

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

**2015 – 2016**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Zdeňka Švancarová**

**Přístup pracovníků sociálních služeb Oblastní charity**

**Blansko ke vzdělávání v rámci délky působení**

**v organizaci**

**Praha 2016**

**Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Petra Boháčková, DiS.**

**JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR COMBINED STUDIES**

**2015 – 2016**

**BACHELOR THESIS**

**Zdeňka Švancarová**

**Attitude of social workers at social services of Regional charity  
Blansko to education depending on length of service  
in the organisation**

**Prague 2016**

**The Bachelor Thesis Work Supervisor:**

**Mgr. Petra Boháčková, DiS.**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

*Zdeňka Švancarová*

## **Anotace**

Cílem bakalářské práce je zjistit, jak pracovníci sociálních služeb Oblastní charity Blansko přistupují k povinnému vzdělávání uloženého zákonem v rámci délky jejich působení v organizaci. V teoretické části jsou popsány základní pojmy týkajícího se zákona o sociálních službách a vzdělávání, také možnosti vzdělávání pracovníků a dále je popsáno, jak probíhá povinné vzdělávání uložené zákonem v organizaci Oblastní charita Blansko. V metodologické části je popsán kvalitativní výzkum, který proběhnul s pracovníky sociálních služeb Oblastní charity Blansko pomocí polostrukturovaných rozhovorů. V závěru je zhodnocen přístup pracovníků k povinnému vzdělávání a doporučení pro organizaci Oblastní charita Blansko.

## **Klíčová slova:**

Oblastní charita Blansko, povinné vzdělávání, pracovníci v sociálních službách, sociální služba, sociální zákon

## **Annotation**

The aim of this bachelor's thesis is to find out the attitudes of social services workers at the Regional Charity Blansko towards compulsory education stipulated by law depending on the length of time in the organisation. The theoretical section includes a description of basic concepts concerning the Act on Social Services and Education and education opportunities for workers, followed by a description of the process of compulsory education stipulated by law at the Regional Charity Blansko. In the methodology section the qualitative research is presented in which semi-structured interviews with social services workers of the Regional Charity Blansko were conducted. The thesis concludes with an evaluation of the attitudes of the workers towards compulsory education and recommendations to the Regional Charity Blansko.

## **Key words**

Compulsory education, Regional Charity Blansko, social law, social service, social services worker, social worker

# OBSAH

ÚVOD.....	8
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	9
1.1 Zákon o sociálních službách .....	9
1.2 Sociální služby a jejich dělení.....	10
1.3 Standardy kvality sociálních služeb .....	13
2 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	15
2.1 Okruhy pracovníků v sociálních službách a jejich kvalifikační předpoklady..	15
2.2 Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách a jeho formy .....	16
3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH OBLASTNÍ CHARITY BLANSKO.....	19
3.1 Představení Oblastní charity Blansko .....	19
3.1.1 Vznik a historie Oblastní charity Blansko .....	20
3.1.2 Poslání a struktura organizace .....	21
3.1.3 Financování organizace .....	23
3.2 Plánování vzdělávání a vzdělávací plán pracovníka.....	24
3.3 Adaptační kurz .....	25
4 Metodologie výzkumu .....	27
4.1 Cíle výzkumu .....	27
4.2 Výzkumný design.....	28
4.3 Technika a metodika sběru dat.....	29
4.4 Výběr respondentů .....	30
4.5 Charakteristika dosavadního působení respondentů v sociálních službách.....	31
4.6 Průběh rozhovorů .....	33
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT .....	35

5.1	Operacionalizace .....	35
5.2	DVO1: Slouží vzdělávání pracovníků uložené zákonem k prohloubení znalostí? .....	36
5.3	Shrnutí DVO1 .....	38
5.4	DVO2: Vidí pracovníci sociálních služeb vzdělávání jako přínos pro seberealizaci? .....	39
5.5	Shrnutí DVO2 .....	42
5.6	DVO3: Je ze strany pracovníků ochota vzdělávat se nad rámec daný zákonem? 43	
5.7	Shrnutí DVO3 .....	45
5.8	Můj vlastní pohled na problematiku finanční otázky sebevzdělávání .....	47
	ZÁVĚR .....	48
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	51
	SEZNAM TABULEK .....	53
	SEZNAM PŘÍLOH.....	54
	BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE .....	65

## ÚVOD

V bakalářské práci se zabývám přístupem pracovníků Oblastní charity Blansko ke vzdělávání. Dne 1. 1. 2007 vstoupil v platnost nový Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který s sebou přinesl řadu změn, novinek, povinností pracovníků a zaměstnavatelů týkajících se sociálních služeb. Tím došlo ke změně v celém sociálním systému a jednou ze zásadních změn je povinnost pracovníků absolvovat povinné vzdělání, které dle zákona činí minimum 24 hodin za rok. V této práci se budu tomuto tématu věnovat podrobněji, neboť sociální oblasti je v naší zemi věnována velká pozornost.

Teoretická část obsahuje tři kapitoly. V první kapitole se věnuji základním pojmům, jako je zákon o sociálních službách. Uvádím definici sociální služby. Kapitola je také věnována Standardům kvality v sociálních službách, které jsou nutností pro poskytování sociálních služeb. Ve druhé kapitole popisuji vzdělávání pracovníků v sociálních službách, jsou popsány okruhy pracovníků a jejich kvalifikační předpoklady a také formy vzdělávání, které umožňuje sociální zákon. Ve třetí kapitole se věnuji vzdělávání v sociálních službách Oblastní charity Blansko, kde pracuji na pozici sociální pracovníce. Představím organizaci a její historii, čím se zabývá, jaké má poslání a jak je financována. Uvedu, jak se vzdělávání v organizaci řídí a jak probíhá, čím musí projít pracovníci po zkušební době a také jak vypadá vzdělávací plán pracovníka.

V praktické části jsem si zvolila tři výzkumné dílčí otázky, na které jsem získala odpovědi od zaměstnanců Oblastní charity Blansko. Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, zda pracovníci Oblastní charity Blansko přistupují ke vzdělávání pozitivně či negativně v rámci délky působení v organizaci. Chci prozkoumat, zda vnímají vzdělávání jako nutnost uloženou zákonem, nebo jako přínos pro svůj profesní rozvoj. Pro mnohaleté pracovníky může jít o opakované vzdělávání a mohou se ke vzdělávání připojovat aktivně stejně tak jako novější zaměstnanci. Ve svých rozhovorech jsem si vybrala pracovníky, které jsem rozdělila do tří skupin, a to v rámci délky působení v organizaci do pěti roků, do deseti roků a nad deset roků.



# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

V Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., najdeme řadu odborných pojmů. V této kapitole se budu věnovat podrobněji některým z nich.

### 1.1 Zákon o sociálních službách

*„Podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci“ upravuje § 1 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tato pomoc a podpora se poskytuje „prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči“. Uvádí také „podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka“. Na tento zákon navazuje prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.*

Péče o sociálně slabé má dlouhou tradici, jednalo se především o pomoc jednotlivců např. sirotkům nebo starým lidem. Postupně začaly vznikat instituce a organizace, které se této problematice věnovaly na profesionálnější úrovni. Velkou úlohu hrál také přístup státu. *„Sociální služby vykonával do roku 1989 víceméně jen stát, který se snažil zastávat všechny funkce. Občané byli pouze pasivními příjemci služeb a o jejich podobě a kvalitě neměli možnost spolurozhodovat.“* (Kolektiv autorů Individuální plánování, 2010:17)

Velké změny nastaly po roce 1989, začalo vznikat množství organizací, které se sociální péčí zabývaly. Neexistoval tu však žádný právní rámec, který by zajistil přehlednost a také ochranu klientů. Na základě této potřeby začal postupně vznikat současný zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který nabyl účinnosti od 1. 1. 2007.

Jak uvádí Gulová (2011), hlavním cílem zákona je podpora procesu sociálního začleňování uživatelů sociálních služeb. Je třeba jim vytvářet podmínky pro uspokojování jejich oprávněných potřeb. Především je ale nutné zabezpečit základní rámec k zajištění potřebné podpory a pomoci. Ta je poskytována buď formou sociálních dávek, nebo prostřednictvím poskytování sociálních služeb.

Platnost zákona s sebou přinesla výraznou změnu v systému sociální péče. Samotný zákon popisuje několik nových institutů, kterými jsou např. příspěvek na péči, registrace poskytovatele, standardy kvality sociálních služeb nebo inspekce poskytování sociálních služeb.

## 1.2 Sociální služby a jejich dělení

Sociální služba je definována sociálním zákonem jako činnost nebo soubor činností, zajišťující pomoc a podporu osobám, které jsou ohroženy nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám a skupinám osob. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci, a musí zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení.

Dle §32 sociální služby dělíme na **tři základní druhy**:

**a) sociální poradenství** – zahrnuje základní a odborné sociální poradenství

**b) služby sociální péče** – „*napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti*“. (§ 38 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

**c) služby sociální prevence** – „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“. (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Sociální služby jsou zajišťovány prostřednictvím níže uvedených **zařízení sociálních služeb** § 34 v zákonu č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

- a) *„centra denních služeb,*
- b) *denní stacionáře,*
- c) *týdenní stacionáře,*
- d) *domovy pro osoby se zdravotním postižením,*
- e) *domovy pro seniory,*
- f) *domovy se zvláštním režimem,*
- g) *chráněné bydlení,*
- h) *azylové domy,*
- i) *domy na půl cesty,*
- j) *zařízení pro krizovou pomoc,*
- k) *nízkoprahová denní centra,*
- l) *nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,*
- m) *noclehárny,*
- n) *terapeutické komunity,*
- o) *sociální poradny,*
- p) *sociálně terapeutické dílny,*
- q) *centra sociálně rehabilitačních služeb,*
- r) *pracoviště rané péče,*
- s) *intervenční centra,*
- t) *zařízení následné péče*“. (§ 34 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Dále zákon rozlišuje sociální služby dle způsobu jejich poskytování na pobytové, ambulantní a terénní.

- Sociální služby **pobytové** jsou služby, kde je uživateli umožněno ubytování v zařízení sociálních služeb. Jedná se např. o azylové domy, domovy pro seniory nebo chráněné bydlení.
- Sociální služby **ambulantní** jsou služby, kam může osoba dojít nebo je sem doprovázena jinou osobou. Poskytování služby není spojeno s ubytováním. Sem spadají například denní stacionáře, nízkoprahová denní centra, noclehárny nebo sociálně terapeutické dílny.
- Sociální služby **terénní** jsou služby, kdy pomoc je poskytována osobám v jejich přirozeném prostředí. Nejrozšířenější je pečovatelská služba, dále se jedná např. o terénní programy nebo o telefonickou krizovou pomoc.

Popis jednotlivých sociálních služeb je uveden v příloze č. 1 Seznam sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. *„Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů.“* (Registr poskytovatelů sociálních služeb, [online])

S účinností zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách může být každá sociální služba poskytována pouze na základě registrace u příslušného krajského úřadu, popřípadě oprávnění k poskytování sociálních služeb vydá příslušné ministerstvo a musí tím pádem splňovat všechny požadavky stanovené zákonem. Registrace je nezbytnou podmínkou pro výkon činnosti poskytovatele. Její ztráta znamená, že poskytovatel nemá oprávnění k poskytování příslušné sociální služby.

Registr poskytovatelů sociálních služeb je veden v listinné a elektronické podobě na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky. Slouží jako informační systém o sociálních službách, kdy si zájemce o službu může v registru poskytovatelů služeb vyhledat službu podle typu požadované služby a také podle regionu.

### 1.3 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou součástí vyhlášky č. 505/2006. Představují soubor kritérií, pomocí kterých je možné definovat úroveň poskytování kvality sociálních služeb v oblasti personální, v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami a v oblasti provozního zabezpečení sociálních služeb. Před přijetím zákona o sociálních službách se Standardy kvality dělily na procedurální, personální a provozní. (Janoušková, 2007)

Každá sociální služba má zpracované standardy kvality sociálních služeb, kterými se řídí a tím zajišťuje kvalitní a odborné poskytování služby všem zájemcům a uživatelům. Jedná se o deset základních okruhů, které se naplňují prostřednictvím jednotlivých kritérií.

Matoušek (2003:225) uvádí o kritériích následující: *„Kritéria mohou být zakotvena v zákoně nebo v normách z něj odvozených, v interních přepisech zřizovatele agentury poskytující službu nebo přímo v provozním řádu konkrétní instituce. Kritéria je možné dělit na personální (kvalifikace, praxe, podmínky pro odborný růst, supervize apod.), provozní (vybavení budovy, technika, pomůcky pro práci s klienty, hygienické, stravovací a ubytovací možnosti apod.) a procedurální (přijímací procedura, vedení dokumentace, provozní řád, náplň programů, spolupráce s jinými službami, výstupní procedura, formy následné péče apod.“*)

- **Procedurální standardy** definují cíle a způsoby poskytování služeb, ochranu práv uživatelů a způsoby poskytování služeb, jednání se zájemcem o službu, dohodu o poskytování služeb, plánování a průběh poskytovaných služeb, osobní údaje, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a návaznost na další zdroje.
- **Personální standardy** vymezují personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytovaných služeb. V obsahu najdeme i kritérium profesního rozvoje pracovníků a pracovního týmu.
- **Provozní standardy** popisují místní a časovou dostupnost služby, definují nouzové a havarijní situace a jejich řešení, zajišťují kvalitu služeb a ekonomiku.

Tvorbu, vznik a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb je možné vnímat jako „*Výstup z cílené činnosti pracovníků a klientů poskytovatele, jejímž cílem je zformulovat soubor interních pravidel pro sociální práci poskytovatele, vymezit požadovaný profil pracovníka poskytovatele a vymezit závazné postoje k úkolu poskytování kvalitních sociálních služeb v působnosti zařízení.*“ (Krutilová, 2008:17-18)

Standardy kvality se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou v zákoně formulovány obecně. Každá sociální služba jednotlivé standardy přizpůsobuje dle cílové skupiny, pro kterou je služba určena. Podstatou a smyslem standardů kvality je podpora osobního růstu a nezávislosti uživatele, ale také podpora zaměstnanců a vytváření co nejpříznivějších podmínek pro poskytnutí sociální služby. (Havrdová et al., 2011)

## **2 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

Vzdělávání pracovníků v sociálních službách do 1. 1. 2007 nebylo nijak povinné ani nijak hlídané. Na pozicích dříve pracovali lidé, kteří měli ve většině případů pouze střední školu různých směrů ukončenou maturitní zkouškou. Reálně teprve s nástupem zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách došlo k výrazné změně, kdy se uzákonila odborná způsobilost pro výkon práce v sociální oblasti.

### **2.1 Okruhy pracovníků v sociálních službách a jejich kvalifikační předpoklady**

V sociálních službách se setkáváme s pracovníky rozdělenými dle § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- a) „sociální pracovníci za podmínek stanovených v §109 a 110,*
- b) pracovníci v sociálních službách,*
- c) zdravotničtí pracovníci,*
- d) pedagogičtí pracovníci,*
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.“*

Společně s těmito pracovníky působí v sociálních službách rovněž dobrovolníci, a to za podmínek stanovených zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Konkrétní činnosti jednotlivých pracovníků jsou uvedeny v příloze č. 2. Činnosti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejvíce zastoupeným okruhem pracovníků v rámci mého působení v oboru jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách.

### **Předpoklady pro výkon povolání pracovníků v sociálních službách**

Každý pracovník musí být způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, zdravotně způsobilý a musí splňovat zákonem stanovenou odbornou způsobilost. Pokud toto předepsané vzdělání nemá, může práci vykonávat pod dohledem odborně způsobilého pracovníka, ale zároveň musí do 18 měsíců absolvovat kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.

- **Sociální pracovníci**

Zákon stanoví konkrétní kvalifikační předpoklady pro jednotlivé pracovní pozice. Pro pozici sociálního pracovníka to je vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost nebo vysokoškolské vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci (sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogika). Pokud má pracovník vzdělání středoškolské (středoškolské vzdělání v sociálně právním oboru musí být ukončeno nejpozději 31. prosince 1998) nebo vysokoškolské v jiném oboru, vyžaduje se nejméně 10 let praxe a současné absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu v rozsahu nejméně 200 hodin.

- **Pracovníci v sociálních službách**

Pracovník v sociálních službách musí mít střední vzdělání zakončené výučním listem nebo maturitní zkouškou v sociálně zaměřeném oboru stanoveném v příloze zákona. Pokud má pracovník základní vzdělání nebo střední vzdělání jiného profesního zaměření, musí současně absolvovat akreditovaný vzdělávací kurz.

## **2.2 Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách a jeho formy**

Zákon o sociálních službách, konkrétně § 111, definuje vzdělávání sociálního pracovníka následovně: *„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.“*



Zákon stanovuje formy dalšího vzdělávání, které jsou uvedeny § 111 (2): „a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, b) účast v kurzech s akreditovaným programem, c) odborné stáže, d) účast na školicích akcích, e) účast na konferencích.“

Do vzdělávání lze započítat vzdělávání vysokými školami a vyššími odbornými školami, které navazují na získané odborné znalosti k výkonu povolání sociálního pracovníka. Při absolvování dalšího vzdělávání je účastníkovi vydáno osvědčení, které slouží jako doklad o splněném vzdělání.

Mezi další vzdělávání je možno zařadit samostudium, instruktáže, koučink nebo supervize. Toto vzdělávání se ale nezapočítává do povinných hodin.

**Akreditované kurzy** jsou kurzy, které se uskutečňují na základě akreditace vzdělávacích programů udělené Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV) na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob. V roce 2015 jsem se zúčastnila akreditovaného vzdělávacího programu s názvem Asertivita a efektivní komunikace (č. akreditace MPSV 2015/0353-PC/SP/VP/PP), který pořádala společnost MITA THOR INTERNATIONAL.

**Odborná stáž** je jednou z forem vzdělávání, kterou se rozumí výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením, kde probíhá odborná stáž. Zařízení, kde stáž probíhala, je povinno zaměstnanci vydat doklad o absolvování stáže v daném zařízení. V roce 2014 jsem se zúčastnila odborné stáže v Oblastní charitě Tišnov. Tato stáž probíhala na pracovišti Chráněné bydlení Skryje v Dolních Loučkách.

**Školící akcí** se rozumí akce odborného charakteru, která se týká oboru činnosti v sociální práci. Do vzdělávání lze započítat maximálně za rok 8 hodin věnovaných školící akci. Tento typ vzdělávání pořádá buď zaměstnavatel, nebo odborná organizace. Do školící akce lze zahrnout Adaptační kurz, pořádaný Diecézní charitou Brno, který je

povinný po zkušební době pro nové zaměstnance v organizacích Oblastních charit. Podrobnější popis Adaptačního kurzu je uvedený v kapitole 3.3. Adaptační kurz.

**Konferencí** se rozumí shromáždění lidí, kteří společně diskutují nad určitým tématem, v tomto případě týkající se sociální oblasti. Organizátor konference je povinen vydat pracovníkovi, který se konference účastnil, potvrzení o účasti na konferenci. Do tohoto typu vzdělávání lze započítat maximálně 8 hodin ročně. V roce 2014 jsem se např. zúčastnila konference na téma Integrovaný přístup k sociálním, bezpečnostním a zdravotním rizikům. Konference se konala v Blansku v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb města Blansko reg. č. CZ.1.04/3.1.03/78.00036.

### **3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH OBLASTNÍ CHARITY BLANSKO**

Další vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách je nutné ve všech organizacích, které poskytují registrované sociální služby. Tato kapitola popisuje, jak probíhá vzdělávání v Oblastní charitě Blansko. Organizaci je také věnována první kapitola, kde je popsán vznik a historie, poslání, struktura a financování.

#### **3.1 Představení Oblastní charity Blansko**

Oblastní charita Blansko je součástí neziskové organizace Charita Česká republika. Ta je největším poskytovatelem sociálních a zdravotních služeb u nás. Charita je právnickou osobou a je součástí římskokatolické církve. Organizace navazuje na svou činnost za první republiky a nabízí pomoc lidem v nouzi u nás i v zahraničí. Provozuje širokou síť sociálních a zdravotních služeb, funguje jako sdružení více než 300 Charit. Ve své práci vychází z křesťanských principů, pořádá řadu vlastních projektů, každoročně organizuje Tříkrálovou sbírku. Také má díky členství v sítích Caritas Internationalis a Caritas Europa partnery po celém světě. Členem charity je šest diecézních a dvě arcidiecézní charity. Devátým subjektem jsou Domovy duchovních a řeholnic. Informace o své činnosti a struktuře poskytuje veřejně na webových stránkách. (Charita Česká republika [online])

Oblastní charita Blansko je největším poskytovatelem sociálních služeb v blanenském regionu. Její služby doplňuje Město Blansko provozem nemocnice, škol, kulturních organizací a zařízení sociálních služeb pro seniory. Další organizace se zaměřují na konkrétní cílové skupiny – na mládež, zdravotně postižené, osoby v krizi atd. Město je otevřené rodinám s malými dětmi, kterým nabízí dostatek dětských hřišť, škol i zájmových organizací.

### 3.1.1 Vznik a historie Oblastní charity Blansko

Oblastní charita Blansko je jednou z deseti oblastních charit Diecézní charity Brno, která je zřízená brněnským biskupem. Vznikla jako regionální zařízení 1. 12. 1992. Současná Oblastní charita Blansko byla ustanovena s platností od 1. 2. 1994. V prvních letech se Charita Blansko zabývala především pečovatelskou a ošetrovatelskou činností a pořádala sbírky šatstva pro země bývalé Jugoslávie. Časem přibýlo sociálně právní a psychologické poradenství. Od roku 1994 do roku 2006 byla Oblastní charita Blansko pověřena provozem Městského penzionu v Blansku. Stacionář Emanuel v Boskovicích dále zahájil provoz a v roce 1995 Domov pro matku a dítě v Blansku.

V roce 1997 organizovala Oblastní charita Blansko pomoc při povodních a zahájila provoz Linky důvěry. V roce 1999 bylo otevřeno nízkoprahové centrum pro děti a mládež Zlatá zastávka v Adamově a o rok později projekt Modelového bydlení Betany v Boskovicích. Vznikl také stacionář pro psychicky nemocné Pěkná modrá. V roce 2002 byl otevřen nově postavený dům krizové intervence Okno dokořán, který se stal také sídlem ředitelky Oblastní charity Blansko a ekonomického a správního úseku. Rok nato vznikla v Blansku Noclehárna pro muže. V dalších letech vznikla nová střediska: SPONA – společná pomoc obětem násilí, Magdala pro oběti obchodování s lidmi a nucené prostituce a Pracovní rehabilitace Stará fabrika.

Od roku 2010 byla část sociálních služeb zařazena do Individuálního projektu Jihomoravského kraje a tím bylo zajištěno jejich financování až do konce roku 2014. Po skončení tohoto projektu muselo několik služeb svoji činnost ukončit (SPONA – terénní programy, sociální rehabilitace Betany, Emanuel a Stará fabrika). Z důvodu nedostatku financí zanikla také služba Krizová pomoc Centrum “PRO“ Blansko a Magdala. Naproti tomu od 1. 1. 2015 vznikly nové služby: SPONA – Společná cesta, Týdenní stacionář Emanuel a Betany a také Chráněné bydlení Olešnice.

V současné době Oblastní charita Blansko poskytuje 16 registrovaných sociálních služeb. Jejich kompletní seznam je uveden v příloze č. 3 Seznam sociálních služeb Oblastní charity Blansko.

### 3.1.2 Poslání a struktura organizace

Posláním Oblastní charity Blansko je služba milosrdné lásky církve bližnímu v nouzi bez ohledu na jeho příslušnost k rase, národnost, vyznání a politickou příslušnost. Předmětem hlavní činnosti charity je zejména zajišťování a poskytování duchovních, sociálních a zdravotních služeb. Jedná se především o seniory, lidi se zdravotním postižením, lidi v sociální a hmotné tísní, lidi bez domova, ohroženou a neorganizovanou mládež, příslušníky etnických a národnostních menšin, cizince a osoby se závislostí na návykových látkách. Oblastní charita Blansko také poskytuje humanitární pomoc. (Oblastní charita Blansko [online])

Oblast činnosti je velmi rozsáhlá a rozmanitá. Oblastní charita Blansko poskytuje svoje služby všem cílovým skupinám, matkám s dětmi a rodinám v tísní, zabývá se prevencí rizikového chování dětí a mládeže, pomáhá cizincům v nouzi, podporuje život menšin a také pomáhá lidem s problémy při uplatnění na trhu práce. Součástí veškeré poskytované pomoci je poskytování základního sociálního poradenství. Při mimořádných událostech se poskytuje odborná krizová pomoc v terénu. Další formou pomoci je i šatník a středisko vzájemné humanitární pomoci. V rámci preventivní činnosti je kladen důraz na prorodinné aktivity. Dle strategického plánu se organizace soustřeďuje na spolupráci v komunitě a využívá pomoci dobrovolníků. Vedoucí pracovníci jsou zapojeni do činnosti odborných kolegií a do dalších pracovních skupin a porad, např. pro dobrovolníky, pro propagaci a fundraising (osoba, která hledá sponzory pro charitu), pro duchovní péči.

Oblastní charita Blansko zajišťuje svoji činnost v blanenském a boskovickém regionu prostřednictvím středisek rozmístěných v Blansku, Boskovicích, Adamově, Olešnici na Moravě a Doubravici nad Svitavou. Spolupráce v rámci místní komunity umožňuje, aby každý občan mohl přispět na dobrou věc, která bude sloužit postiženým lidem, potřebným či jinak znevýhodněným občanům.

Každé středisko pořádá během roku akce pro veřejnost spojené s propagací svých služeb. Jedná se prezentaci služeb na prodejních akcích, výstavy obrazů, přednášky,

pořádání zahradní slavnosti nebo akce, které jsou zaměřené tématicky pro veřejnost. (Oblastní charita Blansko [online])

V čele Oblastní charity Blansko je ředitelka, která je podřízena řediteli Diecézní charity Brno. Organizace je rozdělena do tří základních úseků:

**1) Úsek ekonomiky a správy** – je tvořen jedním útvarem a zahrnuje ekonomické oddělení, oddělení projektů a údržby nemovitostí, oddělení správy a oddělení drobné hospodářské činnosti a využití majetku. V čele tohoto úseku/útvary stojí zástupce ředitelky pro úsek ekonomiky a správy.

**2) Úsek pomoci a podpory** – tvoří 4 útvary:

- **útvary podpory cizincům** (oddělení Centrum cizincům a oddělení Jihomoravské regionální centrum)
- **útvary humanitární pomoci a duchovní podpory** (oddělení dobrovolníků a humanitární pomoci a oddělení mimořádných situací)
- **útvary sociálně-právní ochrany** (oddělení aktivit sociálně-právní ochrany)
- **útvary rozvojových programů**

**3) Úsek služeb** – sem spadají všechny sociální, prorodinné a zdravotní služby

- **útvary Centrum “PRO“ Blansko** (Azylový dům pro matky s dětmi Blansko a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Blansko)
- **útvary Centrum “PRO“ Boskovice** (Azylový dům pro matky s dětmi Boskovice, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Boskovice a Odborné sociální poradenství – Charitní poradna Boskovice)
- **útvary Okno dokořán Blansko** (SPONA – Společná cesta, Krizová pomoc a Linka důvěry)
- **útvary LANO – Lidská anonymní opora** (Nízkoprahové denní centrum Blansko, Noclehárna pro muže Blansko a Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Zlatá zastávka Adamov)
- **útvary Emanuel** (Týdenní stacionář, Centrum denních služeb a Sociálně terapeutické dílny Pěkná modrá Doubravice nad Svitavou)
- **útvary Betany** (Týdenní stacionář a Sociálně terapeutické dílny)
- **útvary Domácí péče** (Charitní pečovatelská služba Blansko, Odlehčovací služba a Chráněné bydlení Olešnice na Moravě)

- **útvár Zdravotní péče** (Charitní ošetrovatelská služba Blansko a Domáci hospicová péče)
- **útvár Prorodinné služby** (Klub Ratolest Blansko a SPONA rodinná politika)

Každý útvar má vedoucího pracovníka. Na každém pracovišti v úseku služeb funguje profesionální tým skládající se ze sociálních pracovníků, pracovníků sociální péče (instruktor, terapeut, pečovatel) a dalších odborných pracovníků (např. psycholog, právník). Na službě se dále podílejí řídící, administrativní, pomocní pracovníci a pracovníci ekonomického a správního úseku. V mimo sociálních službách dále pracují zdravotní pracovníci a pedagogové.

### **3.1.3 Financování organizace**

Oblastní charita Blansko je financována z několika zdrojů. Největší podíl tvoří dotace z Ministerstva práce a sociálních věcí, z Jihomoravského kraje, z Ministerstva práce a sociálních věcí – rodinná politika, Ministerstva vnitra a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Dalším velkým zdrojem příjmů jsou platby od zdravotních pojišťoven ze sbírek a darů. Největší sbírkou je zejména Tříkrálová sbírka, která je známá veškeré populaci. Značná část příjmů pramení z Individuálních projektů Jihomoravského kraje. Za zmínku stojí také příspěvky od Úřadu práce, Evropské unie a vlastní zdroje. Obce a města přispívají na sociální služby, kdy tyto příspěvky znamenají pro financování organizace další přínos. Velký potenciál, dle mého názoru, představuje kvalitní práce s drobnými dárci.

V současné době je v Oblastní charitě Blansko v pracovním poměru více jak sto zaměstnanců. Další desítky lidí jsou zaměstnány na základě dohody o provedení práce (DPP) nebo dohody o pracovní činnosti (DPČ) nebo jako dobrovolníci. Mzdy pracovníků tvoří největší podíl výdajů organizace.

### **3.2 Plánování vzdělávání a vzdělávací plán pracovníka**

Plánování vzdělávání v Oblastní charitě Blansko upravuje Předpis č. 12 – Vzdělávání pracovníků v Oblastní charitě Blansko. Navazuje na směrnici Diecézní charity Brno č.25/2015. Již během adaptačního procesu pracovníka jsou vytvořeny podklady pro jeho individuální vzdělávací plán.

Vedoucí služby společně s pracovníkem na začátku kalendářního roku vytváří tzv. vzdělávací plán pracovníka, přičemž se při jeho tvorbě vychází ze vzdělávacích plánů a cílů organizace. Vzdělávání konzultuje vedoucí sociální služby s pracovníkem, kterého se tento plán týká. Přihlíží se k dané pozici pracovníka a také k potřebám uživatelům a potřeb služby.

Tyto podklady, společně s hodnocením pracovníka, slouží k sestavení vzdělávacího plánu pracovníků. Tyto dokumenty vedoucí pracovník každoročně předkládá zástupci ředitelky pro danou oblast. Plán obsahuje názvy kurzů, školení a stáží, které chce pracovník absolvovat. Na základě těchto plánů osoba pověřená za vzdělávání v organizaci svolá schůzku se zástupci ředitelky a společně plánují realizaci vzdělávacích programů s ohledem na úsporu nákladů. Vedoucí služby je zodpovědné za absolvování 24 hodin povinného vzdělávání ročně u každého pracovníka. Společně s osobou, která zajišťuje vzdělávání pracovníkům, se domlouvají na potřebách a možnostech jak pro službu, tak pro zaměstnance.

V případě, že se u pracovníka nedaří plnit povinné vzdělávání, je potřebné tuto skutečnost ihned nahlásit zodpovědné osobě a hledat náhradní řešení, jak splnit povinných 24 hodin vzdělávání. V případě, že z dohodnutého kurzu někdo onemocní nebo se odhlásí z vážných důvodů, hledá se náhradník za nezúčastněného nejprve v rámci svého střediska. Pokud se na středisku zástupce nenajde, osoba odpovědná za vzdělávání osloví jiné vedoucí středisek, aby se zabránilo propadnutí kurzu a tím také mařením finančních prostředků organizace.



Pracovník zodpovědný za vzdělávání v Oblastní charitě Blansko, v případě vzdělávání organizovaného přes oddělené vzdělávání Diecézní charity Brno, má povinnost zajistit vhodné prostory pro školení, zajišťuje také veškerou komunikaci s vedoucími služeb, zasílá informace o termínech, místech, časech, lektorech a seznamech účastníků. V jeho náplni je také zajištění osvědčení o absolvování pro jednotlivé pracovníky. V případě potřeb lektorů je povinen zajistit požadovaný materiál. Požadovaným materiálem se rozumí například notebook, data projektor, plátno či flip chart. Ve spolupráci s vedoucími pracovníky mimo jiné pracovník zodpovědný za vzdělávání zajišťuje občerstvení pro účastníky školení.

Absolvování povinného vzdělávání eviduje vedoucí služby. Originální osvědčení si nechává pracovník, který se školení zúčastnil. Vedoucí služby si pořídí kopii osvědčení a založí ji do dokumentace pracovníka. Vedoucí služby je povinen jedenkrát ročně odevzdat osobě pověřené vzděláváním pracovníků Oblastní charity Blansko v elektronické podobě přehled povinného vzdělávání svých podřízených za dané období, a to vždy do 31. ledna následujícího roku.

Pracovník je dále povinen se účastnit vzdělávacích programů, na které je vyslán zaměstnavatelem. V případě neúčasti z vážných důvodů, jako jsou pracovní neschopnost nebo ošetřování člena rodiny, nahlásí tuto skutečnost svému vedoucímu.

### **3.3 Adaptační kurz**

Noví pracovníci Oblastní charity Blansko absolvují po zkušební době adaptační kurz v časovém rozsahu 16 hodin. Kurz pořádá Diecézní charita Brno a je pro nové pracovníky povinný. Na tomto kurzu se seznámí se širším kontextem práce v organizaci, jakou je Charita Česká republika. Důležitými tématy kurzu jsou duchovní základy a etické aspekty charitní práce, postavení a úkoly charity, dotační politika, public relations, práce dobrovolníků, Tříkrálová sbírka a standardy kvality sociální práce. Mezi přednášejícími bývá např. ředitel Diecézní charity Brno, delegát biskupa, pastorační asistent a další pracovníci charity. Pracovníci se dozvídají informace

o duchovních základech a vzniku organizace, jejím vývoji, seznámí se s aktuální situací charity a s postavením charity v rámci poskytovatelů sociálních služeb v České republice.

Kurz se skládá jednak z přednášek, a také ze zážitkových aktivit, které se týkají například motivace pracovníků. Veškeré materiály dostávají účastníci na přenosných nosičích (typicky CD), takže se k nim mohou kdykoliv vracet. Kurz se jim také počítá do povinného vzdělávání, a to rozsahem 8 hodin. Na setkání je zajímavé, že se zde vždy sejdou pracovníci z různých oblastních charit a mohou tak sdílet zkušenosti, problémy a úspěchy svých charit a tím druhé obohacovat a inspirovat.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### 4 Metodologie výzkumu

V této praktické části zmapuji, jak pracovníci sociálních služeb Oblastní charity Blansko přistupují ke vzdělávání, zda vzdělávání vnímají jako nutnost uloženou zákonem nebo jako přínos pro svůj profesní rozvoj.

Chci zjistit, zda k povinnému vzdělávání přistupují zaměstnanci stejně bez rozdílu délky působení v organizaci. Budu zjišťovat, zda zaměstnanci, vnímají vzdělávání uložené zákonem jako zátěž, nebo jim naopak nedělá problém plnit požadavky zákona.

Představím výzkumný vzorek a výzkumnou otázku a z ní vycházející dílčí výzkumné otázky, které vyplynuly z teoretických poznatků. V kapitole také popíši, jak hovory budou probíhat, zmíním se jednotlivě o respondentech a jejich vzdělání. Největší prostor v této části budu věnovat analýze a interpretaci získaných dat z rozhovorů. Zaměřím se na jednotlivé výzkumné otázky a jejich shrnutí. V závěru této kapitoly se podělím o vlastní pohled na problematiku dalšího vzdělávání v organizaci.

#### 4.1 Cíle výzkumu

Hlavní výzkumnou otázkou je, zda pracovníci Oblastní charity Blansko přistupují ke vzdělávání pozitivně či negativně a to v kontextu jejich délky působení v organizaci. Cílem výzkumu bude zjistit, zda vnímají vzdělávání jako nutnost uloženou zákonem, nebo jako přínos pro svůj profesní rozvoj. Abychom mohli získat odpověď na výzkumný cíl, je potřeba si nejdříve analyzovat výzkumné dílčí otázky (DVO).

Pro svoji práci si stanovuji 3 dílčí výzkumné otázky:

**Slouží vzdělávání pracovníků v sociálních službách udělené zákonem k prohloubení jejich znalostí? (DVO1)**

**Vnímají pracovníci sociálních služeb povinné vzdělávání udělené zákonem jako přínos pro vlastní seberealizaci? (DVO2)**

**Jsou pracovníci v sociálních službách ochotni se vzdělávat i nad rámec daný zákonem? (DVO3)**

DVO1 je zaměřena na zjištění, jak vnímají pracovníci sociálních služeb vzdělávání, k čemu jim slouží, zda to vidí jako nutnost nebo jako přínos pro sebe. DVO2 navazuje na předchozí otázku a zjišťuje, jaký je vzdělávací přínos pro pracovníky, jak sdílí informace z kurzů a jak také využívají vědomosti získané ze vzdělávání. DVO3 se věnuje tomu, zda jsou pracovníci ochotni do vzdělávání investovat sami. Pokud ano, tak jakou finanční částku. Dále také zjišťuji, jak se vzdělávají sami mimo povinné vzdělávání, pokud jsou ochotni se vzdělávat.

## **4.2 Výzkumný design**

Pro realizaci jsem zvolila kvalitativní výzkum. Podle Hendla (2005) můžeme kvalitativní výzkum označit jako pružný typ výzkumu. Výzkumník na začátku výzkumu stanoví téma a základní výzkumné otázky. Otázky může v průběhu výzkumu, sběru a analýzy dat doplňovat a měnit. Tento přístup umožňuje pružně reagovat na nové skutečnosti, které se v rámci výzkumu objevily a přináší nová, zajímavá data.

Ucelenou definici kvalitního výzkumu uvádí Švaříček a Šed'ová (2007:17) takto: *„Kvalitativní výzkum je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založených na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“*

### 4.3 Technika a metodika sběru dat

Při realizaci rozhovorů jsem použila techniku sběru dat prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Předem jsem si vypracovala scénář rozhovorů s otázkami, které jsem si rozdělila do tří okruhů tak, abych získala od pracovníků dostatečné množství informací na zodpovězení hlavní výzkumné otázky.

Ze všeho nejdříve jsem zjišťovala základní informace o respondentech. (*Můžeš mi říct něco o sobě, o svém nejvyšším dosaženém vzdělání?*) Na tuto otázku následovaly další, pomocí kterých jsem potřebovala zjistit, jak dlouho již v organizaci pracují a na jaké pozici jsou nyní zaměstnání. (*Jak dlouho jsi zaměstnaný/á v organizaci? Kolika službami jsi již prošel/šla?*)

Po získání základních informací jsem přešla k otázkám ohledně vzdělávání, kterého se respondenti pravidelně v průběhu roku zúčastní. Otázky jsem pokládala respondentům tak, abych z jejich odpovědí pochopila, co jim vzdělávání přináší, jak přistupují k tomu, že se musí průběžně vzdělávat a jak si následně předávají informace z kurzů. (*Jak se díváš na vzdělávání uložené zákonem? Vnímáš to jako nutnost? Co ti přináší vzdělávání? Jaký přínos to má pro tebe? Jakou formou si s kolegy předáváte získané informace?*)

Také mě zajímalo, jak se pracovníci vzdělávají sami. (*Zúčastníš se pouze povinných kurzů nebo se vzděláváš i sám/sama? Pokud ano, jak?*) Zajímavou otázkou bylo také, kolik financí jsou zaměstnanci ochotni investovat do svého vzdělání. (*Kolik Kč by si byl/byla ochotna investovat do svého vzdělání?*)

Na závěr mě zajímalo, zda mohou pracovníci zhodnotit vzdělávání před účinností zákona o sociálních službách a také zda vnímají nějaká pozitiva či negativa tohoto systému. (*Jaké rozdíly vnímáš ve vzdělávání před a po účinnosti zákona o sociálních službách? Jaká jsou podle tebe pozitiva tohoto systému? A jaká negativa?*) Poslední otázkou byla možnost fantazie či přání u respondentů, co by chtěli změnit v tomto zavedeném, povinném vzdělávání. (*Kdyby to bylo možné, co bys změnil/a?*)

#### 4.4 Výběr respondentů

Respondenty jsem vybrala z řad pracovníků sociálních služeb Oblastní charity Blansko, a to na základě délky působení v organizaci. Volila jsem respondenty zaměstnané v organizaci do pěti let, do deseti let a nad deset let. Všichni respondenti procházejí vzděláváním, proto pro ně bylo snadné o zvoleném tématu hovořit a na základě jejich výpovědí jsem mohla uskutečnit kvalitativní výzkum. Respondenty jsem vedla anonymně pod číselným kódem. Je u nich uveden věk, vzdělání, počet odpracovaných let v organizaci a současná pracovní pozice. Dále v dokumentu používám jak termín pracovníci, tak zaměstnanci, oba znamenají totéž.

Přezdívka	Věk	Vzdělání	Délka zaměstnání	Pracovní pozice
<b>Do 5 let</b>				
R1	27	SŠ	6 měsíců	Pracovník v sociálních službách
R2	32	VŠ	1,5 roku	Sociální pracovník
R3	28	VŠ	1,5 roku	Vedoucí sociální služby
<b>5 – 10 let</b>				
R4	38	SŠ	9 let	Pracovník v sociálních službách
R5	48	SŠ	9,5 let	Pracovník v sociálních službách
R6	29	VOŠ	6 let	Sociální pracovník
<b>Nad 10 let</b>				
R7	58	SŠ	21 let	Pracovník v sociálních službách
R8	37	SŠ	17 let	Pracovník v sociálních službách
R9	58	SŠ	18 let	Pracovník v sociálních službách

Tabulka č. 1 – Základní údaje respondentů

Z informací v tabulce lze vyčíst, že z devíti respondentů je jeden pracovník (R3) na vedoucí pozici v sociální službě, dva pracovníci (R2, R6) jsou zaměstnání na pozici sociální pracovník, ostatní pracovníci (R1, R4, R5 a R7 – R9) jsou zaměstnání na pozici pracovník v sociálních službách.

## **4.5 Charakteristika dosavadního působení respondentů v sociálních službách**

### **Respondent R1**

Respondent R1 pracuje v organizaci půl roku na pozici pracovník v sociálních službách. Má vystudovanou střední školu ekonomického zaměření a nyní po absolvování kurzu pracovníka v sociálních službách se zaučuje v sociální oblasti, kde hledá svoje uplatnění.

### **Respondent R2**

Respondent R2 nastoupil do organizace po mateřské dovolené, kdy již prošel dvěma sociálními službami, kde byl zaměstnán na pozici sociálního pracovníka. Se sociální oblastí již měl zkušenosti. Po absolvování střední školy pracoval na úřadu práce jako referent. Během mateřské dovolené respondent vystudoval vysokou školu sociálního zaměření. V posledním roce absolvoval kurz Respektovat a být respektován.

### **Respondent R3**

Respondent R3 nastoupil do organizace jako odborný pracovník – psycholog a působí také jako vedoucí sociální služby. Vedle vedoucí pozice také nadále vykonává práci i jako odborný pracovník – psycholog. Má vystudovanou psychologii a průběžně se respondent vzdělává dále. V posledním roce absolvoval kurz internetového poradenství nebo například kurz zahradní terapie.

### **Respondent R4**

Respondent R4 pracuje v organizaci na pozici pracovník v sociálních službách, přičemž během svého působení v organizaci prošel již pěti sociálními službami, a proto se stále učí pracovat s různorodými cílovými skupinami. Má vystudovanou střední školu ekonomického směru. Jakmile začal platit zákon o sociálních službách, respondent absolvoval kurz pro pracovníky v sociálních službách.

### **Respondent R5**

Respondent R5 pracuje v organizaci na pozici pracovník v sociálních službách. Jelikož měl původní profesní zaměření ekonomického směru, absolvoval kurz pracovníka v sociálních službách. Respondent již v organizaci prošel více sociálními službami a pracoval tak s různou cílovou skupinou.

### **Respondent R6**

Respondent R6 vystudoval střední školu sociálního zaměření a nastoupil do organizace na pozici pracovník v sociálních službách. Během svého zaměstnání vystudoval vyšší odbornou školu zaměřenou na sociální práci. Postupně v organizaci přešel na pozici sociální pracovník.

### **Respondent R7**

Respondent R7 pracuje již dlouhou dobu v organizaci, má vystudovanou střední školu technického směru. S nástupem zákona o sociálních službách musel absolvovat kurz pro pracovníky v sociálních službách, aby i nadále mohl vykonávat svoji profesi. V organizaci prošel již více službami, kde byl vždy zařazen na pracovní pozici pracovníka v sociálních službách.

### **Respondent R8**

Respondent R8 pracuje na pozici pracovník v sociálních službách, v organizaci pracuje již delší dobu, kdy během svého působení byl také na mateřské dovolené. Poté musel absolvovat kurz pro pracovníky v sociálních službách, jelikož nástupem zákona by dále nemohl pokračovat v sociální oblasti. Během svého pracovního působení v organizaci již začal studium na vysoké škole, ale studium pro něho bylo časově velice náročné časově, a proto studium nedokončil. Nyní se přihlásil respondent na školu křesťanského poradenství, kdy vzdělávání bude probíhat po dobu dvou let.

### **Respondent R9**

Respondent R9 pracoval v organizaci na různých pozicích – vedoucí sociální služby, koordinátor, sociální pracovník, kdy mu byla udělena výjimka na vzdělání po určité době, jelikož měl odpracované požadované roky praxe. Po uplynutí výjimky nyní



pracuje na pozici pracovník v sociálních službách. Mimo to se věnuje práci s dobrovolníky a zajišťuje sbírky pořádané v rámci organizace. Podílí se např. také na přípravě a průběhu akce Tříkrálová sbírka, která je jedna z největších akcí organizace.

## **4.6 Průběh rozhovorů**

Všechny respondenty jsme požádala o rozhovor. Před rozhovorem jsem je seznámila, s tím, k čemu mi hovor s nimi poslouží. Rozhovory s respondenty – zaměstnanci Oblastní charity Blansko probíhaly v měsíci lednu, kdy jsme se po dohodě sešli ve smluvený čas a na smluveném místě. Rozhovory byly nahrávány na diktafon a poté přepsány do písemné podoby. Otázky byly otevřené, byly pokládány tak, aby mi respondent mohl odpovědět na mnou kladené otázky týkající se vzdělávání. Respondenti byli kolegové, se kterými se setkávám při práci, nebo se potkáváme právě na různých vzdělávacích akcích.

Vzhledem k tématu vzdělávání nebyly u rozhovorů z pozice respondentů žádné zábrany. Bez obav mi odpovídali na mnou kladené otázky. Rozhovor nám vždy trval kolem dvaceti až třiceti minut. Hovory probíhaly podle předem stanovených okruhů a příslušných otázek. Odpovědi na otázky se různě prolínaly, na některé otázky jsem již odpovědi získávala dříve, a proto jsem se na ně znovu neptala.

Na úvod jsem respondenty při každém rozhovoru požádala, aby mi řekli základní údaje o svém dosavadním vzdělání a o současné pracovní pozici v organizaci. Dále jsem se ptala, jak vnímají to, že jim sociální zákon ukládá povinné vzdělávání v minimálním rozsahu 24 hodin za rok, co jim vzdělávání přináší, zda se vzdělávají i nad rámec daný zákonem, jak se vzdělávají, zda získané informace předávají svým kolegům, pokud ano, jakou formou a také mě zajímalo, kolik financí by oni sami investovali do vzdělání, pokud by se rozhodli sami vzdělávat mimo vzdělání, které je zajištěné organizací. Na závěr jsem se ptala, zda vnímají změny před a po platnosti zákona o sociálních

službách, jaká negativa a pozitiva vidí v povinném vzdělávání, a pokud by mohli, zda by něco změnili.

Během rozhovorů jsem se také doptávala na informace, které byly pro mě přínosem pro vyhodnocení kvalitativního výzkumu. Na závěr jsem jim poděkovala za poskytnutí rozhovoru a popřála hodně sil do dalších pracovních dnů.

## 5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

V této části jsou zaznamenány výsledky kvalitativního výzkumu prostřednictvím operacionalizace. Janoušková a Nedělníková (2008:62) uvádí, že „vzdělávání je systém celoživotního profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, který pracovníkům poskytne garanci kvality profesních školení a usnadní systémové plánování vzdělávání zaměstnanců v organizacích. Systém celoživotního vzdělávání pomůže pracovníkům prohlubovat všeobecné znalosti a dovednosti a také získat příslušnou specializaci“. Já budu v rozhovorech zjišťovat, co dané vzdělávání zákonem přináší pracovníkům sociálních služeb v nestátní neziskové organizaci, a to v Oblastní charitě Blansko. Zda vzdělávání také vnímají jako zdroj nových informací, díky nimž si prohlubují své doposud získané znalosti a chtějí si i nadále rozvíjet svoje schopnosti a znalosti.

### 5.1 Operacionalizace

Operacionalizací se rozumí identifikování otázek do jednotlivých indikátorů, kdy otázky jsou východiskem při tvorbě navrhovaného rozhovoru. Indikátory nám pak umožňují analyzovat nasbíraná data. (Disman, 2002)

DVO	Dílčí dimenze	Indikátory
<b>DVO1:</b> Slouží vzdělávání pracovníků uložené zákonem k prohloubení znalostí?	Názory pracovníků na povinné vzdělávání z hlediska času a obsahu	Témata vzdělávání
	Povinné vzdělávání jako nezbytnost	Reflexe vzdělávání jako nezbytnosti při zaměstnání Nutnost vzdělávání z pohledu pracovníků sociálních služeb
<b>DVO2:</b> Vidí pracovníci sociálních služeb vzdělávání jako přínos pro seberealizaci?	Dopad na výkon zaměstnání	Aplikace do pracovní činnosti Přínosy pro vlastní osobu Míra vzniku nových informací

		Využití poznatků při zaměstnání
	Předávání informací dál	Sdílení nových poznatků s pracovníky Míra ochoty předávat informace dál Způsoby předávání informací
<b>DVO3:</b> Je ze strany pracovníků ochota vzdělávat se nad rámec daný zákonem?	Aktivity nad rámec povinného vzdělávání	Míra interese Výběr konkrétních aktivit
	Investice vlastních prostředků do nepovinného vzdělávání	Finanční investice Časová investice

Tabulka č. 2 - Operacionalizace

## 5.2 DVO1: Slouží vzdělávání pracovníků uložené zákonem k prohloubení znalostí?

V DVO1 je pomocí polostrukturovaných rozhovorů zjišťováno, jak vnímají a k čemu slouží vzdělávání uložené zákonem pracovníkům. Je zjišťováno, jak si vybírají kurzy, zda je pro ně vzdělávání přínosem a zda vidí přínos jako zvyšování své kvalifikace.

### Témata vzdělávání

Vzdělávání je dané zákonem, ale mezi respondenty se objevovala kritika na možnosti výběrů kurzu či školení z hlediska jejich obsahové náplně, tak i samotné kvality získaných informací. Často se stává, že témata kurzů si nemohou sami vybrat, jelikož to představuje velkou finanční zátěž pro organizaci a organizace posílají zaměstnance na taková školení, která jsou hrazená z evropských projektů nebo je nabízí organizace vyloženě zdarma.

R5 „ ... uvítala bych, kdybych si kurzy mohla vybrat dle svého zájmu ...“

R6 „ ... pokud je pro pracovníka téma nezajímavé a nemůže si vybrat, vidím to jako vyhozené peníze. Zapojila bych samotné pracovníky do výběru kurzů a tím by to byly pak lépe investované peníze ... “

R7 „ ... uvítala bych mít možnost vybrat si téma v delším časovém předstihu a přizpůsobit to mým potřebám ...“

R9 „ ... jsme motivováni ke kurzům, které jsou hrazeny evropskými fondy a ty někdy nebývají úplně nejkvalitnější ...“

### **Reflexe vzdělávání jako nezbytnosti při zaměstnání**

Téměř všichni respondenti vidí vzdělávání zákonem jako potřebné a nezbytné pro výkon své profese v sociálních službách.

R3 „ ... celkově se vzdělávám ráda a oceňuji vzdělávání se v rámci svého zaměstnání. Uvítala bych dokonce více hodin ...“

R4 „ ... myslím, že 24 hodin za rok pokryje mé potřeby. Ale v situaci, kdy jsem převedena na jinou službu v charitě, by mi však pomohlo, kdybych byla napřed vyslána na školení, která se týkají cílové skupiny, se kterou budu pracovat a potom bych uvítala i více hodin než jsou daná zákonem ...“

R2 „ ... vzdělávání v rozsahu 24 hodin vidím jako dostačující ...“

R6 „ ... vzdělávání mi přijde velmi přínosné. Rozhodně by se měli vzdělávat i jiné profese než pomáhající ...“

### **Nutnost vzdělávání z pohledu pracovníků sociálních služeb**

Respondenti se u této otázky shodují v tom, že povinné vzdělávání vidí jako nutnost, jelikož se stále mění zákony, vyhlášky, také se mění struktura i výše sociálních dávek poskytovaných státem. Z tohoto důvodu je nezbytné v sociální oblasti sledovat novinky a změny.

R 7 „ ... vzdělávání vidím jako nutnost, ale ne v negativním slova smyslu. Ale jako nutnost, aby se pracovník mohl dále rozvíjet a neztrácel kontakt se stále novými informacemi, zákony, postupy v oboru ...“

R 4 „ ... informace, jak dobře a kvalitně pracovat, není nikdy dost. Požadavky na kvalitu práce se neustále zvyšují, vedení dokumentace se často mění, jsou na nás kladeny stále nové a větší požadavky a zodpovědnost ...“

Někteří respondenti to nevidí jako nutnost, ale jako přínos:

- R4 „ ... vzdělávání by mělo přispět ke zvýšení kvality a především spokojenosti uživatelů, proto v žádném případě nevidím vzdělávání jako nutnost, ale jako přínos ...“
- R9 „ ... vzdělávání je pro mě přínosem. Přináší mi také pohled různých přednášejících na stejnou problematiku, setkávání se s lidmi z jiných organizací a sociálních služeb, také získání nových kontaktů na jiné pracovníky, ale třeba i na školitele ...“

Mezi respondenty se ale najdou i ti, kteří zažili vzdělávání jako nutnost:

- R6 „ ... zaměstnavatel mě poslal na pro mě naprosto nezajímavý kurz a to jsem jako nutnost brala ...“
- R9 „ ... když si nemohu vybrat vzdělávání, které opravdu potřebuji, a zaměstnavatel mě pošle na školení, abych měla čárku jako splněno, pak to nevnímám jako přínos, ale jako nutnost absolvovat vzdělávání ...“

### **5.3 Shrnutí DVO1**

Cílem DVO1 bylo zjistit, jak vnímají pracovníci povinné vzdělávání uložené zákonem. Při rozhovorech převládaly odpovědi, kdy pracovníci uvedli, že vzdělávání je pro ně přínosem, na jehož základě si prohlubují svoje znalosti, přestože se stane, že při vzdělávání si mnohdy znalosti zopakují. Na druhou stranu jsou ovšem i takové vzdělávací aktivity, které jim nové informace poskytnou. Mezi pracovníky jsou taktéž osoby, které se vzdělávají rády a také vítají, že se mohou vzdělávat v rámci své pracovní doby v organizaci.

Objevily se také odpovědi, kdy pracovníci vidí vzdělávání jako přítěž, jelikož se musí podrobit vzdělávání takovému, které jim určí zaměstnavatel, a nemohou si například zvolit typ kurzu, který by je zajímal a byl by pro ně užitečný v praxi. V organizaci plánování vzdělávání funguje někdy tak, že se vypíše téma školení a vedoucí nahlásí pracovníky, aby měli splněn plán. V tomto případě je ovšem zvolený typ vzdělávání

pro zaměstnance neadekvátní, protože nerespektuje např. jejich pracovní zájmy a potřeby.

Taktéž je výběr hodně ovlivněn kurzy, které jsou pořádány přes dotace Evropské unie. Tyto kurzy jsou pro pracovníky zpravidla zdarma. Organizace svoje pracovníky vysílá převážně na tyto typy kurzů, jelikož jsou pro ni významnou úsporou ve financích, které na vzdělávání schází. Zde je bohužel riziko v podobě méně kvalitního obsahu. Kurzy nejsou někdy tak přínosné, jak by pracovníci očekávali. Přesto i tak vidí pracovníci vzdělávání jako přínos, kdy se dozvídají nové informace, sledují díky tomu dění v sociální oblasti, jsou upozorněni na měnící se skutečnosti, jako jsou sociální dávky, vyhlášky, dochází také k revizím v sociálním zákoně. V rozhovorech se také objevilo, že by se měly vzdělávat i jiné pomáhající profese působící v sociální oblasti.

#### **5.4 DVO2: Vidí pracovníci sociálních služeb vzdělávání jako přínos pro seberealizaci?**

DVO2 se zabývá přínosem vzdělávání pro pracovníky. Zkoumá, jak pracovníci využívají nové informace, a také zda nové informace sdílí se svými kolegy, popřípadě jakou formou.

##### **Aplikace do pracovní činnosti**

Absolvované vzdělání se prolíná do pracovní činnosti, kdy si respondenti mohou doporučené metody vyzkoušet přímo v pracovním procesu. Na určitých kurzech je součástí také vyzkoušení nových metod, kdy při praktických nácvicích se celá skupina aktivně zapojí a následně na ukázkách má možnost se nové poznatky naučit popřípadě se zdokonalit. Ne vždy jde o nové poznatky, někdy jde pouze o připomenutí již získaných informací.

R4 „ ... zdokonalení se v již získaných dovednostech, popř. vědomostech, nové informace. Je to také určitá forma pomoci, jak svou práci dobře zvládnout a být si jista, že to co dělám, dělám správně ...“

R8 „ ... učím se používat různé, nové techniky, uplatňuji nové principy, seznamuji se s různými kolegy a vidím možnost spolupráce ....“

### **Přínosy pro vlastní osobu**

Respondenti se shodují ve většině případů v tom, že vzdělávání je pro ně přínosem. Vzdělání jim pomáhá se zdokonalovat ve své profesi, také se učí novým věcem.

R2 „ ... pro mě je přínosem, pokud má přesah i do osobního života. Když prostřednictvím vzdělávání poznávám i sama sebe ...“

R9 „ ... pokud se vzdělávám v oblasti své cílové skupiny, se kterou pracuji, vidím to jako přínos do své práce ....“

R6 „ ... vzdělání mi přináší také pocit seberealizace ...“

R5 „ ... získávám nové poznatky a vědomosti, ke kterým bych se jinak nedostal ...“

Respondenti také uvádí, že se při vzdělávání často seznámili i s novými lidmi.

R6 „ ... také jsem se již několikrát seznámila s novými lidmi. Někdy je to i příjemně strávený čas s kolegy mimo pracovní prostory ....“

R9 „ ... setkávání se s lidmi z různých organizací, předávání informací a kontaktů ...“

### **Míra vzniku nových informací**

Při vzdělávání respondenti přiznávají, že se jim na různých kurzech, školeních dostávají nové informace, které jsou důležité pro jejich výkon práce. Také se se získanými informacemi a radami cítí především jistěji při práci s uživateli.

R9 „ ... nové informace, různý pohled přednášejících na stejnou problematiku ...“

R4 „... získávám nové informace důležité ke zkvalitňování poskytování služby, cítím se jistěji při práci s uživateli ...“

R3 „ ... cítím se díky tomu jistěji při práci s uživateli ...“

R5 „ ... nové informace, které mohu použít pro svoji práci ...“

Mezi respondenty je také respondent, který je v organizaci zaměstnaný krátkou dobu a o vzdělávání říká:



R1 „ ... vzdělání mě připravilo na budoucí povolání a co bude dál nevím, snad si prohloubím nabyté schopnosti a získám i zkušenosti např. od jiných kolegů ...“

### **Využití poznatků při zaměstnání**

Vzdělávání respondentům při kurzech, školicích akcích přináší nové informace a zajímavosti, které následně používají při své profesi v zaměstnání.

R2 „ ... většinu informací z kurzů jsem využila v praxi, ale také i v běžném, osobním životě ....“

R4 „ ... vědomosti využívám především při komunikaci s uživateli, při práci s individuálními plány, při motivaci uživatelů, při zvládnutí své role jako pracovníka ...“

R8 „ ... můžu využít příkladů dobré praxe i ve své práci ...“

R5 „ ... někdy mi vzdělání přijde jen jako oprášení toho, co jsem zapoměla, někdy mi naopak přinese nové informace ...“

R9 „ ... tyto vědomosti využívám při práci s uživateli, kdy si mohu ověřit i v praxi, že poznatky a vědomosti získané mi tuto práci významně ulehčují a obohacují mě o možnost používání nových metod práce, které jsem dříve neznala a tedy ani nepoužívala ...“

### **Sdílení nových poznatků s pracovníky**

Během vzdělávání se respondenti dozvídají nové informace, učí se novým možnostem, postupům a byla by škoda tyto informace nepředávat dál. Mezi pracovníky to funguje tak, že získané informace si často předávají mezi sebou dále.

R6 „ ... pokud je nás víc pracovníků na jednom kurzu, snažíme se společně o daném problému mluvit, sdělit si poznatky, pocity a využít získané informace do běžné praxe ...“

### **Míra ochoty předávat informace dál**

Respondenti jsou také ve většině případů ochotni získané informace předat dále svým kolegům. Vidí to jako užitečné, když se o nové informace mohou podělit se svými kolegy.

R2 „ ... snažím se sdílet pocity a nabyté informace s kolegy ...“

R3 „ ... poznatky samozřejmě sdílím i se svými pracovníky zprostředkovanou formou porad, kde o těchto věcech mluvíme a dále také při zaškolování a práci se stážisty a praktikanty, kde jim mohu některé věci předat ...“

### **Způsoby předávání informací**

Jelikož jsou v průběhu roku nabízena různá školení či kurzy, většinou proběhnou různá školení, kdy se pracovníci různě obměňují podle svých potřeb. Je škoda, aby se získané informace nepředávaly dále, a proto respondenti získané informace ze vzdělávacích akcí předávají svým kolegům různými způsoby:

R2 „ ... formou rozhovoru, nebo rozmnožením získaných materiálů. Ráda poskytnu materiály a jsem také ráda, když mi kolegové na oplátku poskytnou materiály z jejich kurzů ...“

R3 „ ... pokud mi kurz přijde zajímavý a užitečný pro práci s uživateli, tak spolupracovníkům poskytnu materiály, nebo jim odpřednáším nejdůležitější body kurzu ...“

R6 „ ... informace si většinou předáváme formou ústní. Zdá se mi to důležité ...“

R8 „ ... předávám slovně, pokud mi je dán prostor a metoda je vhodná ukázat v praxi, ráda předvedu, když vím, že i ostatní by mohli způsob uplatnit ve své profesi ...“

R9 „ ... předáváme si informace, diskutujeme o přednášených tématech a názorech ostatních účastníků – jako to dělají jinde, tím se také můžeme hodně naučit ...“

Vzhledem k tomu, že jeden respondent (R1) je v organizaci krátkou dobu a absolvoval pouze jeden kurz, říká o sdílení poznatků následující:

R1 „ ... doufám, že poznatky budu sdílet se svými kolegy, těším se na to a myslím, že se z toho hodně naučím ...“

## **5.5 Shrnutí DVO2**

Poznatky DVO2 navazují na DVO1, kdy bylo při rozhovorech zjištěno, že absolvování povinného vzdělávání uloženého zákonem přináší respondentům především nové poznatky, informace, metody, jak s uživateli mají pracovat. Nově zjištěné poznatky

svým kolegům v zaměstnání předávají převážně ústní formou. Dalším způsobem, jak předávají informace z kurzů je poskytnutí získaného materiálu (originály k zapůjčení, kopírování), aby i oni mohli využít nových informací při svém působení v sociální službě. Respondenti se také shodují, že při absolvování povinného vzdělávání se často setkávají se zajímavými lidmi a také s lidmi z jiných organizací, kdy si často mohou předat informace o svých službách a tím navázat i spolupráci. Uvítají ale také, když se se svými kolegy sejdou i mimo své pracoviště.

## **5.6 DVO3: Je ze strany pracovníků ochota vzdělávat se nad rámec daný zákonem?**

Zákon o sociálních službách ukládá povinné vzdělávání v rámci zákona 24 hodin ročně. Vzhledem k tomu, že se během roku neustále objevují nové informace, dochází ke změnám, je nutné stále sledovat dění v sociální oblasti. Je tedy možné, že se mezi zaměstnanci najdou i takoví, kteří se vzdělávají i nad rámec daný zákonem.

### **Míra interese**

Tato otázka je zaměřena na zájem samostudia. Na otázku, jak se zaměstnanci vzdělávají mimo vzdělání dané zákonem, odpovídají následovně:

R5 „ ... snažím se vyhledávat v odborné literatuře nebo na internetu ...“

R3 „ ... vzdělávám se i sama, mě to vážně baví ...“

R9 „ ... sleduji témata, která mě zajímají na sociálních sítích ...“

Polovina respondentů se vzdělává pouze pomocí povinných kurzů. Překážkou je například nedostatek času.

R6 „ ... ráda bych se vzdělávala, ale bohužel kvůli rodinnému a pracovnímu vytížení na to není čas ...“

R1 „ ... zatím se zúčastním pouze kurzů, jsem v sociální oblasti krátkou dobu ...“

### **Výběr konkrétních aktivit**

Mezi nejčastější formy samostatného sebevzdělávání patří vyhledávání informací především na internetu a v odborných knihách. Mezi respondenty je výrazně méně těch, kteří se vzdělávají rádi, vzdělávání je baví, vyhledávají si kurzy a různé aktivity, které jim přináší další poznatky.

R8 „ ... mimo absolvování povinného vzdělávání jsem se sama přihlásila na duchovní, nebo spíše křesťanský kurz, který mě ale teprve čeká, začne až na jaře ...“

R3 „ ... na internetu si vyhledávám další kurzy, které by mohly být pro mě užitečné. Naposledy to byl např. Výcvik v internetovém poradenství ...“

R6 „ ... mimo své vzdělávání jsem si také sama našla kurz krizové intervence, na který jsme se přihlásila a byl pro mě velkým přínosem. Nyní ho využívám v praxi ...“

### **Finanční investice**

U respondentů mě také zajímalo, kolik finančních prostředků by byli nebo jsou ochotni věnovat do svého vzdělávání. Rozhodnutí se u respondentů odvíjí od jejich finanční situace, povětšinou se jedná o částky v řádu stokorun až tisícikorun ročně.

R3 „ ... v současné době je to asi do 5 000 Kč za rok ...“

R4 „ ... pokud vím, že bych kurz v budoucnosti využila, byla bych ochotna investovat cca 3000 Kč za rok ....“

R5 „ ... během celého roku až 5 000 Kč ...“

R6 „ ... pokud by šlo o vzdělání, o které bych hodně stála, bylo by pro mě i pro budoucnost přínosné, byla bych si ochotna toto vzdělávání zaplatit i sama v částce do 6 000 Kč ...“

R8 „ ... pokud bych je měla, mnoho. Také jde o to, zda by se jednalo o školicí akci nebo kurz. Ale asi bych byla ochotna investovat od 1 500 Kč do 8 000 Kč za rok ...“

Mezi respondenty se převážně objevují odpovědi, kdy říkají, že jim povinné vzdělávání přijde jako dostačující a do dalšího vzdělávání nejsou už ochotni nadále vkládat svoje finance.

- R2 „ ... momentálně asi žádné finanční prostředky. Stačí mi povinné a vlastní sebevzdělávání ... “
- R1 „ ... nevím, nejspíš nic ...“
- R7 „ ... záleží na více faktorech, ale v tuto chvíli neinvestuji do svého vzdělávání ani peníze ani čas ...“
- R9 „ ... myslím si, že kurzy má hradit zaměstnavatel, já osobně neinvestuji nic ...“

### **Časová investice**

Vedle finanční stránky stojí ale také časová investice do svého vzdělávání. Čas je také potřebný pro vzdělávání a respondenti časovou investici vidí následovně:

- R4 „ ... kurzy trvají jen pár hodin, ten čas se dá najít, ale najít si čas na dálkové studium, kdy bych si dodělala alespoň vzdělání potřebné pro výkon sociálního pracovníka je opravdu náročné. V tuto chvíli jsou pro mě přednější děti ...“
- R3 „ ... jelikož mě vzdělávání baví, jsem ochotna věnovat jak finance, tak i čas. Snažím se hledat také kurzy dotované, kde do vzdělávání investuji svůj čas a rozhodně toho nelituji ...“
- R8 „ ... nyní jsem se přihlásila na školu křesťanského poradenství, která bude trvat dva roky a bude se konat až na Slovensku. V tuto chvíli si přesně nedokážu spočítat časovou náročnost, ale vím, že časově náročné to bude. Jednou za měsíc bude kurz trvat celý víkend a vzhledem k dálce budu muset možná jet už i v pátek ...“

## **5.7 Shrnutí DVO3**

Poslední dílčí výzkumná otázka pojednává o tom, kolik jsou respondenti ochotni investovat do svého vzdělání. Je na mysli jak finanční částka, tak také čas. Mezi respondenty jsou takoví, kteří by průměrně investovali do svého vzdělávání 5 000 Kč, ale museli by vědět, že jim bude kurz prospěšný a využitelný v budoucnu. Jsou ale i respondenti, kteří by do svého vzdělávání už neinvestovali žádnou finanční hotovost. Stačí jim vzdělávání uložené zákonem a tudíž hrazené zaměstnavatelem.

Ke vzdělávání je potřebný také čas. Zde se shodují respondenti, že času při dětech a rodině není nadbytek. Jsou ale i respondenti, kteří by čas rádi do vzdělávání investovali, ale museli by vědět, že kurz bude pro ně velkým přínosem do budoucna. Respondenti se ale vzdělávají sami pomocí odborné literatury anebo prostřednictvím internetu, kde lze sledovat informace spadající do sociální oblasti včetně vyhledání legislativy, která je na internetu volně přístupná.

Já sama se vzdělávám také prostřednictvím odborných knih, vyhledáváním informací na internetu, ale také studiem, kterou popisuji za analýzou DVO 3.

V rámci rozhovorů také vyplynula zajímavá skutečnost, s níž jsem na začátku výzkumu nepočítala. Respondenti se často dotýkali problematiky vzdělávání před a po roce 2007. Rok 2007 byl totiž zlomový, protože vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, který stanovil povinné vzdělávání pracovníků v sociálních službách v rozsahu 24 hodin za rok. Před rokem 2007 toto povinné vzdělávání v předem stanoveném rozsahu neexistovalo. S platností nového zákona vnímají respondenti jako pozitivum to, že přibylo více možností a způsobů, jak se vzdělávat. Přibylo více nabídek vzdělávacích akcí a jsou svojí náplní různorodé.

R4 „ ... v současné době jsou školení více otevřená otázkám a potřebám školených. Školitel více komunikuje se zaměstnanci, nepředává jim jen to, co si přichystal, ale zodpovídá dotazy, řeší konkrétní situace, kterým byli zaměstnanci vystaveni a nevěděli, jak je řešit ...“

Vzdělávání s sebou nese také negativa, kdy organizace sice poskytne vzdělávání, ale vše se odvíjí od finanční stránky. Vzhledem k tomu, že kurzy jsou finančně náročné pro organizace, často si pracovníci nemohou zvolit kurzy, které by je zajímaly.

R5 „ ... uvítala bych, kdyby se kurzy volily potřebné pro zaměstnance a nehledělo by se tolik na finance ...“

R3 „ ... zaměstnavatel se snaží využít především kurzy, které jsou zdarma, jsou dotovány evropskými projekty a stává se, že do kurzu jsme přihlášení, aniž bychom o dané téma měli zájem ... “

R8 „ ... jako negativum vidím především to, že kurzy musí hradit zaměstnavatel, který nemá potřebný obnos financí. Ideální by bylo, kdyby vzdělávání hradil z většiny stát ...“

## **5.8 Můj vlastní pohled na problematiku finanční otázky sebevzdělávání**

Finanční náročnost je u vzdělávání velká. Já sama jsem do svého vzdělávání investovala poměrně vysokou finanční část. Rozhodla jsem se, že půjdu studovat při zaměstnání, jelikož se střední školou je nyní v sociální oblasti menší uplatnění a také jsem si uvědomila, že pokud chci v práci, která mě baví, pokračovat, je nutné začít studovat.

Nejprve jsem se přihlásila na Vyšší odbornou školu sociální v Brně, kde studium trvalo tři roky. Školné mě stálo tři tisíce Kč za rok, ale je nutné k této základní částce připočítat také cestovné a pořízení učebnic, které byly nezbytné pro výuku. Velká náročnost u tohoto studia byla především časová, kdy studium probíhalo každý týden v úterý odpoledne, takže jsem musela jet dříve ze zaměstnání. Chybějící hodiny jsem musela nadpracovat, anebo čerpat řádnou dovolenou. Přesto jsem za studium ráda, protože díky vystudovanému oboru jsem přešla na pozici sociální pracovníce. Před vystudováním školy jsem působila na pozici pracovník v sociálních službách. Touto změnou mi přibyla sice práce, ale byl mi také zvýšen plat, takže se mi postupně finanční investice vrací.

Vzhledem k narůstajícím požadavkům v zaměstnání a také v legislativě, která se chystá, jsem i já do svého vzdělání investovala další finanční obnos a začala studovat na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze obor Vzdělávání dospělých v kombinované formě. I když je studium pro mě časově náročné, věřím, že mi přinese opět nové informace, také kolegy a zejména mi rozšíří do budoucna možnosti ve svém pracovním uplatnění na trhu práce.

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo prostřednictvím rozhovorů s pracovníky sociálních služeb Oblastní charity Blansko zjistit, jak přistupují k povinnému vzdělávání uložené zákonem o sociálních službách.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V první kapitole jsou popsány základní pojmy, jako je zákon o sociálních službách, který upravuje podmínky poskytované pomoci a podpory fyzickým osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Dalším z pojmů je sociální služba, kterou se rozumí činnost, kterou zabezpečují na základě oprávnění poskytovatelé sociálních služeb. Posledním pojmem jsou standardy kvality sociálních služeb, které popisují, jak má kvalitní služba vypadat.

Druhá kapitola práce je věnována obecně vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Zabývám se okruhy pracovníků, kteří mohou dle platné legislativy být zaměstnání v zákonem definovaných sociálních službách. Dále se věnuji povinnému vzdělávání, které musí pracovníci absolvovat, aby mohli vykonávat svoji profesi. Pravidelné vzdělávání je pro jejich obor velice důležité, představuje celoživotní proces, kdy dochází ke zvyšování dovedností, schopností a také úrovně znalostí, které pomáhají efektivně při jejich výkonu v zaměstnání.

Poslední kapitola teoretické části je věnována vzdělávání v nestátní neziskové organizaci, a to Oblastní charitě Blansko, kde působím již 13 let. Je popsán vznik organizace, nástin historie, komu pomáhá a co je jejím posláním. Jsou představeny také služby, které Oblastní charita Blansko poskytuje. Další kapitola je věnována konkrétnímu průběhu vzdělávání v organizaci, jak se vzdělávání plánuje, kdo ho má na starosti a také to, co pracovník v organizaci po zkušební době musí podstoupit za povinné vzdělávání dané organizací.

V praktické části jsem si stanovila výzkumnou otázku, na kterou jsem hledala odpovědi prostřednictvím tří dílčích výzkumných otázek. Provedla jsem kvalitativní výzkum pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky, kteří působící v sociálních



službách Oblastní charity Blansko. Pracovníky jsem vybírala podle délky působení v organizaci, kdy jsem zvolila tři skupiny a to tak, že v první skupině byli zaměstnanci, kteří působí v organizaci do pěti let, druhá skupina byla s respondenty zaměstnanými do deseti let a poslední skupinu tvořili zaměstnanci, kteří jsou v organizaci deset let a více.

Rozhovory byly vedeny s devíti respondenty, byly nahrány na diktafon a poté přepsány do textové podoby. Ze získaných dat pomocí operacionalizace byly vytvořeny indikátory. Pomocí těchto indikátorů se mi dostaly odpovědi na tři stanovené dílčí výzkumné otázky, které sloužily k zodpovězení hlavní výzkumné otázky.

Hlavní výzkumnou otázkou bakalářské práce bylo zjistit, jak pracovníci Oblastní charity Blansko přistupují k povinnému vzdělávání uloženém zákonem o sociálních službách v rámci délky působení v organizaci, zda vzdělávání vnímají jako nutnost uloženou zákonem nebo jako přínos dalšího profesního rozvoje.

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že povinné vzdělávání je pro ně přínosem a ke vzdělávání se staví pozitivně jak pracovníci z první skupiny, kdy byli vybráni ti, kteří jsou v organizaci zaměstnáni do pěti let, tak i pracovníci, co jsou v organizaci více jak pět nebo deset let. V sociální oblasti průběžně dochází ke změnám, které pracovníci musí sledovat a vzdělávání je v tom podporuje. Z rozhovorů bylo také zjištěno, že vzdělávání jim přináší také nové kontakty s jinými pracovníky z jiných zařízení, nové informace, které jim zaručují další profesní rozvoj.

Na hlavní výzkumnou otázku navazovaly další dílčí výzkumné otázky, kdy u první otázky z rozhovorů vyplynulo, že průběžné vzdělávání je pro ně jak přínosem, tak i přítěží. Přínosem proto, že získávají nové informace a přítěží proto, že si nemohou zvolit vzdělávací aktivitu, která by je zajímala. Je jim naopak přidělena. Organizace je ovlivněna také hodně kurzy, které jsou pořádány a hrazeny přes Evropskou unii. Tyto kurzy leckdy neodpovídají kvalitě, jaká je očekávána od daného kurzu.

Z druhé dílčí výzkumné otázky vyplynulo, že pracovníci povinné vzdělávání vidí jako přínos pro seberealizaci, kdy si postupně zvyšují svoji kvalifikaci. Ze vzdělávacích aktivit si přináší nové informace, poznatky, metody pro práci, kdy tyto získané dovednosti předávají také svým kolegům. Předávání probíhá především ústní formou nebo poskytnutím získaných materiálů od přednášejících.

Z poslední dílčí výzkumné otázky bylo zjištěno, že polovina respondentů by do svého dalšího vzdělávání nebyla schopna investovat žádné finance, druhá polovina je ochotna do svého vzdělávání investovat průměrně pět tisíc korun. Další vzdělávání se netýká jen stránky finanční, ale i také stránky časové, kdy je to také jednou z bariér v dalším vzdělávání. Respondenti se spíše vzdělávají sami pomocí odborné literatury a pomocí internetu.

Jak je z výše uvedeného patrné, mají všichni respondenti přibližně stejný přístup k dalšímu vzdělávání. Žádná ze zkoumaných skupin se výrazně neodlišuje od ostatních. Délka praxe nebo zaměstnání v organizaci nemá žádný vliv na pozitivní nebo negativní postoj ke vzdělávání. Zaměstnanci, kteří pracují v organizaci krátkou dobu, jsou novým informacím otevřeni stejně tak, jako dlouholetí zaměstnanci. Lze konstatovat, že pracovníci přistupují ke vzdělávání spíše pozitivně bez ohledu na jejich délku zaměstnání v organizaci. Vzdělávání obecně vnímají jako přínosné i přesto, že je dle zákona nutné.

Vzhledem k tomu, že práce v sociální oblasti je náročná, vzdělávání tu představuje celoživotní proces a je dobře, že zákonem byl stanoven minimální rozsah vzdělání, a to 24 hodin za rok, kdy se pracovník průběžně vzdělává a tím si zvyšuje svoje znalosti, dovednosti, schopnosti, což mu napomáhá k výkonu jeho profese.

Závěrem bych chtěla podotknout, že by bylo vhodné vycházet z požadavků a potřeb pracujících, přestože by to pro organizaci znamenalo nemalé výdaje. Pracovníci by uvítali kvalitní vzdělávání, kdy by bylo i pro organizace dobré získávat zpětnou vazbu od zúčastněných a mít přehled o tom, která vzdělávací aktivita byla jak hodnocena, aby se v případě negativního hodnocení znovu neopakovala.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Knižní tištěné zdroje

DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, Karolinum, Praha 2002, ISBN 80-246-0139-7

GULOVÁ, L. *Sociální práce pro pedagogické obory*, Grada Publishing, Praha 2011, ISBN 978-80-247-3379-1

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*: Portál, Praha: 2005, ISBN 80-7367-040-2

JANOUSHKOVÁ, K., *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, Ostrava: Ostravská univerzita: 2007, ISBN 978-80-7368-229-3

JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků, Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, Ostrava: Ostravská univerzita: 2008, ISBN 987-80-7368-504-1

KOLEKTIV AUTORŮ, *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, Rudl, Tábor: 2011, ISBN 978-80-904668-1-4

KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P. a SEMBNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. APSS ČR, rok ani místo vydání neuvedeno. ISBN 978-80-254-3427-7.

MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Portál, Praha: 2013, ISBN 978-80-262-0213-4

MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, Portál, Praha: 2003, ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, O., *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, Portál, Praha 2011, ISBN 978-80-262-0041-3

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*, Boskovice, ISBN 978-80-7367-313-0

## **Internetové zdroje**

O Charitě – Charita Česká republika. *Charita Česká republika – Charita Česká republika* [online]. © 2016 [cit. 2016-01-20]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite>.

O nás – Oblastní charita Blansko. *Oblastní charita Blansko – Oblastní charita Blansko* [online]. © 2016 [cit. 2016-01-15]. Dostupné z: <http://blansko.charita.cz/onas/>.

*Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. © 2015 [cit. 2016-01-10]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION\\_ID=1456613741058\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1456613741058_1)

## **Citované právní normy**

Zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů č. 108/2006. 2016. ÚZ 1124/ Sociální zabezpečení k 25. 1. 2016

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 Základní údaje respondentů

Tabulka č. 2 Operacionalizace

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č.1 Seznam sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Příloha č.2 Činnosti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Příloha č.3 Seznam sociálních služeb Oblastní charity Blansko (platný k 1. 2. 2016)

## **Příloha č. 1 Seznam sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách**

### **§37a Základní sociální poradenství**

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

### **§37b Odborné sociální poradenství**

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

### **Služby sociální péče**

#### **§ 38 Služby sociální péče**

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

#### **§ 39 Osobní asistence**

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

#### **§ 40 Pečovatelská služba**

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba

poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.

#### **§ 41 Tísňová péče**

Tísňová péče je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

#### **§ 42 Průvodcovské a předčitatelské služby**

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb.

#### **§ 43 Podpora samostatného bydlení**

Podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

#### **§ 44 Odlehčovací služby**

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek. Jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

#### **§ 45 Centra denních služeb**

V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

#### **§ 46 Denní stacionáře**

V denních stacionářích se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým



duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

#### **§ 47 Týdenní stacionáře**

V týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

#### **§ 48 Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

#### **§ 49 Domovy pro seniory**

V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

#### **§ 50 Domovy se zvláštním režimem**

V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

#### **§ 51 Chráněné bydlení**

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.

#### **§ 52 Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče**

Ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují lůžkovou péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení lůžkové péče do doby, než jim je zabezpečena

pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

### **§ 53 Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

### **§ 54 Raná péče**

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

### **§ 55 Telefonická krizová pomoc**

Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

### **§ 56 Tlumočnické služby**

Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

### **§ 57 Azylové domy**

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

### **§ 58 Domy na půl cesty**

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob

poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

### **§ 59 Kontaktní centra**

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

### **§ 60 Krizová pomoc**

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

### **§ 60a Intervenční centra**

Na základě vykázaní ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové.

### **§ 61 Nízkoprahová denní centra**

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

### **§ 62 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

### **§ 63 Noclehárny**

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

#### **§ 64 Služby následné péče**

Služby následné péče jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstinují.

#### **§ 65 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

#### **§ 66 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.

#### **§ 67 Sociálně terapeutické dílny**

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

#### **§ 68 Terapeutické komunity**

Terapeutické komunity poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života.

#### **§ 69 Terénní programy**

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez příštěší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

#### **§ 70 Sociální rehabilitace**

Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

## **Příloha č. 2 Činnosti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách**

### **§109 Sociální pracovník**

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.

### **§116 Pracovníci v sociálních službách**

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

- a) přímou obslužnou péči 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 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.

**Příloha č. 3 Seznam sociálních služeb Oblastní charity Blansko (platný k 1. 2. 2016)**

**Azylové domy** – Centrum “PRO“ Blansko, Centrum “PRO“ Boskovice

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** – Centrum “PRO“ Blansko, Centrum “PRO“ Boskovice

**Odborné sociální poradenství** - Charitní poradna Boskovice

**Terénní programy** – SPONA – Společná cesta

**Krizová pomoc** – Okno dokořán Blansko

**Telefonická krizová pomoc** – Linka důvěry Blansko

**Nízkoprahové denní centrum** – Stará fabrika Blansko

**Noclehárny** – Noclehárna pro muže Blansko

**Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež** – Zlatá zastávka Adamov

**Denní stacionář** – Betany Boskovice

**Týdenní stacionář** – Betany Boskovice, Emanuel Doubravice

**Centrum denních služeb** – Emanuel Boskovice

**Sociálně terapeutické dílny** – Pěkná modrá Doubravice

**Chráněné bydlení** – Olešnice na Moravě

**Odlehčovací služba**

**Pečovatelská služba** – Charitní pečovatelská služba Blansko



## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Zdeňka Švancarová

**Obor:** Vzdělávání dospělých (Bc. VD Voš)

**Forma studia:** kombinované studium

**Název práce:** Přístup pracovníků sociálních služeb Oblastní charity Blansko ke vzdělávání v rámci délky působení v organizaci

**Rok:** 2016

**Počet stran textu:** 43

**Celkový počet stran příloh:** 10

**Počet titulů českých použitých zdrojů:** 11

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:** 0

**Počet internetových zdrojů:** 3

**Vedoucí práce:** Mgr. Petra Boháčková, DiS.