 24 hodin vzdělávání dle výše zmíněného zákona. Co se týče nabízených vzdělávacích prostředků, všechny respondentky se setkaly, buď se školením, pracovními poradami, supervizemi, nebo stážemi. 2 respondentky uvedly, že si mohou vybrat téma ke školení, další 2 respondentky nikoli. Z rozhovorů bylo analyzováno, že vzdělávání v organizaci všechny respondentky přistupují zodpovědně. Pokud mají vhodné téma ke školení, které směřuje k rozvíjení jejich kompetencí, vnímají školení efektivním přínosem, jelikož pak mohou uplatnit získané poznatky ve své pracovní praxi. 2 respondentky uvedly, že komunikují ohledně školení s vedoucí sociální pobytové služby, a to na jaké téma, zda je pro ně vhodné či nevhodné. Tento přístup hodnotím velmi pozitivně, jelikož je důležitá zpětná vazba zaměstnance. Domnívám se správně, že je komunikace ze strany vedoucí sociální služby žádoucí. Při volbě je tedy výhodné, že si zaměstnankyně vyberou téma, které je zajímavé. Pakliže tomu tak není, nelze očekávat efektivnost vzdělávání zaměstnanců v organizaci, tudíž i profesnímu růstu, který je u každého zaměstnance nedílnou součástí. Ze strany zaměstnavatele je také důležité, aby své zaměstnance motivoval, což 3 respondentky potvrdily motivací ze strany vedoucí služby, 1 respondentka cítí, že není motivována ke vzdělávání ze strany vedoucí pobytové sociální služby.

V organizaci působí 3 pobytové sociální služby – azylové domy, které vedou 3 vedoucí. Z rozhovorů od respondentek je tedy zřejmé, že v každém zařízení funguje rozvoj ke vzdělávání různorodě.

Každá organizace chce mít kvalitní personál, který je spolehlivý, pracovitý a rozvíjející se v profesním růstu, proto by měla umožňovat zaměstnancům pro vzdělávání vhodný přístup a podmínky.

Praktická část v bakalářské práci může organizace využít pro zlepšení komunikace a motivaci vůči zaměstnancům. Dále může být pro organizaci výhodou zpětná vazba od zaměstnanců týkající se vzdělávání a vnímání efektivnosti vzdělávání.

## 9 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použitých českých zdrojů

Armstrong M. Řízení lidských zdrojů. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

Barták J. *Jak vzdělávat dospělé*. Vyd. 1:2008, Nakl. Alfa Nakladatelství, s. r. o. Praha ISBN: 978-80-87197-12-7.

Bednaříková I. *Metodika vzdělávání dospělých*. 1. Vyd. Jihlava: VŠPJ-ICV. 2007, s. 25.

Janoušek J. a kolektiv, *Metody sociální psychologie*, SPN, č. j. 10 906/85-31 ze dne 22. 3. 1985.

Kalhous Z., Obst O. a kol. *Školní didaktika*. Vyd. 2. Praha: Portál. 2009. 447. ISBN 978-80-7367-571-4.

Novotný P. *Učení pro pracoviště – Prostor pro uplatnění konceptu workplace learning v českém prostředí*. Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-5116-4.

Matoušek a kol. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Portál 2007. 184s. ISBN 978-80-7367-310-9.

Matoušek a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál 2007. 312s. ISBN 978-80-7367-331-4.

Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd.Praha: Portál 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2

Palán Z., Langer T. *Základy andragogiky*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.

Vodák K, Kucharčíková A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1904-7.

## **Seznam použitých internetových zdrojů**

Havrdová Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. vyd. OSMIUM. Vydavatelství a nakladatelství Praha. [online]. 2015. [cit. 2015-12-28]. Dostupné z: <http://www.ulozto.cz/xLckUHs/kompetence-v-praxi-socialni-prace-havrdova-pdf>

[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf). [online]. 2016. [cit. 2016-02-14].

<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>. [online]. 2016. [cit. 2016-02-15]

[http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108\\_2006\\_2015.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf). [online]. 2016. [cit. 2016-02-15]

<http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/uplne/#cast8.online>. [cit.2015-12-26]

<http://www.charitamost.cz/kdo-jsme/>. [cit. 2016-02-25].

## **Ostatní zdroje**

Výroční zpráva 2014 Oblastní charita Most

## 10 PŘÍLOHA – ROZHOVOR

### Základní otázky rozhovoru

1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? Popřípadě jakým způsobem jste si ho doplnila?
2. Jak dlouho působíte v organizaci a jakou pracovní pozici vykonáváte?
3. Víte o tom, že máte mít každý rok dle zákona o sociálních službách povinných 24 hodin vzdělávání?
4. Jste spokojena s nabízenými vzdělávacími prostředky, které Vám zaměstnavatel poskytuje? Můžete mi prosím vyjmenovat, jakými vzdělávacími činnostmi jste prošla?
5. Jak se cítíte při vzdělávání na pracovišti a jaká část vzdělávání je Vám příjemná?
6. Můžete mi prosím Vás sdělit pro srovnání. Jak byste zhodnotila nabízené vzdělávací prostředky?
7. Jak přistupujete ke vzdělávání na pracovišti?
8. Máte zájem se nadále vzdělávat i mimo pracoviště? Pokud ano, uveďte prosím příklad.
9. Motivuje Vás zaměstnavatel k rozvoji ve Vaší profesi, a jakým způsobem?
10. Co pro Vás znamená vzdělávání?
11. Čím byste doplnila vzdělávací činnosti, aby byly pro zaměstnance atraktivnější?  
Uveďte prosím příklad.
12. Můžete si vybrat, kterých vzdělávacích akcí se zúčastníte?

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Nikola Merhová

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

**Forma studia:** Kombinované studium

**Název práce:** Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách azylových domů Oblastní charity Most

**Rok:** 2016

**Počet stran textu bez příloh:** 44

**Celkový počet stran příloh:** 1

**Počet titulů českých použitých zdrojů:** 11

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:** 0

**Počet internetových zdrojů:** 6

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