

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

bakalářské kombinované studium
2011 – 2012

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Martina Petáková

Vzdělávání úředníků Městského úřadu Litvínov

-

možnosti, potřeby, motivace, bariéry

Praha 2012

**Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Strnadová Martina**

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Combined Full-Time Studies
2011 - 2012

BACHELOR THESIS

Martina Petáková

Training municipality employees in Litvínov
-
opportunity, needs, motivation, barrier

Prague 2012

**The Bachelor Thesis Work Supervisor:
Mgr. Strnadová Martina**

Prohlášení

Autorka prohlašuje, že předložená bakalářská práce je jejím původním autorským dílem, které vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž při zpracování čerpala, v práci řádně cituje a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasí s prezenčním zpřístupněním její práce v univerzitní knihovně.

V Bílině dne 04. 03. 2012

Martina Petáková, DiS.

Poděkování

Autorka by chtěla poděkovat paní Mgr. Martině Strnadové, která po celou dobu autorce pomáhala, byla velmi ochotná a trpělivá při odborném vedení bakalářské práce a zároveň autorka děkuje „sociálním pracovnícím“, které pracují na Městském úřadu v Litvínově na odboru sociálních věcí a školství, které byly velmi vstřícné a ochotné při rozhovorech a vyplnění dotazníku.

Anotace

Ve své bakalářské práci se autorka zaměřuje na problematiku vzdělávání dospělých. Cílem práce je zmapování možností dalšího vzdělávání dospělých – školení, e-learning, rekvalifikace u „uchazečů o zaměstnání“, kteří jsou zaevidováni na Úřadu práce České republiky. V praktické části by autorka chtěla zpracovat rozhovory se sociálními pracovníky, které pracují na odboru sociálních věcí a školství v Litvínově.

Klíčové pojmy

Vzdělávání dospělých, motivace, možnosti, potřeby a bariéry ve vzdělávání dospělých, školení, rekvalifikace, e-learning, formy vzdělávání, rozvoj lidských zdrojů, systém vzdělávání.

Annotation

In his the bachelor thesis the author focuses on the issues of adult education. The goal is to map the possibilities for further education of adults - training, e-laerning, retraining, "job seekers" who are registered at the Employment Office the Czech Republic. In the practical part of the author would like to follow up talks with the social worker who at the Department of Social Affairs and Education in the Litvínov.

Key words

Adult education, motivation, opportunities, needs and barriers in adult education, training, retraining, e-learning, forms of education, human resource development, training system.

Obsah

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	11
Vzdělávání	12
1.1. Definice vzdělávání	13
1.2. Vzdělávání dospělých	13
1.3. Andragogika	15
1.4. Formy vzdělávání dospělých	16
1.5. Metody vzdělávání dospělých	20
1.6. Lektor	28
1.7. Možnosti vzdělávání dospělých	31
Motivace a bariéry ve vzdělávání dospělých	33
2.1. Definice motivace	33
2.2. Motivace ve vzdělávání dospělých	35
2.3. Zvláštnosti učení dospělého člověka	40
2.4. Bariéry ve vzdělávání dospělých	40
Shrnutí teoretické části	43
PRAKTICKÁ ČÁST	44
ÚVOD	45
3.1. Vypracování rozhovorů	47
Shrnutí rozhovorů	63
3.2. Vypracování dotazníku	65
Shrnutí dotazníku	71
ZÁVĚR	72
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	75
SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ	78
SEZNAM PŘÍLOH	79

ÚVOD

„Vždyť ti, kteří budou usilovat o dokonalost, i když jí nedosáhnou, přece jen dojdou výš než ti, kteří se předem vzdají naděje, že by mohli dospět, kam by chtěli, a zastaví se hned dole. Nenajde se nikdo, kdo by vzdor úsilí nedosáhl ničeho.“

(M.F. Quintilianus)

Vzdělávání, tak jako každá činnost, je vedeno snahou člověka uspokojit své potřeby. Potřeba poznání je jednou z hlavních lidských potřeb, vzniká již v dětství a postupem let se dále rozvíjí. Realizuje se přitom konkrétní situací, jen při setkání s předmětem vedoucím k jejímu uspokojení. Tímto předmětem jsou určité vědomosti. Lze vyslovit tezi, že vzdělávání v mládí a dospělosti jsou vzájemně nezastupitelné. Z tohoto vyplívají určitá specifika obou oblastí, která však nepopírají návaznost těchto vzdělávacích procesů.¹

Celoživotní vzdělávání zahrnuje veškeré činnosti související s učením, které se průběžně realizují s cílem dosahovat zvyšování znalostí, dovedností a odborných předpokladů k trvalému rozvoji lidského potenciálu. Vzdělávání umožňuje získat veškeré znalosti, dovednosti, hodnoty a porozumění, které budou jednotlivci potřebovat v průběhu celého svého života.²

Rozvojem moderní společnosti, vědy, technologií vznikají individuální výzvy, které nás podněcují k tomu, abychom získávali nové a nové informace, aktualizovali naše poznání a prozkoumávali, hodnotili a dále rozvíjeli i to, co děláme dobře a co už umíme. Spoustu nových informací, které v dnešní moderní společnosti dochází k jejich rychlému zastarávání a potřebě reagovat na měnící se požadavky trhu práce přímo vybízí člověka k dalšímu vzdělávání. V každém zaměstnání se najdou nové technologie,

¹ MUŽÍK, J. (2004). *Androdidaktika*. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-049-9

² BARTÁK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN: 978-80-86723-34-1

které se zaměstnanci musí naučit, tudíž si zvyšují své dovednosti a kvalifikace. Další profesní vzdělávání se tak stává předpokladem zaměstnatelnosti a zaměstnanosti člověka a nástrojem jedince k dosažení úspěchu v zaměstnání i k udržení pozice ve společenském životě.

Další vzdělávání umožňuje vnímat vzdělávací potřeby, zprostředkovává množství informací o vzdělávacích možnostech, pomáhá aktualizovat, prohlubovat a rozšiřovat vědomosti, rozvíjet dovednosti a zdokonalovat osobní charakteristiky, jež jsou uplatitelné i v pracovním a profesním kontextu. Role celoživotního vzdělávání se tak stává klíčovou ve své schopnosti lidem pomoci nabývat vědomí toho, jaké jsou jejich charakteristiky, hodnoty zájmy, nadání a aspirace a následně je propojovat s profesní orientací, kariérovým rozvojem a celkovou představou o životě.

Bakalářskou práci na téma „*Vzdělávání úředníků Městský úřad Litvínov – možnosti, potřeby, motivace a bariéry*“ si autorka vybrala, aby vyvodila skutečnosti, které vedou ke vzdělávání úřednic. Chtěla by zjistit, co úřednice Městského úřadu v Litvínově vede k dalšímu vzdělávání. Jestli jsou nuceni k dalšímu zvýšení svých kvalifikací či vzdělání vykonávají ze svojí vůle.

Bakalářská práce se bude skládat z teoretické a praktické části. Hlavním cílem teoretické části je zmapování možností dalšího vzdělávání dospělých – školení (seminář), e-learning, rekvalifikace u „uchazečů o zaměstnání“, kteří jsou zaregistrováni na Úřadu práce.

Cílem praktické části je zpracování rozhovorů s úředníky – na pozici referent sociálních dávek ve věku 25-40 let Městského úřadu v Litvínově. Zjistit, zde je ze strany zaměstnavatele potřeba dalšího vzdělávání úředníků, zda jsou úředníci motivováni k dalšímu vzdělávání, jaké mají možnosti a jaké případné bariéry jim brání ve vzdělávání. Co úředníky vede k dalšímu vzdělávání, jestli mají možnost na zvýšení času pro studium, které je potřebné pro vykonávání zaměstnání a jaký mají názor a postoj ke vzdělávání dospělých.

Následně na dané téma si autorka zvolila dvě hypotézy:

1.) Úředníkům Městského úřadu v Litvínově zaměstnavatel neumožňuje čerpání studijního volna ke zvyšování jejich kvalifikačních dovedností, z důvodu jeho neochoty a obavy zvládnutí všech kompetencí na odboru sociálních věcí a školství pracovníky.

2.) Více než polovina úředníků, na pozici referent sociálních dávek, na Městském úřadu v Litvínově, si zvyšuje svou kvalifikaci i samostudiem.

TEORETICKÁ ČÁST

Vzdělávání

Význam celoživotního učení již vyjádřil Jan Ámos Komenský ve své Vševýchově: „První, čeho si přejeme, jest, aby tak plně a k plnému lidství mohl být vzděláván ne nějaký jeden člověk neb několik jich nebo mnoho, nýbrž všichni lidé vespolek i každý zvlášť, mladí i staří, bohatí i chudí, urazení i neurození, mužové i ženy, zkrátka každý, komu se dostalo údělem narodit se člověkem, aby konečně bylo jednou celé lidské pokolení učiněno vzdělávaným po všech věkových stupních, stavech, pohlavích a národech. Za druhé si přejeme, aby každý člověk byl celistvě vzdělán, správně vycvičen nikoli jen nějaké jedné věci, nebo v několika málo, nebo ve mnohých, nýbrž ve všech, které dovršují podstatu lidskosti. Jako je celému lidskému pokolení celý svět školou, od počátku věků až do konce, tak i každému člověku je jeho věk školou, od kolébky až do hrobu... Každý věk je určen k učení i tytéž meze jsou dány člověku pro život i pro učení“³

Mnoho lidí si svojí vzdělávací dráhu snaží co nejvíc prodlužovat nebo se vzdělávat při zaměstnání jen aby měly více šancí na trhu práce. Vzdělávání ať už vzdělávání dospělých je v dnešní době něčím, s čím se každý z nás setkává, ale mohlo by se stát součástí našeho života. V dnešní době, to co se naučí ve škole, už není dostačující a lidé jsou nuceni navštěvovat různé kurzy, aby své znalosti a dovednosti více rozšířili.

Člověk i v dospělosti se musí vždy učit, jelikož reaguje na své vlastní biologické a vývojové změny, tak i na měnící se společenské situace. Vzdělání rozvíjí potenciál člověka – člověka jako jednotlivce i jako biologického druhu.

Vzdělávání není pouze přípravou na život, ale je jeho součástí. Neustále život doprovází, a dokonce je předpokladem skutečně lidského, to znamená uvědomělého, života. Člověk se totiž neučí jen pro vzdálenou budoucnost, ale také prostřednictvím současnosti. To platí v dětství, ale ještě více v dospělosti.⁴

³ VOHLARÍKOVÁ, J. a kolektiv. Rozvoj lidských zdrojů sociálních partnerů a motivace pro další vzdělávání. vyd. Praha: Educa Service, 2008. ISBN 978-80-90391-78-9

⁴ VOHLARÍKOVÁ, J. a kolektiv. Rozvoj lidských zdrojů sociálních partnerů a motivace pro další vzdělávání. vyd. Praha: Educa Service, 2008. ISBN 978-80-90391-78-9

„Vzdělávání je proces, v němž si jedinec osvojuje soustavu poznatků a činností, kterou vnitřním zpracováním, učením, přetváří ve vědomosti, znalosti, dovednosti a návyky.“⁵

1.1. Definice vzdělávání

Vymezení pojmu vzdělávání není jednoznačné, ale je dosud značně různorodé. Vzdělávání se chápe jako „*souhrn systematických vědomostí, dovedností, postojů, názorů a přesvědčení člověka a rovněž určitou úroveň rozvoje jeho schopností, jichž se dosáhlo na základě cílevědomého výchovného procesu, a to ve školách, různými formami sebevzdělávání i na základě praktické činnosti*“⁶.

V dnešní době se zavádí nové technologie, které vyžadují nové způsoby práce a vyvolává neustálou potřebu učit se novým dovednostem a znalostem.

Vzdělání představuje významný civilizační fenomén, který vzniká v rané fázi vývoje civilizace a po celou dobu se vyvíjí a proměňuje.⁷

Člověk, který si zvyšuje své vzdělání a během života získává vyšší stupně vzdělanosti, získává s tím i určitou sociální prestiž a vyšší pozice ve společnosti. Začíná se pohybovat mezi jinou společností, mění své názory a zvyšuje úroveň jeho rozvoje schopností. Autorka by chtěla povznést podporu ve vzdělání dospělých, která je velmi důležitá a prospěšná pro celou naši společnost.

1.2. Vzdělávání dospělých

Vzdělávání dospělých je definováno jako „*komplexní soubor institucionálně organizovaných a individuálních vzdělávacích aktivit, které nahrazují, doplňují, inovují nebo jinak obohacují počáteční vzdělání dospělých osob a jež rozvíjejí znalosti a dovednosti, hodnotové postoje, zájmy i jiné osobní a sociální kvality, potřebné pro plnohodnotnou práci i mimopracovní život*“⁸.

⁵ VETEŠKA, J. Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-86723-98-3

⁶ HLADÍLEK, M. Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN: 978-80-86723-75-4

⁷ SAK, P. a kolektiv. Člověk a vzdělání v informační společnosti: vzdělávání a život v komputerovaném světě. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-230-0

⁸ BARTÁK, J. Profesionální vzdělávání dospělých. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN: 978-80-86723-34-1

Další definice k pojmu vzdělávání dospělých zní „vzdělávání dospělých označuje celkový souhrn organizovaných vzdělávacích procesů jakéhokoliv obsahu, úrovně a metody, formálního nebo jiného, které prodlužují nebo nahrazují prvotní vzdělávání na školách, kolejích a univerzitách či v učňovských zařízeních, v nichž osoby, považované ve společnosti za dospělé, rozvíjejí své způsobilosti, obohacují znalosti, zdokonalují své technické a profesní kvalifikace, případně se orientují jiným směrem, mění své postoje a chování s cílem znásobení perspektivy plného osobního rozvoje a účasti na harmonickém a nezávislém sociálním, ekonomickém a kulturním rozvoji“.⁹

Procesem vzdělávání dospělých, člověk vstupuje opět do vzdělávacích institucí, přistupuje opět ke vzdělávání a mění se mu způsob života, který začíná být pestřejším. V rámci celoživotního vzdělávání zahrnuje časový úsek, který se týká nejdelšího období člověka. Neznamená to samozřejmě, že v období dospělosti se lidé musí stále vzdělávat, ale pokud však v kterémkoliv okamžiku svého věku pocítí rozpor mezi svými aktuálními znalostmi a dovednostmi a tím, co by vědět a umět chtěli nebo potřebovali, měli by mít možnost vzdělávací potřeby uspokojit. Dospělí lidé pokračují ve vzdělávání s různých důvodů např.: profesní růst, společenský prospěch, vnější očekávání, společenské kontakty, poznávací potřeby a zájmy, apod.

Pojem vzdělávání dospělých můžeme nazvat i rozvojem lidského potenciálu, protože pokud si člověk věří, žije s pocitem, že dokáže být aktivní, pracuje na sobě, tak může dokázat mnohé a dosáhnout i vysokého nastaveného cíle. Každý člověk rád sní o lepší budoucnosti, o lepším životě a volí si cíle, na které by chtěl jednou dosáhnout. Autorka vyzdvihuje, že lidé mají vrozenou potřebu rozvoje, chtějí něčím být, mají pozitivní směřování k tomu naplnit nějaký vyšší životní cíl. Různé zážitky lidí, případné prostředí, ve kterém lidé žijí, mohou ovlivňovat následné rozhodování o tom, jakou cestu ve svém dalším rozvoji zvolí, a proto je nutné, aby lidé měli schopnost naslouchat sami sobě a být vnímavý ke svým potřebám.

Vzdělávání dospělých se může dále charakterizovat jako proces, ve kterém se dospělý člověk aktivně, systematicky a kontinuálně učí za účelem změny či obohacení

⁹ PAVLÍK, O., CHALOUPKA, L., KOHOUT, K. Vzdělávání dospělých: výtah z dokumentů a publikací. vyd. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 1997

znalostí, názorů, postojů, hodnot, schopností a dovedností. Vzdělávání dospělých jako systém je součástí celoživotního učení a vzdělávání, který je propojen s cíly:

- rozvoj osobnosti a její seberealizace;
- zajištění participace osobnosti na vyváženém sociálním, kulturním a ekonomickém rozvoji (občanská zodpovědnost).

1.3.Andragogika

Andragogika jako moderní věda o vzdělávání dospělých, teoreticky, metodologicky a aplikačně uchopila realitu dospělých ve všech jejích etapách a složkách.¹⁰

Autorka podle vlastního názoru, se staví k pojmu andragogice velmi pozitivně. Nejenže je to moderní věda, která v sobě zahrnuje veškeré pojmy vzdělávání dospělých, jelikož se v dnešní době zvyšuje zájem o vzdělávání dospělých, ale navyšuje se i poptávka po nových znalostech a kvalifikacích u dospělých. Nejdůležitější je, aby i dospělý člověk byl ve svém rozvoji a vzdělávání podporován a řízen.

V České republice vedla po roce 1989 k jeho zavedení hlavně rozhodnutí akreditační komise MŠMT, která potvrzuje systém studijních a doktorandských oborů na vysokých školách. Hlavním úmyslem bylo odlišit dřívější označení výchovy a vzdělávání. Andragogika je:

- vědní obor v systému věd o výchově a vyučování zaměřené na vzdělávání a učení se dospělých;
- studijní obor v programu pedagogických věd, které slouží přípravě budoucích odborníků v oblasti vzdělávání dospělých

Pojem andragogika vznikl později než první organizované formy vzdělávání dospělých. Druhá definice vidí andragogiku jako specifickou součást veškerého myšlení o výchově, vzdělávání a učení se.

Andragogika preferovala vždy pojem vzdělávání. V posledních letech se stává hlavním andragogickým pojmem učení se dospělých. Andragogika se na vysokých

¹⁰ VETEŠKA, J. Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-86723-98-3

školách rozvinula v samostatnou vědní disciplínu a ve větším rozsahu začala příprava vysokoškolsky vzdělávaných andragogů.

Andragogická věda ovlivňuje praxi vzdělávání dospělých:

- přímo: jsou-li výsledky výzkumu používány k inovacím, např. vyučovacích metod, při řízení vzdělávacích organizací;
- nepřímo – v rámci poradenské, expertní a informační činnosti;
- zprostředkovaně – jejich podílem na přípravě vysokoškolsky kvalifikovaných pracovníků v oblasti vzdělávání dospělých.¹¹

1.4. Formy vzdělávání dospělých

Vzdělávání dospělých se rozděluje podle různých kritérií, ale jedním z hlavních a v dnešní době často používaných je rozdělení na formální, neformální a informální.

Formální vzdělávání – má vysoce standardizovaný obsah a směřuje k získání stupně vzdělání, které je ukončení výučním listem, vysvědčením, diplomem či certifikátem. Vzdělávání počíná od střední odborné, vyšší odborné, terciární, bakalářské, magisterské po doktorské.

Neformální vzdělání – nevede k získání vyššího stupně vzdělání, ale přesto je řízené a kontrolované. Může se jednat o účast na různých kurzech ať už na pracovišti či mimo něj a často certifikovaných. Jedná se o profesní vzdělání např. kvalifikační – rozšiřující, doplňující – specializační, rekvalifikační, podnikové, zájmové.

Informální vzdělání – bývá neplánované a většinou není ani uvědomované, může být přirozeným znakem života. Probíhá v rodině, mezi vrstevníky, v zaměstnání, ve volném čase apod., kde se mohou získat nové vědomosti, dovednosti z každodenních zkušeností, prostředků či kontaktů. Na rozdíl od formální a neformálního vzdělání je neorganizované, nesystematické a institucionálně nekoordinované. Zahrnuje také sebevzdělávání s využitím sdělovacích prostředků včetně možnosti internetu.¹²

¹¹ BENEŠ, M. Andragogika. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2580-2

¹² VOHLARÍKOVÁ, J. a kolektiv. Rozvoj lidských zdrojů sociálních partnerů a motivace pro další vzdělávání. vyd. Praha: Educa Service, 2008. ISBN 978-80-90391-78-9

V praxi se všechny tři výše uvedené formy odehrávají současně, vzájemně se prostupují a doplňují. Financování vzdělávání dospělých je vícezdrojové, podílejí se na něm jak sami účastníci, stát a podniky.

Vzdělávání se může rozdělit i podle typů studia, které jsou nejdůležitějšími a nerozvíjejícími:

Prezenční (denní) studium – probíhá denně, kde studenti jsou v každodenním kontaktu s vyučujícími v jednom společném prostoru (učebná, laboratoř, aj.), kde mezi nimi probíhá kontakt zaměřený na danou problematiku, kde vyučující (pedagog) předává studentům vzdělávací obsah v probírané problematice, jeho vysvětlení, usměrnění, zařazení do vědomostního kontextu.

Kombinované studium – neprobíhá denně, ale studenti dojíždějí do školy 1 až 2 týdně či jednou za 14 dní.

Distanční studium – je specifická forma vzdělávání, u které je zapotřebí její institucionalizace. V ČR je distanční forma realizována převážně v rámci tradičních vzdělávacích institucí. Hlavním cílem je umožnit průběžně se vzdělávat jedincům, kteří se nemohou účastnit klasické, tedy prezenční formy vzdělávání nebo je způsobena objektivními důvody neboli spojena s bariéry např. vzdálenost vzdělávací instituce, časové omezení, fyzický nebo sociální handicap apod. Distanční vzdělávání je označováno jako multimediální forma vzdělávání. Základní principy v řízení samostudia jsou samostatnost a usměrňování.

V distančním vzdělávání je kladen velký důraz na sebevzdělávání, respektive na samostatné učení se, které má řadu různých podob, uplatňují se v něm různé metodické přístupy a je maximálně flexibilní. Aktuální a efektivní technologickou podporou distančního studia je metoda e-learning.

Definice **Národního centra distančního vzdělávání** (NCDiV) je „*distanční studium je multimediální forma vzdělávání založena na řízeném samostatném studiu, při kterém jsou vzdělavatelé a vzdělávání trvale nebo převážně navzájem fyzicky odděleni*“. „*Multimediálnost zde znamená využití všech dostupných technických prostředků a*

*účelných metodických postupů, kterými lze prezentovat učivo, komunikovat se studujícími, prověřovat studijní pokroky a hodnotit studijní výsledky.*¹³

Z podstaty distančního studia vyplývá, že je určeno pro psychicky zralé a dostatečně vyspělé osoby, schopné samostatného studia, efektivního plánování a využití volného času pro učení se, silně a trvale motivované pro sebevzdělávání.

Distanční studium je založené na samostudium, neboli mluvíme o řízeném sebevzdělávání. Můžeme tedy shrnout, že tato forma vzdělávání je využívá multimédia, jak pro prezentaci učiva, kam patří tištěné učební materiály, audionahrávky, programy v sítích, internet apod., tak pro komunikaci se studujícími, kam patří různé formace, konzultace, podpora, poradenství skrze telefon, fax, e-mail apod.

Základní principy distančního vzdělávání:

- **Individualizace a flexibilita studia** - je založena na různých nabídkách studijních možností, pružných sestavách kurzů a možnostech měnit obsah i rozsah učiva;
- **Samostatnost studia** – učivo je relativně v malých dávkách, po nichž vždy následuje zpětnovazební informace o tom, jestli studující látku pochopil a zvládl. Důležitá je koherence částí studijního programu a konzistence celého systému učiva;
- **Multimediálnost** – přispívá k správnému a efektivnímu chápání učiva prostřednictvím více smyslů (obrazová složka, zvuk, rychlost šíření a přijímání, četnost komunikace (telefon, fax, aj.)
- **Podpora studujících** – vysoká informovanost o studijních možnostech, motivace ke studiu, sestavy studijního programu, psychologické pomoci při řešení potíží vyplývajících ze zátěže během studia, profesní či osobní problémy apod.¹⁴

¹³ PRŮCHA, J. Pedagogická encyklopedie. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-546-2

¹⁴ ZLÁMALOVÁ, H. Distanční vzdělávání a eLearning. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-56-3

Do distančního vzdělávání se mohou zařadit **i tři hlavní směry vzdělávání:**

Vysokoškolské studijní programy vedoucí k získání vysokoškolské kvalifikaci a odpovídajícího diplomu. Vysokoškolskou kvalifikaci můžete získat na veškerých univerzitách či vysokých škol. Autorka podle svého názoru uvádí nejznámější univerzity např. Karlova univerzita, Univerzita Jana Amose Komenského, Masarykova univerzita, univerzita Jana Evangelisty Purkyně, apod., na kterých lze získat akademický tituly, např. Bc., Mgr., Ing., JUDr., MUDr., apod.

Kurzy dalšího vzdělávání, v nichž lze doplnit nebo aktualizovat stávající dosažené odborné vzdělání či získávat nové dovednosti a znalosti (např. jazykové studium, kurzy informačních a komunikačních technologií,...). Kurzy vykonávají různé společnosti, školské zařízení či rozvojové projekty, který nabízí mnoho druhů kurzů a provádí je lektoři.

Rekvalifikační kurzy vedou k získání nové odborné kvalifikace, která posílí zaměstnatelnost dospělých na trhu práce. Rekvalifikace patří do celoživotního vzdělávání a stává se v současné době tzv. „konkurenční“ výhodou na trhu práce. Podle autorky názoru je rekvalifikace nezbytná v dnešní moderní době, jelikož se vše rychle mění a stejně jako se mění požadavky, nezbyvá nic jiného, než se měnit spolu s dobou. V řadě několika případů je ekonomickou nezbytností, cestou, jak si udržet pracovní pozici – zaměstnání, zvýšit životní úroveň nebo si zajistit kvalitní profesní uplatnění. Autorka uvádí, že kurz můžeme definovat jako samostatnou vzdělávací formu, která je většinou složena z více jednotek – přednášky, lekce, cvičení, seminářů, studijních úkolů a zkoušek směřujících k naplnění vzdělávacího cíle. Kurzem se rozumí ucelená vzdělávací jednotka, která poskytuje účastníkům systematicky utříděný okruh poznatků v ohraničeném časovém úseku.

Distanční studium může mít několik nevýhod. Nejproblémovější nevýhody, které autorka zjišťovala, jsou následující: neprofesionální řízení přípravy studia, nedostatek kvalitních odborníků, nedostatečná kvalita studijních materiálů zpracovaných pro řízené samostatné studium, podceněné administrativní náročnosti distanční formy studia.¹⁵ Nejčastější problémy ze strany studujícího je třeba nedostatečná motivace ke studiu

¹⁵ PRŮCHA, J. Pedagogická encyklopedie. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-546-2

nebo její ztráta během studia, pocit osamocení při studiu, malé studijní dovednosti a studijní návyky, nedostatek času na samostudium, finanční oblast, apod.

Nejdůležitějšími motivačními prvky pro úspěšné distanční studium:

- prvky podporující vlastní studijní proces;
- tutoriály či jiná prezenční setkání;
- možnosti sestavení studijního programu;
- dílčí ukončení jednotlivých etap dlouhého studijního programu;
- závěrečný certifikát.¹⁶

Externí studium – realizované na základě tzv. individuálních studijních programů. Externí studium je určeno těm, kteří se z objektivního důvodu nemohou účastnit ani kombinované či distanční formy studia, probíhá na základě individuálních konzultací, kde se nastavují studijní cíle, jejichž dosahování je vzdělavatelem průběžně sledováno a vyhodnocováno.¹⁷

1.5. Metody vzdělávání dospělých

Metodou se rozumí tzv. „postup za určitým cílem“. Ve vzdělávání dospělých se může metoda definovat jako „*způsob záměrného uspořádání činností a opatření pro realizaci vzdělávacího procesu a jeho účinnosti tak, aby se co nejefektivněji dosáhlo vzdělávacího cíle*“.

Praxí vzdělávání dospělých se především rozumí odborné, podnikové, kvalifikační a rekvalifikační vzdělávání, zaškolování apod., tedy jakýkoliv edukačních aktivit zaměřující se odborně, profesně a na určitý praktický cíl.

¹⁶ ZLÁMALOVÁ, H. Distanční vzdělávání a eLearning. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-56-3

¹⁷ PALÁN, Z. LANGER, T. Základy andragogiky. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7

Dělení metod podle Jaroslava Mužíka:

- **Teoretické metody** – vhodné k předávání teoretických poznatků (informací, znalostí), působí především na rozumovou stránku osobnosti jedince, kterou rozvíjejí. Do této skupiny zařazoval metody: klasická přednáška, přednáška s diskuzí a seminář.
- **Teoreticko-praktické metody** – zaměřují se na analýzu problémů a jejich řešení. Zařazené metod: diskusní, problémové, projektové, programová výuka.
- **Praktické metody** – směřují k získání či rozvoji praktických dovedností a zkušeností zpravidla pro reálný výkon profese. Metody: instruktáž, koučing, mentoring, rotace práce, stáž a exkurze.
- **Výkladově ilustrativní metody** – užívány při předávání nových nebo složitějších informací. Metodou je přednáška.
- **Dialogické metody** – vyšší míra aktivity účastníků vzdělávání, směřuje k rozvoji samostatného myšlení, úsudku, analýzy problémů a navrhování jejich řešení. Metodou je například rozhovor či diskuse.
- **Problémové metody** – v současnosti velmi populární soubor metod, které jsou orientovány na interaktivní výuku, do níž jsou zapojeni především vzdělávání jedinci. Metodou je například metoda řešení případových studií, brainstorming, brainwriting, hraní rolí apod.¹⁸

E-learning

Další možností vzdělávání dospělých, kterou více používají zaměstnavatelé pro své zaměstnance je tzv. E-learning. E-learning je komunikace především přes počítačové sítě, které jsou propojené s dalšími informačními a komunikačními technologiemi, které umožňují zaměstnavatelům, zaměstnancům či studentům efektivně zvládnout další zvýšení své kvalifikace.

¹⁸ PALÁN, Z. LANGER, T. Základy andragogiky. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7

E-learning může být považován za formu, neboť jde o zcela specifickou interakci ve vzdělávání. Tato interakce je totiž zprostředkována elektronickým prostředím informačních a komunikačních technologií – internetem či dalšími médii. Jde o zprostředkovanou komunikaci, kdy se mezi vzdělavatele a vzdělávaného postaví elektronické médium, tato komunikace pak může být buď jednostranná (CD/DVD – komunikuje pouze vzdělávaný s médiem bez přímého spojení s tutorem) či oboustranná (internet – dochází k elektronickým konzultacím, videokonferencím, chatování, on-line hodnocení testů a dalších materiálů a jiným interaktivním prvkům).¹⁹

E-learning (v překladu „elektronické učení nebo vzdělávání“, češtině se spíše používá anglický termín) lze definovat jako vzdělávací proces (s různým stupněm intencionality), v němž jsou používány informační a komunikační technologie (Information and Communication Technologies, ICT), které pracují s daty v elektronické podobě (např. počítač, počítačové programy, multimédia, interaktivní tabule, internet, digitální televize nebo rádio, videokonference).²⁰

E-learning je „*aktuálním technologickým prvkem pro distanční vzdělávání i pro využití prezenčního vzdělávání. Představuje multimediální a didaktickou podporu vzdělávacího procesu, využívající informační a komunikační technologie pro dosažení vyšší kvality a efektivity vzdělávání.*“²¹

Způsob využívání prostředků ICT závidí především na cílech a obsahu vzdělávání, na charakteru edukačního prostředí a potřebách a možnostech všech aktérů vzdělávacího procesu. Cílem e-learningu nemůže být pouhá implementace technologií do vzdělávání, ale ICT představuje nástroje nebo prostředky, které mají podporovat a zefektivňovat vzdělávání.

E-learning může být i výuka s přímým či nepřímým využitím elektronických prostředků a médií, zejména internetu. Elektronické vzdělávání může být smíšené či kombinované.

¹⁹ PALÁN, Z. LANGER, T. Základy andragogiky. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7

²⁰ PRŮCHA, J. Pedagogická encyklopedie. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-546-2

²¹ ZLÁMALOVÁ, H. Distanční vzdělávání a eLearning. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-56-3

V dnešní době ICT nabízí širokou škálu nástrojů a služeb, které jsou využitelné ve vyučování a učení a do jisté míry určují podobu nebo formu e-learningu.

U smíšeného elektronického vzdělávání jsou studujícím distribuovány studijní materiály na nejrůznějších datových nosičích (diskety, CD ROM nebo DVD) a výuka může probíhat prezenčně, pod vedením lektora – dochází tedy ke kombinovanému vzdělávacímu působení.

Komplexní elektronické vzdělávání probíhá interaktivně, s využitím internetu nebo intranetu tzv. on-line learning a uskutečňuje se v globálním výukovém prostředí. Není omezeno hranicemi států a umožňuje přístup ke vzdělávání každému, kdykoli, kdekoli a v takové míře intenzity a náročnosti, jakou si vzdělávaný sám zvolí.²²

On-line výuka je vhodná spíše pro distanční vzdělávání účastníků kterékoli věkové skupiny. Umožňuje obousměrný tok informací, tady jak od lektora ke studentovi či od studenta zpět k lektorovi. Výrazné uplatnění má e-learning, je-li třeba vzdělat velké množství studujících, aniž by se kladly větší nároky na kapacity lektorů. E-learning umožňuje prohloubit a zefektivnit proces využitím soudobých možností informačních technologií. V době vzdělávání na pozici e-learningu má charakter „klientský“ – umožňuje každému účastníkovi individuální volbu času, doby a místa studia, případně zpracování kontrolních výstupů, interaktivních testů či kvízů podle jeho konkrétních možností a schopností.

ICT jsou samy o sobě didakticky neutrální, takže lze velmi dobře použít v různých formách vzdělávání i v rámci různých filozofií nebo teorií vzdělávání. E-learning skrývá rovněž dobrou příležitost pro vzdělávání různých skupin znevýhodněných lidí.

Díky ICT se výrazně zvýšila dostupnost informací a vědění včetně možností komunikace. Učení tak může probíhat mimo formální a neformální vzdělávání, což je velmi důležité zejména v době, kde se nedílnou součástí života stává celoživotní vzdělávání.²³

²² BARTÁK, J. Jak vzdělávat dospělé. vyd. Praha: Alfa, 2008. ISBN 978-80-87197-12-7

²³ PRŮCHA, J. Pedagogická encyklopedie. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-546-2

Výhody a nevýhody e-learningu

Výhody: široké spektra studijních materiál (obrazový, zvukových či audiovizuálních, zvukové nahrávky, náhodné materiály pro týmovou práci, individuální ničím neomezené volby místa, času a intenzity studia – podle vlastních potřeb učiva, flexibilita elektronických kurzů umožňuje koncipovat kurzy s různou mírou náročnosti s ohledem na vstupní předpoklady účastníka. Velmi rychlé a efektivní adaptace, zaškolování nebo přeškolení zaměstnanců, snadná diferenciací vzdělávání s ohledem na vzdělávací potřeby pracovníků na různých úrovních podnikové hierarchie a možnost pružně realizovat zaškolení či přeškolení morálky účastníků a zejména úrovně získávaných vědomostí a dovedností účastníků prostřednictvím distančních testů vkládaných do učebních materiálů. Kvalitu výuky se vyhodnocuje většinou na základě závěrečných nebo certifikačních testů statickými metodami a objektivně interpretovat kvalita pochopení a osvojení požadovaných znalostí a celkově dosažených výsledků.²⁴

- individualizace studia;
- rozvoj schopnosti samostudia;
- odpovědnost jedince za vlastní učení;
- možnost participace učících se jedinců na tvorbě nebo rozvoji obsahu učiva.

Nevýhody: hlavní nevýhodou by se dalo říct, že je limitovanost a chybějící sociální kontakty. Nespornou nevýhodou je nepřítomnost vzdělavatele, disciplína i fakt, že samostudium nemusí vyhovovat každému. Může zde chybět motivující prostředí a vysoké počáteční náklady.

- omezený nebo žádný sociální kontakt s vyučujícím i mezi účastníky vzdělávacího procesu (zejména při aplikaci e-learningu v jeho distanční formě);

²⁴ BARTÁK, J. Jak vzdělávat dospělé. vyd. Praha: Alfa, 2008. ISBN 978-80-87197-12-7

- případná nevhodná motivace či neschopnost učit se samostatně (sebemotivace);
- přetěžování studentů či dospělých lidí;
- zvýšená časová náročnost přípravy i realizace e-learningových kurzů;
- volba nevhodných zdrojů nebo didaktického zpracování obsahu;
- nedostatečná opora v didaktické teorii i praxi.²⁵

ICT přinášejí nové možnosti tvorby a šíření vzdělávacího obsahu. Přináší do vyučování a učení řadu nových možností, které reflektují technologický i společenský vývoj.

V dalších textu se autorka bude zmiňovat o dalších metodách ve vzdělávání dospělých. Tento pohled je specifický v tom, že některé metody, které lze bude autorka uvádět, jsou jinými andragogy jmenovány jako formy, popřípadě je zde jednotné označení pro metodu a formu.

Metodu, kterou si autorka zvolila, je **Seminář**. Zmiňovaná metoda je obdobou přednášky, kterou autorka zmiňuje v nižší části. Seminář může mít v závislosti na učebním cíli, látce i úrovni účastníků, nejrůznější vnitřní strukturu. Vždy by se měla respektovat základní členění na zahájení, vlastní průběh a závěr. Seminář je skupinové zaměstnání, v němž účastníci pod vedením lektora zpracovávají stanovené téma a aktivně si vyměňují názory. Jeho cílem je prohloubit a upevnit znalosti, které účastníci získali prostřednictvím jiných forem a metod (např. přednáškou), objasnit obtížné či nepochopené partie látky, konkretizovat probranou látku. Jde o metodu, která při správném vedení podporuje rozvoj myšlení, posiluje odvahu projevit vlastní názor a obhájit jej nebo sebekriticky přiznat omyl.

V úvodu lektor vymezí cíle a formuluje úkoly či problémy, které se budou v semináři řešit. Průběh semináře se řídí rámcovým plánem, z něhož vyplyne vhodná vnitřní struktura semináře.

²⁵ PRŮCHA, J. Pedagogická encyklopedie. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-546-2

V závěru lektor uvede přehled hlavních problémů, řešených otázek, zopakuje logické souvislosti, postupy řešení, použité metody a dosažené výsledky.

Skupinové formy vzdělávání dospělých je mnohem více např. kurzy, workshop, skupinové cvičení-trénink. Předpokladem úspěšného ukončení některé formy vzdělávání účastníci většinou dostávají certifikát o zúčastnění se kurzu.

Dobře připravený kvalitní seminář, na kterém lze získat nové, zajímavé a k práci potřebné informace, vede k získání nových kompetencí, které účastník může použít při poradenství s klientem.

Další klasickou a nejběžnější vzdělávací metodou je **přednáška**. Její efektivita však záleží na způsobu a kvalitě jejího užití a zejména na charakteristikách akce. Lze říci, že přednáška je vhodná pro předávání ucelených poznatků co největšímu množství posluchačů v co nejkratším čase a je velmi náročná na prostorové podmínky a vybavení. Nevýhodou je obtížná zpětná vazba, pasivní role posluchače.²⁶ Přednáška je založena na monologických metodách ze strany lektora, jde o pasivní formu získávání vědomostí. Ve vzdělávání dospělých je používána tam, kde jsou kladeny vysoká nároky na kompaktnost a zvýšenou frekvenci sdělovaných poznatků.

Jinou formu pro vzdělávání dospělých je **rekvalifikace**, umožňuje fyzickým osobám získat kvalifikaci pro nové zaměstnání nebo udržení stávajícího zaměstnání. Rekvalifikací se rozumí získání nové kvalifikace a zvýšení, rozšíření nebo prohloubení dosavadní kvalifikace, včetně jejího udržování nebo obnovování. Za rekvalifikaci se považuje i získání kvalifikace pro pracovní uplatnění fyzické osoby, která dosud žádnou kvalifikaci nezískala. Při určování obsahu a rozsahu rekvalifikace se vychází z dosavadní kvalifikace, zdravotního stavu, schopností a zkušeností fyzické osoby, která má být rekvalifikována formou získání nových teoretických a praktických dovedností v rámci dalšího profesního vzdělávání (§ 108 odst. 1 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů).

²⁶ PALÁN, Z. LANGER, T. Základy andragogiky. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7

Podmínky pro zařazení fyzické osoby do rekvalifikačního kurzu:

- být v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání
- mít odpovídající vstupní kvalifikační předpoklady pro daný rekvalifikační kurz
- být zdravotně způsobilý pro absolvování rekvalifikačního kurzu
- rekvalifikace musí být potřebná - dosavadní kvalifikace uchazeče o zaměstnání neumožňuje získání vhodného pracovního místa
- rekvalifikace musí být potřebná - po ukončení rekvalifikace je reálná šance získat zaměstnání.

Nárok na podporu při rekvalifikaci má uchazeč o zaměstnání, který se zúčastní rekvalifikace zabezpečované krajskou pobočkou Úřadu práce a ke dni, k němuž má být podpora při rekvalifikaci přiznána, není poživatele starobního důchodu.

Při vykonávání rekvalifikace mohou uchazeči o zaměstnání vykonávat zdarma. Slouží to pouze ke zvýšení kvalifikace k danému oboru. Jiné rekvalifikace, které uchazeči o zaměstnání vykonávají, může výše podpory při rekvalifikaci činit 60% průměrného měsíčního výdělku, kterého uchazeč o zaměstnání dosáhl ve svém posledním zaměstnání. Uchazeči, kterému nelze stanovit vyměřovací základ nebo uchazeči, kterému vznikl nárok na podporu započtením náhradní doby nebo uchazeči, který bez svého zavinění nemůže osvědčit vyšší průměrného čistého výdělku, se podpora při rekvalifikaci stanoví ve výši 0,14násobku průměrné mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí kalendářního roku předcházejícímu kalendářnímu roku, ve kterém uchazeč o zaměstnání nastoupil na rekvalifikaci.

Realizace rekvalifikace zprostředkovávají krajské pobočky Úřadu práce České republiky, která zabezpečuje rekvalifikaci na základě písemně uzavřené dohody o provedení rekvalifikace s rekvalifikačním zařízením. Propojení rekvalifikací s Národní soustavou kvalifikací (zákon č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání) umožňuje účastníkům rekvalifikačních kurzů získat nejen dílčí (profesní) kvalifikací, ale i úplnou kvalifikaci.

Výběr zájemců o účast v rekvalifikaci předchází profesně-poradenský pohovor, který provádí útvar zaměstnanosti kontaktního pracoviště Úřadu práce.

Zájemce o zvolenou rekvalifikaci předloží referátu zprostředkování a poradenství příslušné krajské pobočky Úřadu práce České republiky svůj požadavek na formuláři „Zájem o zvolenou rekvalifikaci“.²⁷

Podle vlastního názoru autorky, lze vyvodit, že rekvalifikace je velmi účinná možnost pro osoby dlouhodobě nezaměstnané, aby získali nové kvalifikační dovednosti, znalosti, úplnou kvalifikaci v daném oboru anebo rekvalifikace může sloužit pouze ke změně či zvýšení oboru profesního zaměření.

Organizační formou skupinového řešení problému a nejčastější označení vzdělávací aktivity pro dospělé je **workshop**, pod nímž se často odehrávají porady, konference, pracovní jednání, prezentace či jiné vzdělávací aktivity. Workshop lze definovat jako uzavřené pracovní a vzdělávací setkání nad určitým problémem, jehož účelem je tyto problémy vyřešit zejména neotřelým a inovativním přístupem s využitím synergického efektu²⁸. Za základní znaky lze považovat účast specialistů na probíranou problematiku, jejich intenzivní soustředění na vlastní problém, účast moderátora a zapisovatele workshopu.²⁹

1.6. Lektor

Lektor je vzdělavatel dospělých, který řídí výukový proces v dalším vzdělávání a vyžaduje být speciálně připravený pracovník. Předpokladem úspěšné činnosti lektora je nejen odborná znalost přednášeného oboru, ale i základní znalost andragogiky, protože lektor je základním činitelem pro naplnění učebních cílů. Kategorie „pracovník ve vzdělávání dospělých“ zahrnuje koncepční, řídicí, výzkumné, metodické, organizační, administrativní, provozní, pomocné i jiné pracovníky, kteří se podílejí na

²⁷ <http://portal.mpsv.cz/sz/obcane/rekvalifikace>

²⁸ Synergický efekt je efekt společného působení více prvků, který je obvykle větší nebo kvalitativně lepší než prostý součet efektů ze samostatného působení jednotlivých prvků.

²⁹ PALÁN, Z. LANGER, T. Základy andragogiky. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7

vzdělávání dospělých a svou činností přímo nebo nepřímo ovlivňují výsledky vzdělávání.³⁰

Pro lektora, jakožto vzdělavatele dospělých, existuje mnoho označení. Můžeme se setkat například s pojmem „*tutor*“, jenž bývá chápán jako lektor distančního vzdělávání, rádce studenta, který jej doprovází na vzdělávací cestě, hodnotí jeho úspěšnost a motivuje k další aktivitě.

Hlavní úkoly tutora jsou:

- hodnotí přidělené samostatné práce a sděluje výsledky studujícím;
- zodpovídá dotazy studujících, týkající se studijních materiálů a pomůcek;
- vede povinné a nepovinné prezenční semináře;
- pomáhá studujícím překovávat jejich studijní obtíže.³¹

Tutor pracuje individuálně s jednotlivcem i s malou skupinou a moderuje sporadická prezenční setkání studujících – tutoriály. Původně byl pojem používán pro vysokoškolské pedagogické pracovníky, kteří řídili přípravu studentů, často v průběhu celého ročníku nebo celého studia. Používán byl především v britském vysokoškolském systému.³²

U lektora je předpoklad jisté pedagogické mistrovství, kterým se rozumí hluboká úroveň jeho teoretických znalostí i praktických zkušeností, doplněné lektorskými dovednostmi, mezi které se zahrnuje pedagogické schopnosti, znalost psychologie osobnosti, schopnosti motivační, organizační, rétorické, komunikativní, didaktické i kreativní. Příprava vzdělavatelů dospělých směřuje k získání komunikativní, manažerské, didaktické a poradenské kompetence a znalostí.

Posláním lektora dnes není jen čisté přednášení, ale souvisí to především s činnostmi:

- stanovení pedagogickým cílů, výběr a použití metod a pedagogických postupů, které jsou nejvhodnějším pro stanovené cíle, pro cílové skupiny a pro vzdělávací kontext;

³⁰ PALÁN, Z., (2003). *Základy andragogiky*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, str. 92

³¹ ZLÁMALOVÁ, H. *Distanční vzdělávání a eLearning*. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-56-3

³² PALÁN, Z. LANGER, T. *Základy andragogiky*. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7

- výběr, koncepce a přizpůsobení didaktických zdrojů podle přijaté pedagogické strategie;
- vybudování a požití hodnotících nástrojů podle předem stanovených cílů, které umožní ověřit a kontrolovat učební výsledky a účinnost vzdělávání;
- vypracování plánu vzdělávací lekce;
- vytvoření pedagogického vztahu, který usnadňuje výuku.

Je velmi důležité, aby lektor s organizátorem ujasnili co je nutno účastníky naučit, ale také je velmi důležité aby lektor znal i strukturu posluchačů např.:

- jejich sociální strukturu, věk a pohlaví;
- jejich motivace účasti na vyučovacím procesu, jejich potřeby a zájem o obsah;
- jejich znalosti, zkušenosti, možnosti, intelektuální úroveň účastníků a studijní podmínky.

Činnost lektora ve vyučovacím procesu je vrcholná práce na vzdělávacím projektu. Lektor musí splnit očekávání posluchačů i organizátorů, musí ovládat didaktiku učiva, musí umět formulovat reálné cíle, musí mít přehled o didaktických pomůckách a učebních metodách apod.³³

Předpokladem pro vykonávání lektorské práce, je nejen odborná znalost přednášeného oboru, ale i znalost andragogiky. Hovoří se o tzv. lektorských dovednostech, které zahrnují zkušenost s prací se skupinami dospělých, komunikační, didaktické a organizační dovednosti. Lektoři musí umět naplnit očekávání účastníků vzdělávacích akcí a reagovat na jejich „objednávky“ a vzdělávací potřeby.³⁴

Role lektorů je ve vzdělávacím procesu závislá na typech aktivit ve vzdělávání dospělých. Typy vzdělávací činnosti jsou kombinované vzdělávání, odborný trénink, další odborné vzdělávání (kurzy, semináře, školení apod.) distanční vzdělávání. Úloha lektora dospělých vychází z rámce výše uvedených typů vzdělávání. Výchozím předpokladem andragogického přístupu je v tomto smyslu respektování skutečnosti, že účastníci vzdělávání jsou již vesměs lidé s utvořenou soustavou názorů a postojů.

³³ PALÁN, Z. *Základy andragogiky*. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2003. ISBN: 80-86723-03-8

³⁴ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3., rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Portál 2001. ISBN 80-7178-579-2

Dospělý člověk má často vyhraněnou osobní zkušenost a pragmatický přístup k hodnocení praktické uplatnitelnosti předpokládaného obsahu vzdělávání.

Při výběru lektorů se spíše posuzuje jejich profesní kompetence, tj. schopnost vést výuku a komunikovat s účastníky. Postupně se rozvíjí certifikace pro určité specifické účely. Standard kvalifikace lektorů je praktikován zejména ve výuce cizích jazyků.

Asociace institucí pro vzdělávání dospělých (AIVD) pořádá lektorské kurzy, jejichž výstupem je certifikát – posiluje pozici jednotlivých lektorů ať již u dodavatelů (vzdělávací instituce) či odběratelů (podniků a organizací). Asociace institucí dospělých ČR usiluje i prosazování kvality do práce vzdělávacích institucí. Prvním krokem, který v této oblasti učinila, je vytvoření a zavedení systému vzdělávání a certifikace lektorů. Systém má dva kroky – přípravu a vlastní certifikační zkoušku. Systém přípravy je realizován distančním způsobem.³⁵

Jiné organizace, které se zabývají hodnocením lektorů, jsou např.: Asociace trenérů a konzultantů managementu (ATKM), AISIS aj.

1.7. Možnosti vzdělávání dospělých

Rozvoj nových informačních i komunikačních technologií, vývoj a často velké změny v oblasti sociální, ekonomické, politické či kulturní nutí každého z nás vynakládat úsilí k adaptaci nových věcí a rychlé změny, které zasahují do života každého z nás i společnosti jako celku. Koncept celoživotního učení neboli další vzdělávání dospělých, bývá dnes často prezentováno jako jeden z hlavních principů adaptace na změny. *„Lisabonská strategie a mnoho následných mezinárodních i národních politických dokumentů předkládají učení a vzdělávání jako nástroj růstu konkurenceschopnosti a ekonomického růstu, udržení sociální koheze a snižování sociální exkluze a některých ohrožených skupin společnosti i podpory environmentální a ekologické osvěty.“*³⁶

Česká republika je členem vzdělávacího projektu OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) od prosince 1995, což umožňuje účastnit se mezinárodní mnohostranné spolupráce členských zemí OECD v oblasti vzdělávání.

³⁵ <http://www.aivd.cz/>

³⁶ <http://www.msmt.cz/vzdelavani/informace-o-dph-v-oblasti-dalsiho-vzdelavani>

Schůze ministrů školství OECD v lednu 1996 v Paříži vydala provolání „Celoživotní vzdělávání pro všechny“ (Lifelong Learning for All), ve kterém ministři přijali celoživotní učení jako na potřebu vylepšení kapacity jedinců, rodin, pracovišť. Zavázali se k aktivnímu sledování a uskutečňování široké strategie celoživotního učení přiměřené okolnostem každé země.³⁷

„Národní program rozvoje vzdělávání v České republice vznikl na základě usnesení vlády České republiky č. 277 ze dne 7. Dubna 1999, které v návaznosti na programové prohlášení z července 1998 schválila hlavní cíle vzdělávací politiky. Přijaté cíle se staly východiskem „Koncepce vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy v České republice“ zveřejněné Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy dne 13. Května 1999.“³⁸ Česká Bílá kniha byla pojata jako „systémový projekt, formulující myšlenkové východiska, obecné záměry a rozvojové programy, které mají být směrodatné pro vývoj vzdělávací soustavy ve střednědobém horizontu“. Bílá kniha se stala závazným základem, z něhož budou vycházet konkrétní realizační plány rezortu, sféry vzdělávání, jak je předpokládají zákony o školství a vládní strategické plánování sociálně ekonomického rozvoje.

Na konferenci UNESCO ke vzdělávání dospělých jsou pořádány od druhé světové války každých 12 let. V roce 1997 se přijeli dva dokumenty **Hamburská deklarace a Agenda pro budoucnost** – akční program pro rozvoj vzdělávání dospělých.

Další největší instituce je „Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, o.s.“ - AIVD. Tato asociace vznikla v roce 1990, jejímž cílem je prosazování zájmů a potřeby institucí vzdělávání dospělých. Spolupracují se státními orgány a ostatními subjekty při přípravě a zavádění legislativních opatřeních v oblasti vzdělávání dospělých.

AIVD je členem „European Association for the Education of Adults – EAEA“, Unie zaměstnavatelských svazů ČR a mezinárodní expertní síť ReferNet.

³⁷ <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/mezinárodní-dokumenty-o-vzdělávání-dospělých>

³⁸ MŠMT. Národní program rozvoje vzdělávání v České republice – Bílá kniha. vyd. Tauris, 2001. ISBN 80-211-0372-8

Mezi hlavní aktivity EAEA patří:

- prosazování politik celoživotního učení na Evropské úrovni;
- rozvoj praxe vzdělávání dospělých prostřednictvím projektů, publikací a vzdělávacích aktivit a mezinárodní spolupráce;
- poskytování informací a služeb členským organizacím;

AIVD ČR se stala roku 2011 asociovaným členem EAEA.³⁹

Možnosti vzdělávání dospělých, podle autorky názoru, souvisí hlavně s finanční oblastí, jelikož mnoho kurzů, seminářů a dalších vzdělávacích institucí, které jsou schopny zajistit školení za rozumné výdaje a přitom na dostačující úrovni, ale přiklánějí se ke kombinování veřejných prostředků se soukromými, tedy tzv. vícezdrojovému financování, které se zpravidla mohou skládat ze zdrojů jednotlivce, zaměstnavatele, státu či obcí.

Motivace a bariéry ve vzdělávání dospělých

Autorka uvádí, že motivace je jedním z nejdůležitějších vlastností ve vzdělávání dospělých. Myslí si, že pokud člověk v sobě neobjeví dostatek motivace pro vzdělávání, je pravděpodobné, že jeho další vzdělávání nebude úspěšné. Vzdělávání dospělých zahrnuje v sobě mnoho bariér, které autorka zmiňuje v nižší části.

2.1. Definice motivace

Původ slova motivace vychází z latiny – „movero, movere“ – což znamená pohybovat, měnit. Definice motivace není jednoznačná, neboť autoři motivaci vnímají každá trochu jinak, např.:

„Souhrn činitelů, které podněcují, energizují a řídí průběh chování člověka a jeho prožívání ve vztazích k okolnímu světu a k sobě.“

(Lokša, Lokšová: Pozornost, motivace, relaxace,...)

„Pod pojmem motivace rozumíme všechny jedinci připisované pochody, které vysvětlují, či dělají srozumitelným, jeho chování.“

(Trpičovská: Úvod do psychologie)

³⁹ <http://www.aivd.cz/asociace-clenem-european-association-education-adults>

„Motivace představuje soubor vnitřních hnacích sil člověka, které ho určitým směrem zaměřují, aktivizují a vzniklou aktivitu udržují. Navenek se tyto síly projevují v podobě motivovaného jednání.“

(Pauknerová, 2006)

V psychologii se termín motivace rozumí *„hybné momenty v činnostech, prožívání, chování a osobnosti, tedy vše to, co člověka pobízí, někam směřuje, ale také to, co mu brání něco vykonat, nějak se chovat.“*

(Farková Marie: Vybrané kapitoly z psychologie)

Když se zamyslíme na definicích o motivaci, tak zjistíme, že všechny definice jsou jiné, ale vymezují stejnou podstatu. Motivace je psychický proces vedoucí k energetizaci organismu.⁴⁰ Energetizace organismu je dle Nakonečného (1997) spojována s konceptem vzrušení, který označuje míru aktivace organismu. Zdrojem bývají emoce, jež odrážejí subjektivní reakce jedince na podněty. Motivace usměrňuje naše chování a jednání pro dosažení určitého cíle. Vyjadřuje souhrn všech skutečností – různé pocity, radostné očekávání, radost, zvědavost a tyto skutečnosti podporují nebo tlumí jedince, aby něco vykonal či nevykonal.

Motivace je *„proces iniciovaný výchozím motivačním stavem, v jehož obsahu se odráží nějaký deficit ve fyzickém či sociálním bytí jedince a směřující k odstranění tohoto deficitu, které je prožíváno jako určitý druh uspokojení.“*⁴¹

Motivy dávají chování člověka určitý smysl, tj. určitou hodnotu, která není vždy žádoucí z hlediska obecně uznávaných společenských hodnot. Problém motivace lidského chování je velmi komplexní, ale je k pochopení lidské psychiky, neboť zaměřená činnost, dává lidským činům jejich individuální smysl. Proto je studium motivace klíčem k psychologickému porozumění člověku.⁴²

Význam motivace lze stručně shrnout:

- je příčinou pohybu a abstrakcí v průběhu aktivace;
- je důsledkem změn stavu organismu;

⁴⁰ NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování. vyd. Praha: Akademie věd české republiky, 1997. ISBN 80-200-0592-7

⁴¹ NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování. vyd. Praha: Akademie věd české republiky, 1997. ISBN 80-200-0592-7

⁴² NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování. vyd. Praha: Akademie věd české republiky, 1997. ISBN 80-200-0592-7

- je určující při zaměřeném chování a výkladem souvislostí duševního života
- dává směr rozhodování v situacích volby.⁴³

Motivace je hnacím motorem, silou, pohnutkou k jednání člověka. Je to soubor podnětů, pohnutek, motivů, které podmiňují lidské jednání. Motivy jsou vnitřní činitele, které vyvolávají a řídí chování směrem k určitým cílům. Motivace je neoddělitelnou součástí určení a předpokladem jeho úspěšnosti. To, zda je člověk na svém vzdělávání dostatečně motivován, zda je na něm určitým způsobem zainteresován, předurčuje silně jeho schopnost učit se a tím i úspěšnost jeho učení.

2.2. Motivace ve vzdělávání dospělých

U dospělého jedince, který se učit může, ale nemusí, je motivace významných faktorem rozhodnutí o tom, že se bude učit. Ujasnění si důvodů, proč se chci a budu učit, jaké jsou moje potřeby, zájmy, zainteresovanost, určuje, jak čemu a s jakým výsledkem se naučím. Vyjasnění si těchto důvodů je naprosto nutné nejenom k rozhodnutí, že se zúčastním některé z forem vzdělávání, ale v průběhu studia mi napomáhá při překonávání obtížných situací s tím spojených. Přijetím rozhodnutí se získává vlastní motivace, která napomáhá vyvíjet vůli a volné úsilí, energizuje a řídí chování zaměřené na dosažení cíle.⁴⁴

K motivům lidského jednání a chování patří především potřeby, postoje, hodnoty, zájmy a další faktory. Potřeba je pocíťovaný nebo prožívaný nedostatek něčeho důležitého pro život jedince. Nedostatečné uspokojení potřeb vyvolává napětí, stres, snahu obnovit rovnováhu.

Existuje mnoho teorií, které se zabývají potřebami a jejich roztříděním. K nejnámějším patří **Maslowova pyramida potřeb** (viz. Podkapitola 1.6.)

Chování člověka je málokdy ovlivňováno jedním motivem. Jde většinou o více motivů činností člověka spojený především s potřebami, zájmy, vlohami a postoji. Postoje vyjadřují vztah člověka k určitému objektu, jevu, předmětu nebo k jiným lidem. Kladné postoje povzbuzují aktivitu a zájem, záporné vedou k odmítání a odporu.

⁴³FARKOVÁ, M. Vybrané kapitoly z psychologie. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-64-8

⁴⁴VOHLARÍKOVÁ, J. a kolektiv. Rozvoj lidských zdrojů sociálních partnerů a motivace pro další vzdělávání. vyd. Praha: Educa Service, 2008. ISBN 978-80-90391-78-9

Motivy ke vzdělávání

Výběr motivů, na jejichž základě vstupují dospělí do vzdělávacích situací:

- únik z nudy, pocit osamění, nepotřebnosti, zbavení se obtíží ve společenském životě, kompenzaci nedostatků ve vzdělávání;
- potřeba získat vědomosti, osvojit si dovednosti a zaujímat postoje, které mohou usnadnit vlastní pracovní postup;
- nadřazení společenského prospěchu, dosažení cílů naplňovaných osvojenými vědomostmi, postoji a dovednostmi;
- potřeba získat nové přátele, společenské kontakty, radost ze skupinových aktivit;
- potřeba splnit očekávání nějaká autority (zaměstnavatele);
- potřeba učit se jen pro radost z poznávání.⁴⁵

Postoje se týkají **3 oblastí**:

- **poznávací** – obsahují názory a myšlenky o objektu, ke kterému postoj zaujímáme;
- **emocionální** – vyjadřují to, co jedinec k objektu cítí;
- **konativní** – týkají se chování a jednání, které realizujeme ve vztahu k danému objektu.

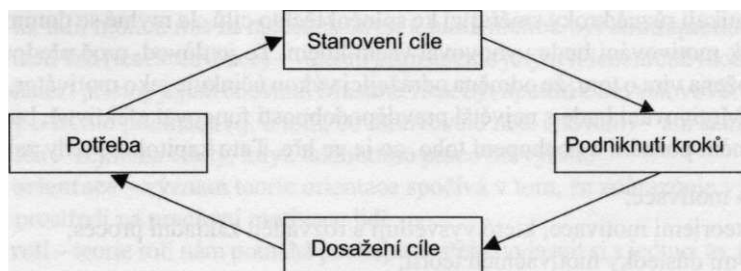
K nejsilnější oblasti patří stránka emocionální, která jsou důležitá ovlivňování postojů.

Teorie motivace zkoumá proces motivování, proces utváření motivací. Vysvětluje, proč se lidé při práci určitým způsobem chovají, proč vyvíjejí určité úsilí v konkrétním směru. Popisuje to, co mohou organizace udělat pro povzbuzování lidí, aby uplatnili své schopnosti a vyvinuli úsilí způsobem, který podpoří splnění cílů organizace i uspokojení jejich vlastních potřeb. Zabývá se rovněž spokojeností s prací - faktory, které ji vytvářejí, a jejím vlivem na pracovní výkon.

⁴⁵ HLADÍLEK, M. Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN: 978-80-86723-75-4

Model procesu motivace související s potřebami

Obrázek 1 Proces motivace



Výše uvedený model naznačuje, že motivace je iniciována vědomým nebo mimovolným zjištěním neuspokojených potřeb. Tyto potřeby vytvářejí přání dosáhnout něčeho nebo něco získat. Poté jsou stanoveny cíle, o nichž se věří, že uspokojí tyto potřeby a přání, a volí se cesty nebo způsoby chování, od nichž se očekává, že povedou k dosažení stanovených cílů. Jestliže je určitého cíle dosaženo, potřeba je uspokojena a je pravděpodobné, že chování, které vedlo k cíli, se napříště zopakuje v případě, že se objeví podobná potřeba. Pokud není cíle dosaženo, je méně pravděpodobné, že se budou tytéž kroky v budoucnu opakovat. Tento proces opakování úspěšného chování nebo kroků se nazývá upevňování přesvědčení nebo také zákon příčiny a účinku.⁴⁶

K potřebám, které jsou silnými motivy vzdělávání dospělého člověka, patří například potřeba vlastního rozvoje, potřeba získání a rozšiřování znalostí a zkušeností, potřeba překonávat vlastní nedostatky, potřeba ocenění, ale také potřeba jistoty a bezpečí.

Motivace dospělých ke studiu má dvě stránky:

- **vnitřní** – motivy, které vychází z nás, které se vyjadřují nějakou potřebou – nedostatkem, či přebytkem. Člověk vykonává činnost kvůli ní samé, aniž by očekával nějaký vnější podnět jako pochvalu, ocenění, nebo se snažil třeba vyhnout trestu. Shrňeme-li to, tak vnitřní stránka jsou potřeby a zájmy (vlastní motivace). U různých lidí se vnitřní potřeby uplatňují v různé intenzitě, vnikají spontánně, ale současně jsou vyvolávány společností, která má na jejich zaměření a regulaci zájem. Ve

⁴⁶ ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů 10. Vydání: nejnovější trendy a postupy. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN: 978-80-247-1407-3

vzdělávání je významnou rolí a sociální prestiž spojená s dosažením vzděláním, se zastávanou pracovní pozicí a také vhodné systémy hodnocení, odměňování a certifikací úrovní dosaženého vzdělání.;

- **vnější** – motivy, kdy iniciátorem je vnější podnět, událost, nebo jev. Člověk nedělá činnost z vlastního zájmu, ale pod vlivem vnějších motivačních činitelů (např. materiální pochvala, vyhnutí se bolesti či trest). Shrňeme-li to, tak vnější stránka obnáší sociálně-psychologické situace, pod jejichž vlivem se potřeby a zájmy utvářejí, posilují a regulují.

Sociologický pohled na vzdělávání dospělých definuje potřeby a cíle, které souvisejí s „vývojem společnosti, biografii a dalším vzděláváním“. Z makrosociologického hlediska se vzdělávání dospělých zabývá faktorem modernizace a zkoumá funkčnost systémů pod vlivem sociálních změn, překonání společenské nerovnosti a napomáhá k snahám učícího se jedince. Z mikrosociologického hlediska se vzdělávání dospělých zabývá v biografii, životními příběhy a pohlíží se jako na jedince s určitým potenciálem.

Kompetence jako nástroj rozvoje mají standardně institucionální a individuální dimenzi. Významnou a nenahraditelnou funkci plní tzv. „Andragogika“.⁴⁷

Jak již výše zmiňovala nejznámější teorií lidských potřeb je „Maslowova pyramida lidských potřeb“. Základní stupnici lidských potřeb zformuloval **Abraham Herbert Maslow (1908 – 1970) v USA v roce 1943**. Podle jeho teorie jsou potřeby uspokojovány od nejnütnějších fyziologických potřeb postupně směrem nahoru až k potřebě seberealizace či sebetranscendence (tzv. originalita).

Maslowova pyramida lidských potřeb patří mezi nejznámější hierarchické pojetí, které rozděluje potřeby na základní úrovně, které jsou uspořádány podle naléhavosti (jak jsou prožívány jako vnitřní tlak):

⁴⁷ VETEŠKA, J. Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-86723-98-3

Obrázek 2 Maslowova pyramida lidských potřeb⁴⁸



Vyšší hierarchie potřeby vystupují teprve tehdy, když jsou alespoň do určité míry uspokojeny potřeby v hierarchii nižší. Maslow se snažil objasnit, proč jsou lidé taženi určitými potřebami v určitou dobu. Proč například jeden člověk vynakládá většinu svého času a energie na zajištění své osobní bezpečnosti a jiný zase usiluje o společenské uznání, jeho vysvětlení je, že lidské potřeby jsou řazeny podle určité hierarchie od těch nejnaléhavějších po ty nejméně naléhavé.

Z principu hierarchie potřeb existuje několik výjimek:

- někteří lidé jsou vrozeně tvořiví;
- u některých lidí může být trvale snížená potřeba aspirace díky deprivaci v minulosti;
- někteří lidé mají vysokou toleranci vůči frustraci základních potřeb;
- potřeba úcty může být silnější u některých lidí než potřeba lásky.

Pokud si tedy maximálně zjednoduší uspokojování nižších potřeb je otevřená cesta k naplnění vyšších potřeb.

⁴⁸ <http://zrcadlo.blogspot.com/2008/06/maslowova-pyramida.html>

2.3. Zvláštnosti učení dospělého člověka

Učení dospělých ovlivňují kromě motivace a aktivity pouze aktivní přístup k učení zaručuje jeho úspěšnost. Schopnost učit se je dána 5 faktory:

1. **Kapacita učení** – množství informací, které může jednotlivec pojmout a zpracovat. Učební kapacita se během života nijak nemění, pouze u seniorů je možné pozorovat snižování její kvality.
2. **Snadnost učení** – ukazuje na vnímavost a rychlost chápání;
3. **Stálost naučeného** – znamená hloubku nebo povrchnost učení, schopnost vybavit si učivo v určité chvíli a v určitých souvislostech. V průběhu dospělosti se tato schopnost určitým způsobem profiluje, a proto se snáze osvojuje a lépe reprodukuje to, co nějak souvisí s výkonem povolání či pracovní činnosti.
4. **Zainteresanost na učení** – vyjadřuje, do jaké míry lze vzbudit zájem o učení. Ve středním věku dospělosti může docházet k poklesu zainteresanosti, a proto je nutné člověka více motivovat.
5. **Intenzita učení** – vystihuje ochotu, vůli k učení. S počátkem středního věku dochází často k jejímu vzestupu. Například daří-li se člověku v zaměstnání, ve studiu či v jiných činnostech, projevuje se větší chuť a ochota osvojovat si znalosti nejenom formálně, ale také cílevědomě.

Dospělí se v učení liší od mládeže v představivosti, obrazotvornosti, v paměti, myšlení, vyjadřovacích schopnostech, citových vztazích a jednáních. Málokterý dospělý si chce nové poznatky osvojovat jen mechanickým zapamatováním. Dospělý člověk chce spíše nejdříve porozumět obsahu.⁴⁹

2.4. Bariéry ve vzdělávání dospělých

S motivací ve vzdělávání dospělých velmi úzce souvisí i bariéry, které dospělému člověku nějakým způsobem zabraňují se dále vzdělávat. Dospělý člověk při dalším vzdělávání se může dostat do situace, kdy nezvládne stanovené požadavky.

⁴⁹ VOHLARÍKOVÁ, J. a kolektiv. Rozvoj lidských zdrojů sociálních partnerů a motivace pro další vzdělávání. vyd. Praha: Educa Service, 2008. ISBN 978-80-90391-78-9

Mohou to být nové úkoly a životní situace, řešení obtížných problémů, prožívání neúspěchu apod. V zátěžových situacích může docházet k frustraci⁵⁰, které vznikají všude tam, kde existuje nějaké omezení bránící člověku dosáhnout určitého cíle. Frustrující vlivy a podmínky se navzájem prolínají a spojují například situace v rodině, v nezaměstnání, časový stres apod.

V určitých nepříznivých situacích se člověk může chovat zvláštním způsobem, které potom vyžaduje vysvětlení. Situace jsou pak označovány za mimořádné či mimořádně náročné, které pak vedou frustraci, stresu či konfliktu. V těchto situacích se objevují specifické zákonitosti reagování, které se nevymykají obecným principům motivace. Důsledky frustrace jsou negativní, jelikož může docházet ke zklamání, pocitům neuspokojení.⁵¹

Příčiny frustrace mohou být:

- **Psychologické** – spočívají v nedostatečné motivaci, špatný učební styl. Malé trpělivost k učení, labilita osobnosti a strach z konkurence;
- **Pedagogické** – vycházejí z delšího časového odstupu od předchozího vzdělávání, nedostatek předchozích znalostí učiva, tyk absolvované školy (kvalita ve výuce a nároků hodnocení);
- **Organizační** – zahrnují nedostatek informací o příležitostech ke studiu, nedostatek finančních prostředků spojených se vzděláváním, nejasnost informací o organizaci, průběhu a požadavcích studia.⁵²

Nejčastějšími bariéry ve vzdělávání dospělých, které se nejvíce obrazují, mohou být nedostatek financí, většina vysokých škol jsou placené a ne každý člověk si školu může dovolit. V dospělosti, když člověk má rodinu, zaměstnání může docházet k nedostatku času, či postoje rodiny a blízkého okolí ve vzdělávání (dochází k odlišným názorům pro vzdělání v dospělosti), dále k nedostatku motivace = lenost, nízké sebevědomí, věk a složitost životních situací, zdravotní stav, nízká úroveň kvalifikace nebo naopak dospělý člověk může být přesvědčen o tom, že své vzdělání mu dostačuje pro výkon profese. Jinými bariérami, které autorka vyhledala, byly například nízká

⁵⁰ Frustrace = je pocit, pokud se něco důležitého nepovede a v nejbližší době není šance to napravit ať už pro to, že už to prostě není možné anebo v tom brání něco, s čím si nelze poradit. Frustrace může vést k pocitu zklamání či pocitu ze zmaru. Frustraci způsobuje nějaká překážka

⁵¹ NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování. vyd. Praha: Akademie věd české republiky, 1997. ISBN 80-200-0592-7

⁵² HLADÍLEK, M. Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN: 978-80-86723-75-4

informovanost o nabídce, náročnost, nedůvěra v efektivnost anebo v horší situaci bariéra daná zaměstnavatelem.

Bariéru danou zaměstnavatelem autorka zažila z vlastní zkušenosti, kdy sociální pracovníce na Městském úřadu v Litvínově si musejí zvýšit kvalifikaci, aby si udrželi své zaměstnání, ale jejich zaměstnavatel jim neumožní studijní volno. Vzdělání pro sociální pracovníky definuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, § 110 odst. 4 odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je podle písm. a „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost“. Ve stejném paragrafu v písmenech b – d se zabývá dalšími možnostmi vzdělávání.⁵³

Dospělí účastník se vyznačuje určitou úrovní sociální zralosti, vyrovnanosti, ustáleným životním způsobem, systémem hodnot, smyslem pro reálné cíle a pro praktický život. Dospělí účastníci se z hlediska výchovy a vzdělávání liší od mládeže zejména věkem, úrovní vzdělávání, druhem profese, životními zkušenostmi, dovednostmi, schopnostmi, vlastnostmi, vzdělávacími potřebami, zájmy či životními postoji, ale také zdravotním stavem a disponibilním časem k rozvoji.

Lidé, kteří jsou neschopní požadovaného výkonu pro své nedostatečné znalosti či dovednosti, mohou vypadat, že jim chybí motivace k určitému podnětu. Lidé tyto nepříznivé návyky mohou skrývat a maskovat pod „kouřovou clonou“ vymyšlených nebo skutečných, ale patřičně zneužitých problémů. Z různých příčin podnětů, které lidé skrývají, může docházet k frustraci či z nezpříjemňování života. Proto je důležité, aby lidé byly motivování ať už ze strany rodiny či zaměstnavatele.⁵⁴

⁵³ <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

⁵⁴ PLAMÍNEK, J. Tajemství motivace-Jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali. 2., doplněné vydání. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3447-7

Shrnutí teoretické části

Povinnost dětí nastoupit na základní školu, snad nikdo v dnešní době neřeší. Je to věc, která je samozřejmostí. Jestli po ukončení základní školy nastoupí na střední školu je věc rodiny či studenta, ale v dnešní době být bez vzdělávání je velmi komplikované, neboť bez vzdělání se člověk neobejde. Rok od roku se zvyšuje mnoho studentů, kteří se hlásí na vysoké školy, neboť i toto vysokoškolské vzdělání se pomalu v naší společnosti stává standardem. Není novinkou, že naše společnost stárne a do důchodu bude odcházet stále později. Ale jak zabráníme tomu, aby nás zaměstnavatel nenahradil někým mladším? Jak se stárnoucí populace vyrovná s čím dál tím rychlejším tempem vývoje technologie? Jak se ve vyšším věku „popereme“ se zvyšujícími se nároky dnešní doby? Podle autorky, se na všechny podobné otázky dá snadno odpovědět. Společnost by se i v dospělosti měla vzdělávat, využívat různé kurzy a zvyšovat si svou kvalifikaci. Je přeci pravděpodobné, že si zaměstnavatel nechá kvalifikačního pracovníka od nového nezkušeného zaměstnance.

V teoretické části se autorka zabývá hlavním tématem „vzdělávání dospělých“. Kde popisovala různé formy vzdělávání dospělých, dále se zaměřovala na pojem „lektor“, větší kapitolou byla hlavně motivace a bariéry ve vzdělávání dospělých.

Z teoretické části vyplývá, že nejvýraznějším posunem ve společnosti je společenské uvědomění si potenciálu člověka a vnímání lidského kapitálu jako jednoho z faktorů ekonomické produktivity. Vzdělávání dospělých a další profesní vzdělávání vyplývá z podstaty sociálně ekonomického vývoje současného světa a z provázanosti vzdělávání s pracovním životem. Vzdělávání se tak stává nevyhnutelnou součástí života každého z nás, součástí je i plánování kariéry a prvkem životního stylu.

Závěrem chce autorka naznačit, že je velmi důležité, aby dospělí lidé ve vzdělávacím procesu měli takové podmínky, které by jejich vzdělávání podporovaly, a které by je tak motivovalo, aby dosáhli svých cílů.

PRAKTICKÁ ČÁST

ÚVOD

Praktickou část autorka věnovala rozhovorům, které zpracovala se sociálními pracovníci. Zaměstnankyně pracují na oddělení nepojistných sociálních dávek. Autorka zpracovala celkem 4 rozhovory, které uvádí v nižší části. S rozhovorů se snažila zjistit, jestli úřednice si zvyšují své kvalifikace samostudiem a pokud ano, tak jestli mají dostatek času pro studium. Autorka se v nižší části zmiňuje o sociálních pracovnících, které také nazývá jako referentky, pracovnice, zaměstnankyně apod.

V období od 01. 01. 2012 došlo k novele zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a také ke změně názvu oddělení. Do 31. 12. 2011 se dávky pomoci v hmotné nouzi vypláceli na odboru sociálních věcí a školství a od 01. 01. 2012 se dávky vyplácejí na oddělení nepojistných sociálních dávek, které patří pod Úřad práce České republiky.

Autorka byla do konce roku 2011 zaměstnána na odboru sociálních věcí a školství, kde také pracovala na pozici „referent sociálních dávek“. Hlavní náplní byla zpracovávat sociální dávky a poskytovat poradenství pro každého klienta.

Po ukončení studií na vyšší odborné škole autorka započala pracovní kariéru na odboru sociálních věcí a školství. Pro autorku nebylo snadné se okamžitě začlenit do profese referenta sociálních dávek, neboť každý úřední den jednáte s klienty, pomáháte jim vyřešit jejich nepříznivé životní situace a také co v nejkratší době jim zaslat jejich sociální dávky. Také se velmi často stává, že se dostanete do konfliktu s klientem, který byl velice nepříjemný. Není snadné pracovat na plný úvazek a zároveň distančně či kombinovaně studovat vysokou školu. Toto vyžaduje od jedince houževnatost, silnou motivaci pro studium a především, rozhodnutí a chuť dotáhnout vše do konce. Shora uvedené informace o vůli ke studiu a s tím spojená omezení např. nedostatek času, byly právě důvodem pro zpracování práce na téma vzdělávání dospělých. Neboť chtěla zjistit, jak dospělí člověk dokáže chodit do zaměstnání, do školy a ještě být se svojí rodinou a pokud zbude nějaký čas, tak ho věnovat svým zálibům.

Pro své rozhovory si autorka vybrala 4 sociální pracovnice, které pracují na zmiňovaném odboru již několik let. Pracovnice byly velmi ochotní s autorkou vytvořit rozhovor. Pro rozhovor si autorka vybrala pracovnice, které mají odlišný životní styl.

Autorka si hned v začátku práce zvolila dvě hypotézy, které by chtěla zjistit pomocí zmiňovaných rozhovorů a dále podle dotazníku. Dotazník neboli tzv. „sondu“ předložila všem pracovnícím na odboru, které ochotně dotazník vyplnily a vrátily zpět.

V první hypotéze se autorka domnívá neumožňování studijního volna zaměstnavatelem, z důvodu jeho neochoty a obavy zvládnutí všech kompetencí na odboru sociálních věcí a školství pracovníky.

V druhé hypotéze, autorka stanovila, že více než polovina úředníků, na pozici referent sociálních dávek, na Městském úřadu v Litvínově, si zvyšuje svou kvalifikaci i samostudiem.

Z rozhovoru by autorka dále chtěla zjistit, zda ze strany zaměstnavatele je potřeba dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a zda jsou sociální pracovníci motivováni k dalšímu vzdělávání a jaké případné bariéry jim brání ve vzdělávání.

Rozhovory autorka zpracovala se sociálními pracovníci Šárkou, Kamilou, Pavlínou a Ivanou. Všechny zmiňované pracovníce mají své rodiny, ale přeci jen každá má jiné problémy. Autorka by se ráda pokusila zjistit, jaké problémy pracovníci mají a jestli je i vnímají. Ráda by autorka ve své práci ukázala, že i dospělí lidé si „musejí“ zvyšovat svou kvalifikaci, i když v průběhu svého života „narážejí“ na překážky. Věkový rozdíl mezi výše jmenovaných pracovníků je kolem 5 až 10 let.

V poslední části se autorka věnuje zpracování dotazníku, který předložila 13 pracovnícím na odboru sociálních věcí a školství. Všech 13 pracovníků dotazník řádně vyplnily. V dotazníku byly kladené otázky na dané téma, aby autorka mohla důkladně vyhodnotit své stanovené hypotézy. Dotazník vyplňovaly pouze sociální pracovníci ve věku od 30 do 55 let.

3.1. Vypracování rozhovorů

Rozhovor č. 1

První rozhovor autorka vypracovala s paní Šárkou, která pracuje na odboru sociálních věcí a školství. Paní Šárka svolila, aby tento rozhovor mohla autorka zpracovat a vložit do své bakalářské práce.

1. Jak dlouho pracujete na odboru sociálních věcí a školství či nyní na oddělení nepojistných sociálních dávek?

„Na tomto oddělení pracuji již 13 let.“

2. Jaké jste měla vzdělání, než jste nastoupila na odbor sociálních věcí?

„Vystudovala jsem střední školu s maturitou, která byla zaměřena na sociální činnost.“

3. Máte nějaké děti?

„Ano, mám jednu osmiletou dceru jménem Anička.“

4. Kdy jste začala si zvyšovat vzdělání?

„Na vyšší odbornou školu jsem podala přihlášku před dvěma roky, když vyšlo v zákoně o sociálních službách, který definuje kvalifikaci pro sociálního pracovníka. Aby sociální pracovník mohl zde pracovat, musí mít alespoň vyšší odborné vzdělání či splňovat akreditované kurzy. Tyto kurzy jsem nemohla do třech let splnit, tak jsem se rozhodla, že 4 roky budu studovat. Nejbližší vyšší odborná škola se sociálním zaměřením byla právě v Mostě anebo v Dubí u Teplíc, ale tam bylo velmi vysoké školné.“

5. Co Vás motivovalo k tomu, abyste začala studovat?

„Hlavní motivace? No hlavně abych nepřišla o práci.“

6. Po kolika letech jste se vrátila do školy?

„Myslím, že po 17 letech jsem začala studovat tuhle školu.“

7. Bylo pro Vás velmi složité se začít učit?

„Prvních půlrok byl pro mě velmi složitý. Nešlo se mi soustředit na učení, pořád jsem spíše věnovala pozornost něčemu jinému, třeba jestli mám všude uklizeno apod. Trvalo mi hodně dlouho, než jsem se něco naučila. Ale nyní to docela jde.“

8. Co bylo nejtěžší? Vzpomínáte si?

„Jak jsem již říkala, hlavně se plně soustředit na učení.“

9. Co vaše rodina, podporovala či podporuje Vás?

„Můj manžel je velmi tolerantní muž, ale už cítím, že bude rád, až skončím školu. Moji rodiče mi také velmi pomáhají, hlavně s hlídáním mé dcery. Takže by se dalo říci, že mi má rodina velmi pomáhá a podporuje při studování.“

10. Jak často chodíte do školy?

„Dva roky jsem chodila každý čtvrtek a nyní v posledním roce chodím čtvrtky a občas máme výuku i přes víkend.“

11. Jak jste se již zmiňovala v začátku rozhovoru, že jste do školy nastoupila z důvodu zaměstnání, zajímalo by mě, jestli váš zaměstnavatel podporuje vaše studium?

„Dalo by se říci, že nepodporuje. Naše pani vedoucí se tedy nás neustále ptá, jak pokračujeme ve studiu či jestli jsme zvládly zkoušky, ale když jdu do školy na celý den v týdnu, tak si vybírám dovolenou.“

12. Nabídl Vám zaměstnavatel více času na vzdělávání?

„Během mého studia snad nikdy.“

13. Žádala jste si někdy o studijní volno?

„Ano, žádaly jsme si asi před půl rokem, ale žádost nám byla zamítnuta.“

14. Znáte přesný důvod, proč Vám zaměstnavatel studijní volno zamítl?

„Opravdu mohu říci, že jsem do dnešního dne neviděla písemnou odpověď o zamítnutí studijního volna. Tudiž vám nemohu přesně říci hlavní důvod.“

15. Říkala jste, že máte osmiletou dceru. Jak ona vnímá skutečnost, že i vy se musíte učit a chodit do školy?

„Myslím si, že to nějak nevnímá, ale už se mi i smála, když jsem se učila a ona zrovna měla vše hotové. Je to docela těžké se učit a nevěnovat se své dceři, ale je to moje zlatíčko, tak že v každé volné chvíli se jí věnuji.“

16. Co váš volný čas? Máte dostatek volného času pro vaše záliby?

„Nyní mám spíše hodně práce v zaměstnání, tak na mé záliby zbývá opravdu málo času.“

17. Musí to být pro vás těžké práce, škola, učení, rodina a ještě vaše záliby.

Zvládnete bez stresu období zkoušek?

„Mým největším problémem je, že musím mít vždy za výbornou. Tak že v období zkoušek mám opravdu hodně práce a učím se po nocích, tak že ve stresu jsem pořád.“

18. Jaký máte názor ke vzdělávání dospělých?

„Nikdy jsem nad tím nepřemýšlela, ale teď když i já musím studovat, si myslím, že je to docela dobré, protože stejně se vše mění a musíte se pořád něco učit. A když někdo nemá těžkou práci a má spíše více volna, tak proč by si nemohl zvýšit vzdělání.“

19. Máte v práci možnost si zvyšovat svou kvalifikaci mimo vašeho samostudia?

„Chodíme na různé semináře, kurzy i jsme dělali zkoušky přes e-learning.“

20. Kolikrát během roku vám zaměstnavatel zajistí nějaký kurz či seminář?

„Tak to vám nyní neřeknu přesně, ale určitě tak 3 za rok jedeme na celý den na seminář. Hodně jezdíme na semináře do Prahy.“

21. Proč si myslíte, že vám zaměstnavatel neumožnil studijní volno?

„Myslím si, že se chce vyhnout problémům, které by mohli nastat, například mohla by se našim klientům zpozdit sociální dávka, ale vždy mám za sebe zástup. Tak jaký opravdu měl přesný důvod, proč nám nedal studijní volno nevím.“

22. Myslíte si, že dospělí lidé začínají studovat z důvodu zaměstnání?

„No tak třeba já jsem musela začít studovat, abych v budoucnu nepřišla o práci. Ale spíše si myslím, že dospělí lidé studují, aby měli později lépe placenou práci či více možností s hledáním zaměstnání.“

23. Vyplácení sociálních dávek je docela náročná práce. Jak to zvládáte?

„Myslím si, že velmi dobře zvládám svou práci, i když je to někdy hodně náročné.“

24. Jaký jste typ člověka?

„Hlavně jsem svědomitá, což je u mě velký problém hlavně při studiu, protože na zkoušky prostě musím umět vše.“

25. Pociťujete nebo pociťovala jste nějaké překážky či bariéry během vzdělávání?

„Myslím si, že pro mě hlavní překážkou je čas – málo času.“

26. Jste spokojena v zaměstnání?

„Ano, jsem spokojena.“

27. Uvažovala jste někdy, že si změníte kvalifikaci v jiném oboru?

„Ano, myslím na to vždy, když je klient na mě drzí a nepříjemný a když takových klientů přijde v jeden den alespoň tři, tak bych dala hned výpověď. Ale jinak prozatím nechci změnit své zaměstnání.“

28. Když shrneme všechny otázky a odpovědi, co tu proběhlo, tak dalo by se u vás říci, že z důvodu, abyste v budoucnu nepřišla o práci, tak studujete?

„Ano, je to tak.“

29. V jaké ročníku nyní studujete?

„No když jsem před dvěma lety nastoupila do školy, tak tento obor byl na 4 roky. Ale na začátku třetího ročníku nám škola oznámila, že třetí ročník je náš poslední. Byl to docela šok pro mě.“

30. Zanedlouho ukončíte vyšší odborné vzdělání, plánujete se dále vzdělávat?

„Prozatím určitě ne. Chci se věnovat hlavně své rodině a svým zálibám. A hlavně se nejvíce těším, až pojedu alespoň na 10 dní na dovolenou.“

31. Mohla bych vědět, proč se nechcete dále vzdělávat?

„Jak jsem již říkala, chci si hlavně odpočinout a věnovat se své rodině.“

Rozhovor č. 2

Další rozhovor byl uskutečněn s paní Kamilou, které také souhlasila, aby rozhovor autorka zpracovala a vložila do své práce.

1. Jak dlouho pracujete na odboru sociálních věcí?

„Bude to již skoro 20 let.“

2. Pracovala jste i v jiném zaměstnání?

„Ano, ale nejdéle pracuji tady na úřadu.“

3. Kolik máte dětí?

„Mám čtyřleté dvojčata, chlapečka a holčičku.“

4. Studujete?

„Ano, studuji.“

5. Kde studujete?

„V Mostě vyšší odbornou školu, obor sociálně právní činnost.“

6. Jak dlouho již studujete?

„Studuji již 2,5 roku.“

7. Tak, že také máte poslední ročník studia?

„Ano, za pár měsíců mě čeká absolutorium.“

8. Přemýšlíte o tom, že půjdete dále studovat?

„Určitě vím, že dále nepůjdu.“

9. Mohla bych se zeptat proč?

„Protože mám 2 malé děti, které potřebují matku. Když jsem ve škole, tak mi mé děti hlídá moje maminka. Kdybych jí neměla, tak nevím kdo by mé děti hlídal. Tak že se opravdu moc těším, že zanedlouho budu mít více času a méně starostí.“

10. Jaký byl důvod, že jste začala studovat na vyšší odborné škole?

„Práce, to byl hlavní důvod.“

11. Kolik dospělých lidí přibližně studuje ve třídě?

„Myslím, že nás je kolem 25 lidí.“

12. Pokusila byste se odhadnout, jaký je věkový průměr u vás ve třídě?

„No tak to je docela těžká otázka, ale myslím si, že více lidí je kolem 30 až 40 let.“

13. Převažují spíše ženy či muži u vás ve třídě?

„Spíše ženy.“

14. Po kolika letech jste začala studovat?

„No asi po dvaceti-pěti letech.“

15. Bylo pro vás těžké se znova začít učit?

„Ano bylo a hodně. V začátcích jsem myslela, že školu skončím, protože jsem se nedokázala něco naučit a největším problémem bylo se naučit přesně nějakou definici.“

16. Když si vzpomenete na dobu na střední škole, jak jste se učila na zkoušky či testy. Dá se to porovnat s učením dnešním?

„Porovnat? Ano asi dá, protože na střední škole jsem se také učila, ale mnohokrát jsem zkusila jít nepřipravená. Nyní bych se styděla jít do školy

nepřipravena. Taky jsem žena v letech a nedokážu si představit, že mě při zkoušce má profesorka zkouší z nějakého předmětu a já ze sebe neřeknu ani jedno slovo. Samozřejmě se může stát, že jsem něco nevěděla, ale určitě bych horší známku jak 2 nechtěla dostat. Byla by to pro mě ostuda.“

17. Je pro vás velmi těžké se něco naučit?

„Teď už moc ne, ale v začátcích jsem velmi zápasila se něco naučit. Také mám „divoké“ děti, které mě moc učit nenechají. Tak že se spíše učím po nocích.“

18. Podporuje vás vaše maminka ve studiu? Pomáhá vám?

„Moje maminka je úžasná. Pomáhá mi ve všem a hlavně v hlídání mých dětí.“

19. Při vašim zaměstnání, studiu a rodině, máte nějaký volný čas pro sebe?

„Určitě se najde čas, kdybych si mohla přečíst knížku anebo jít s kamarádkou na kafe, ale teď moc času nemám a když mám, tak ho trávím s mými dětmi.“

20. Co ráda děláte ve volném čase?

„Jak jsem již říkala, ráda si čtu knížky, ráda si jdu zaplavat anebo ráda zahradničím na své zahradce. Ale opravdu spíše nyní svůj volný čas nejvíce trávím se svými dětmi.“

21. Jak často dojíždíte do školy?

„Každé úterý v týdnu, ale nyní skoro před koncem školy, máme vyučování i některou sobotu.“

22. Zeptám se vás stejně jako u prvního rozhovoru s paní Šárkou. Žádala jste si o studijní volno?

„My jsme si spíše žádaly všechny na jednou a bylo nám to zamítnuto.“

23. Znáte nějaké úřednice, které studijní volno mají?

„Znám a mnoho. Je škoda, že nám volno nepovolili a já si musím čerpat svoji vlastní dovolenou.“

24. Jaký si myslíte důvod, proč vám zaměstnavatel zamítl žádost o studijní volno?

„Důvod přesný nevím, ale podle mého názoru je zaměstnavatel velmi neochotný nám vyjít vstříc.“

25. Myslíte si, že by chod v práci při vašem studijním volnu mohl nějak ohrozit zvládnutí všech vašich kompetencí?

„Určitě ne, protože vždy když mám volno, tak mám za sebe plnohodnotný zástup.“

26. Kolik vašich kolegyně studuje na stejném oboru?

„Pokud jsem dobře to spočítala, tak by nyní měla studovat asi 7 kolegyně.“

27. A to všechny máte přednášky či školu ve stejném pracovním dni?

„Ne nemáme. Část jezdila do školy v úterý a část ve čtvrtek.“

28. Kdybyste byla na straně zaměstnavatele, povolila byste svým zaměstnancům studijní volno?

„Jelikož na funkci zaměstnavatele nejsem, tak teď z mého pohledu bych řekla, že studijní volno bych umožnila, ale jak říkám, zaměstnavatel opravdu nejsem.“

29. Mohu se zeptat proč?

„Protože, pokud si musíte udělat školu, abyste mohla v budoucnu vykonávat zaměstnání, tak nevidím důvod, proč bych své zaměstnance neuvolnila.“

30. Pociťovala jste někdy ve zkouškovém období, že nemůžete zvládnout se vše naučit a všechno zvládnout v práci?

„Tak tohle pociťuji pořád. Je to velmi těžké zůstat sama se dvěma dětmi, chodit do práce a ještě do školy. Opravdu se moc těším, až mi škola skončí a já budu mít o jednu starost méně.“

31. Jak vám dlouho zabere čas vyplatit své klienty?

„Více to záleží na situacích, ale většinou 14 dní jen zpracovávám sociální dávky a posledních 14 dní rozesílám výzvy těm, kteří nepřišli a nepřinesli potřebné doklady a samozřejmě si v posledních dnech koncem měsíce doplňují své resty.“

32. Od nového roku se vše změnilo ohledně vyplácení sociálních dávek. Jak stíháte zvládat práci, školu a děti?

„Jak jsem již říkala opravdu hodně špatně a teď od ledna ještě hůře, ale mám opravdu hodnou maminku, která mi hodně pomůže. Teď v lednu jsem jen chodila do práce i přes víkend a po nocích jsem se učila, abych zvládla zkoušky.“

33. Jaký máte názor na vzdělávání dospělých. Myslíte si, že spíše dospělí lidé studují z důvodu udržení si svého zaměstnání anebo z důvodu finančního ohodnocení.

„Určitě z důvodu finančního ohodnocení, ale u nás spíše udržení si své zaměstnání.“

34. Kdybyste měla seřadit postupně alespoň 5 důvodů, proč se dospělí lidé vzdělávají. Co byste uvedla?

„Peníze, práce, lepší možnosti v hledání zaměstnání a pak možná ti, co mají dostatek volného času, tak asi pro radost nebo k naplnění stanoveného cíle.“

35. Myslíte si, že po vašem dokončení vyšší odborné školy budete lépe finančně ohodnocena?

„No tak to si opravdu nemyslím. „

36. Přemýšlela jste někdy, že změníte zaměstnání?

„Ano přemýšlela, ale jsem ráda, že tu pracuji. Je to skvělý kolektiv a nerada bych je opouštěla a zvykala si na někoho jiného a hlavně mám práci 3 minuty od domova.“

37. Kde byste ráda pracovala?

„Asi jako zahradnice (smích). Ale takhle práce mě opravdu baví.“

38. Kolikrát jste byla na nějakém semináři během minulého roku?

„Tak určitě to nevím přesně, ale myslím, že jich mohlo být asi čtyři.“

39. Pociťujete během vašeho studia nějaké překážky či bariéry, které vám komplikují situaci?

„Ano určitě, práce, málo času a asi již můj věk, který je spojen s leností (smích).“

40. Když shrneme tento rozhovor, dalo by se říci, že studujete jen z důvodu vašeho zaměstnání?

„Určitě mohu odpovědět ano, studuji pouze jen pro své zaměstnání.“

41. Začala byste sama od sebe studovat, i když by vás nikdo do toho netlačil?

„O dalším vzdělávání jsem přemýšlela již dříve, ale nikdy jsem neudělal ten krok, až mě vlastně donutil pocit, že bych mohla přijít o práci. Myslím si, kdybych neměla děti a měla bych více času, že bych začala studovat.“

42. Mohla bych vědět proč?

„Protože je zřejmé, že vzdělaní lidé mají lepší možnosti, ať už pro hledání zaměstnání nebo co je velmi důležité, tak určitě mají lepší finanční prostředky.“

Rozhovor č. 3

Další rozhovor byl zpracován s paní Pavlínou, která na odboru sociálních věcí a školství pracuje již šestým rokem. Samozřejmě, že i paní Pavlína souhlasila, aby uskutečněný rozhovor byl shrnut do diplomové práce.

1. Kolik máte dětí?

„Mám dva syny, kteří už chodí na základní školu. Jednomu je 10 let a druhému 15 let.“

2. Říkala jste, že na odboru pracujete 6 let. Jste tu spokojená?

„Ano jsem tu spokojená. Určitě někdy by se našlo nějaké období, které bylo kritické, ale myslím si, že nikde nemůže být vše tak jak má.“

3. Také máte některé klienty, kteří jsou na vás drzí?

„Já si myslím, že každá z nás má pár klientů, kteří do všeho „ryjí“, jsou velice nepříjemný a naznačují vám, že vše děláte špatně, že jste jim zvala peníze a spoustu dalších věcí. Klienti už skoro ani za námi nejdou a rovnou si jdou stěžovat k pani vedoucí.“

4. Jak zvládnete nepříjemného klienta, kteří si takhle na vše stěžuje?

„Tak hlavně se snažím mu vše vysvětlit. Nepříjemný začne být, když mu snižuji peníze a on nechce slyšet ani jeden důvod. Vždycky se snažím být v klidu, ale taky jsem už zvýšila hlas anebo jsem klienta vykázala ven, a když to pořád nešlo, tak jsem zavolala městskou policii, která ihned přijela.“

5. Měla jste někdy konflikt s klientem?

„Ano určitě jsem měla konflikt s klientem, ale nesmíte to nechat zajít daleko. Každá u sebe máme tlačítko na městskou policii, která do pár minut přijede. Pokud je hodně rozčilený klient, tak už se nám stalo, že klient rozkopl dveře nebo něco poškodil.“

6. Nebála jste se někdy jít domu? Například, když jste měla nepříjemný konflikt s klientem, neměla jste v sobě divný pocit, že si na vás někde počká?

„To víte, že jsem měla. Ale nikdy se mi nestalo, že by klient na mě někde čekal venku. To, že vás někde potkají a začnou si na vás ukazovat nebo něco zařvou, tak na to jsem si zvykla.“

7. Jaké máte vzdělání?

„No tak teď dokončuji poslední ročník vyšší odborné školy.“

8. Takže také chodíte do stejné školy jako ostatní kolegyně?

„Ano, chodím. Jsou tu kolegyně, které dojíždějí do školy do Dubí u Teplíc, na které je velmi drahé školné. Tak že, když otevřeli v Mostě dálkové studium na sociální obor, kde je opravdu menší školné, tak jsme se přihlásily tam.“

9. Jaká je vaše spolupráce s kolegyněmi, ať už se to týká práce či školy?

„Já myslím, že výborná. Každá si tu pomáháme, jak se dá, ať už se to týká práce nebo školy.“

10. Dalo by se říci, že si navzájem ve všem podporujete a pomáháte?

„Ano, je to tak. Nikdy jsem neslyšela, že by vám nějaká kolegyně řekla, že vám nepomůže. Jsme tu sjednocený a navzájem si pomáháme.“

11. Jak vás podporuje zaměstnavatel při vašem vzdělávání?

„Při mém studiu by se dalo říci, že nijak, ale jinak jezdíme na různé školení, nedávno jsme dělali testy přes e-learning. Tak že po téhle stránce, nás dost často podporuje.“

12. Máte nějakou motivaci, proč si zvyšujete své vzdělání?

„No hlavně abych nepřišla o práci a jednou bych chtěla postoupit v kariéře i výše a hlavně z důvodu financí.“

13. Myslíte si, že budete lépe finančně ohodnocena, až dokončíte studium?

„No, tak to si opravdu nemyslím.“

14. Ani v jednom předešlém rozhovoru jsem se nezeptala, jestli máte ve škole praxi?

„Ano, máme.“

15. Kde jste všude byla na praxi?

„Tak jelikož studuji sociální sféru a pracuji na odboru sociálních věcí, tak jsem hlavně praxi prováděla zde na úřadu na oddělení sociálně-právní ochrany dětí nebo u kurátora pro dospělé i pro mládež.“

16. Jak probíhala praxe zde na úřadu?

„Jak? (smích). No určitě jsme nebyli 6 hodin u nich na pracovišti, ale zařídily jsme si, aby nám kolegové dali různé materiály pro vypracování našich potřebných údajů. Byli velmi ochotní a hodnocení nám pak psala vedoucí odboru.“

17. Poskytují vám vaši kolegové s jiného odboru nějaké dokumenty k vašemu studiu?

„Určitě, jak jsem již říkala, poskytovaly nám mnoho informací pro naši praxi a nikdy nebyl problém, když jsme potřebovaly něco vysvětlit, tak nám velice rádi pomohli.“

18. Jaká je spolupráce s jiným odbory?

„Podle mého názoru je dobrá spolupráce. Určitě na městském úřadu neznám všechny kolegy, ale spolupráce tu určitě je.“

19. Potřebovala jste někdy pomoc i od vaší vedoucí?

„Ano, určitě. A nikdy nebyl problém s pomocí. Naše vedoucí je velmi ochotná a milá.“

20. Jaké zde na vašem oddělení máte vztahy?

„Tak na našem oddělení, kde pracují samé ženy po pracovní stránce, bych řekla, že je vše v pořádku, ale jsme ženy, tak že když se někde něco řekne, už to více celý „barák“ (smích).“

21. Pracuje tu většina žen než mužů. Došlo tu někdy k nějakému konfliktu?

„Konfliktu určitě ne. Pomlouvám určitě ano, ale jsme dospělí lidé, tak přímé konflikty tu nevznikají.“

22. Skoro všichni jste začaly studovat ve stejném roce. Tudíž tento rok docela dost kolegyně budou dělat absolutorium. Myslíte si, že vás zaměstnavatel dovolí studijní volno aspoň před absolutoriem?

„Studijní volno určitě ne, budeme se muset prostrídat a čerpat si svoji dovolenou.“

23. Jak zvládáte práci, školu a rodinu ve zkuškovém období?

„Určitě to je trochu složité, ale školu nepřeháním tak, abych neměla čas na svoji rodinu. Mám dva syny, kteří pořád ode mě něco chtějí a vyžadují mě. Tak že přece si kvůli škole nenechám zkazit legraci.“

24. Kolik tak zkoušek či testů máte?

„Tak průměrně asi máme 5 zkoušek a od toho se odvíjejí testy. Ně kterému profesorovi stačí pouze test, když se jedná o zápočet, ale některý nás chce „potrápit“, tak nejdříve píšeme test a po úspěšném složení testu jsme připuštěni k ústní zkoušce.“

25. Je učivo rozsáhlé na téhle škole?

„Podle mého názoru určitě je učivo rozsáhlé.“

26. Navštěvujete knihovnu anebo vám stačí materiály ze školy?

„Pro učení se na zkoušky stačí pouze materiály, které vám dají ve škole, ale pro psaní seminárek nebo teď už absolventské práce musím chodit si půjčovat knihy z knihovny.“

27. Po kolika letech jste začala chodit do školy?

„Asi po 16 letech.“

28. Měla jste nějaké potíže v začátcích vašeho studia?

„Myslím si, že jsem neměla.“

29. Plánujete po vystudování vyšší odborné školy jít někam dál?

„Tak přemýšlela jsem, že bych mohla jít dál, ale ještě nejsem plně rozhodnuta.“

30. A co vaše rodina, podporuje vás při studium?

„Můj manžel určitě mě podporuje a pomáhá při mém studiu a určitě by byl rád, kdybych šla studovat dál.“

31. Tak že by se u vás také dalo říci, že studujete z důvodu zaměstnání, ale zatím jste první, která by chtěla možná studovat dál?

„Tak začala jsem studovat z důvodu zaměstnání, ale studovat mě začalo i bavit, tak opravdu přemýšlím, že nezůstanu jen u titulu „diplomovaný specialista“.“

32. Je to vaše rozhodnutí anebo vás někdo do toho nutí?

„Tak určitě mě do toho nutí i můj manžel, ale myslím si, že se nakonec určitě rozhodnu a půjdu dál.“

33. Myslíte si, že dospělí lidé studují z důvodu, aby měli vyšší finanční ohodnocení?

„Rozhodně ano, ani pro jiný důvod nejsem.“

34. Jaký máte názor na vzdělávání dospělých?

„Jelikož také v dospělosti jsem začala studovat a myslím si, že to není až tak těžký, tak si myslím, že se to dá zvládnout a zase poznáte trochu jiný způsob života, poznáte jiné lidi apod.“

35. Jaké jste měli možnosti v dalším vzdělání od zaměstnavatele?

„Jak jsem se již zmiňovala, jezdíme na různé školení, kurzy, semináře a dělali jsme i testy přes e-learning?“

36. Pečuje o vás nějak váš zaměstnavatel?

„Tak určitě máme nějaké výhody od zaměstnavatele. Asi nejvíce se mi líbí, že nám přispívá na „relaxační den“, kde máme různé masáže, vířivku, různé zábaly apod. Také jsme měli i pro naše děti „mikulášskou“.“

37. Nyní od nového roku jste přešli na Úřad práce České republiky. Měla jste nějakou možnost si vybrat tento přechod anebo zůstat na městě, jako terénní sociální pracovník?

„Musím říci, že opravdu jsme si vybrat nikdo nemohl. Jednoho dne si nás tajemník zavolal a přečetl jména pracovníce, které přejdou na Úřad práce a jména pracovníce, které zůstanou na obci. Ten den to byl snad nejhorší pro nás.“

38. Když jste se všichni dozvěděly v jaké je rozdělení, tak ani přesto jste nemohly říci svůj názor?

„Tak mohly jsme říci názor, ale bylo by to k ničemu.“

39. Přemýšlela jste o změně zaměstnání?

„Tak určitě jsem přemýšlela, ale zatím jsem tu spokojená.“

40. Co by vás nejvíce bavilo?

„Chtěla bych jednou dosáhnout pozice „vedoucí“.“

41. Ještě jsem se ani nezeptala, jestli je pro vás těžké se něco naučit ve škole?

„Těžké asi ne, ale spíš než se dokážu tomu věnovat je pro mě velký problém.“

42. A co vaše záliby. Co ráda děláte ve vašem volném čase?

„Tak ráda chodím cvičit, plavat a v létě spíše ráda relaxuji na sluníčku. Bydlíme v paneláku a máme ještě rodinný dům, který prozatím pronajímáme a kde máme velikou zahradu. Tak o volném čase si rádi vyjedeme s rodinou na zahradu a vymýšlíme různé hry a zábavu.“

Rozhovor č. 4

Na poslední rozhovor autorce věnovala čas paní Ivana. Paní Ivana pracuje na odboru již řadu let a také studuje na vyšší odborné škole ale v Dubí u Teplic.

1. Jak dlouho už studujete na vyšší odborné škole?

„No teď jsem v polovině třetího ročníku a celkem máme 4 ročníky.“

2. Baví vás to?

„Musím říci, že mě škola opravdu baví. Opravdu mi nevadí, když z práce přijdu domu a zasednu si k učení třeba ještě na tři hodiny.“

3. Tak že vás ještě čeká jeden rok studia?

„Ano, ještě si tenhle rok můžu trochu „odpočinout“ a příští rok mi nastane těžší chvíle.“

4. Přemýšlíte, že byste šla dále studovat?

„Tak zase bych nechtěla studovat do 60 let (smích), ale myslím si, že tyhle 4 roky studia mi bohatě stačí. Je třeba možný, že bych spíše chtěla jen nějaký kurz. Vždy jsem se chtěla naučit znakovou řeč, tak možná, že se do toho někdy pustím.“

5. Podporuje vás váš manžel při studiu?

„Myslím si, že mě podporuje. Už jsme měli i nějaké hádky z důvodu mé školy, ale myslím si, že to ještě ten rok a půl vydrží.“

6. V jaký den chodíte do školy?

„Tak mi školu máme přes víkend většinou v sobotu, ale na celý den.“

7. Pro vás je pouze jeden volný den a to neděle. Co děláte při volném dni?

„Hlavně musím být s mým manželem a rádi jezdíme na kolech. Bydlíme v rodinném domku, který jsme nově zrekonstruovali a máme i stejnou zálibu v zahradničení na naší zahrádce.“

8. Máte nějaké děti?

„Ano, dva dospělé syny, kteří už s námi nebydlí a mají vlastní rodinu.“

9. Tak že v rodinném domu už žijete jen s manželem?

„Ano. Ale většinou tu máme plný dům dětí. Mám 4 vnoučata, která k nám rádi jezdí. Tak že se nestane, že by u nás bylo „ticho“.

10. Nevyčítá vám váš manžel, že nemáte více času na něj?

„Tak zkoušel to na mě, ale manžel byl dlouhodobě nemocný a nyní je i bez zaměstnání, tak má více času. Tak u něho i nastali zdlouhavé dny, které nevěděl jak využít. Ale vím, že je rád, když dělám něco, co mě baví.“

11. Proč jste se rozhodla, že po tolika letech půjdete znovu do školy?

„Tak byla jsem nucena ohledně svého zaměstnání, ale po čase jsme zjistila, že mě to baví a ráda do školy jezdím.“

12. Bylo pro vás velmi složité se začlenit do školního procesu?

„Tak ze začátku jsem měla nějaké problémy. Nebavilo mě sedět celý den ve škole, poslouchat, dělat si poznámky, ale časem jsem školu začala brát jako svůj koníček. Horší to bylo potom s učením i teď se nemůžu učit na poslední chvíli. Tak že opravdu celý ten školní rok, si dělám věci do školy napřed a učím se průběžně.“

13. Jak se učíte na zkoušky?

„Tak když už se zkouška blíží, tak si materiály vozím i do práce. Jsou dny, kdy se mi nechce nic dělat, ale pak vím, že musím dohnat to, co jsem zanedbala.“

14. Jak zvládáte zkouškové období a práci?

„Špatně (smích), ale pokaždé jsem to zvládla. Hold je to pro mě těžký období, ale jsem optimista, tak že vím, když něco chci, tak to dokážu.“

15. Pociťujete nějaké překážky nebo bariéry ve vašem studiu?

„Dříve jsem měla asi málo času, abych se vše naučila, ale teď si myslím, že to už do konce školy zvládnou. Dalším problém byli časem peníze. Každý semestr platím docela dost peněz, a když můj manžel přišel o práci, tak je to pro nás docela velký obnos peněz.“

16. Teď od nového roku také pracujete pod Úřadem práce České republiky. Chtěla jste přejít pod úřad práce anebo by vás více bavila terénní práce?

„Já jsem chtěla přejít pod úřad práce, abych mohla nadále vyplácet dávky. Baví mě jednat s klienty, ale ráda pracuji i na počítači. Tak že si myslím, že práce v terénu by mě po nějakém času přestala bavit. Terénní pracovník si své klienty musí hledat, ale jako referent sociálních dávek nemusím hledat klienty, protože docházejí za námi.“

17. Jak dlouho už pracujete na odboru?

„No už hodně dlouho.“

18. Jste spokojená v zaměstnání?

„Tak když jsem vše v pořádku, tak jsem spokojena, ale teď od toho nového roku skoro nic nejde a jsme hodně nervózní, mám strach, že nestihneme vyplatit klienty, že budeme muset opět chodit přes víkend do práce.“

19. Jaký máte kolektiv v práci?

„Řekla bych, že jsme rozděleni na skupinky a navzájem se kolegyně pomlouvají a myslím si, že to je špatný. Ale co se týče po pracovní stránce, si myslím, že tu není žádný problém a každá si tady navzájem pomáháme.“

20. Přemýšlela jste někdy o změně zaměstnání?

„Jako malá jsem chtěla být učitelkou a myslím, že bych i teď ráda učila, ale asi k takovému zaměstnání nikdy nedojdu.“

21. Proč si to myslíte?

„Protože, kdo by chtěl zaměstnat starou učitelku (smích) a hlavně nemám pedagogické vzdělání.“

22. Jaký máte názor na vzdělávání dospělých?

„Myslím si, že i ve stáří, by měli lidé se sebou něco dělat. Navštěvovat nějaké kurzy pro seniory, naučit se používat počítač nebo i jiné věci. Myslím si, že když člověk je pouze doma a nemá žádné aktivity, tak je to pro něj moc nebezpečné.“

23. Myslíte si, že dospělí lidé studují jen pro peníze?

„Myslím si, že je hodně málo lidí, které chodí do školy, jen aby uspokojili své potřeby anebo aby zkrátili svůj dlouhý čas. Opravdu si myslím, že lidé chodí do školy, aby mohli mít lépe placenou práci. Vždyť i život, pokud máte dost peněz, je mnohem lepší a snaží, než být doma a dostávat peníze od státu.“

Shrnutí rozhovorů

Rozhovory autorka zpracovala s úřednicemi přímo na městském úřadu v Litvínově nyní na oddělení nepojistných sociálních dávek.

První rozhovor byl vytvořen s pracovnící Šárkou, která na oddělení pracuje již 13 rokem. Hodinový rozhovor byl docela vyčerpávající. Šárka byla velmi ochotná zodpovídat kladené otázky, ale při některých dotazovaných otázkách, bylo vidět, že má „strach“ odpovědět. Většinou se jednalo o otázky kladené na jejího zaměstnavatele. Šárce bylo řečeno, že autorka použije rozhovor pouze do své diplomové práce. Respondentka začala studovat vyšší odbornou školu po 17 letech, kde velmi důrazně uvedla její překážku a to je čas. Během dvou let, kdy Šárka studuje, nemá čas na své záliby a moc jí mrzí, že nemá dostatek času na svou osmiletou dceru. Šárka se velmi těší, až školu skončí a nebude muset se dále vzdělávat. Autorka se domnívá, že je to velká škoda u respondentky, protože má velké nadání a mohla by své vzdělání mnohem víc zvýšit. Hlavním důvodem studia u Šárky, bylo nepřijít o zaměstnání.

V dalším rozhovoru, který autorka zpracovala s paní Kamilou, zjistila, že opět sociální pracovnice studuje z důvodu udržení si svého zaměstnání bez studijního volna. Kamila má velký tíživý problém, protože žije sama s dvojčaty, kteří jsou sirotkové. Veškerá zodpovědnost za své děti, domácnost, práci, finanční prostředky apod. zodpovídá pouze Kamila. Během rozhovoru Kamila zmínila mnohokrát svou matku, která jí pomáhá. Podle autorky názoru je Kamila velmi „citlivý“ člověk, kterého vše rozhodí, jelikož i při rozhovoru bylo vidět, že nechce moc otázky ohledně její rodiny rozebírat. Z rozhovoru bylo zjištěno, že Kamila studuje na vyšší odborné škole spíše se ženami ve věku kolem 30 až 40 let. Zajímavým bodem bylo ohledně Kamily vzdělávání, která uvedla, že mnohokrát přemýšlela o zvýšení svého vzdělání, ale nikdy neměla odvalu se do školy přihlásit, než se změnil zákon, kteří „jasně“ zněl, že sociální pracovnice musejí mít alespoň vyšší odborné vzdělání. Tudíž pro pracovnice nebylo motivací si zvýšit své vzdělání ale spíše strach, že by mohly přijít o zaměstnání.

Z rozhovoru s Pavlínou bylo pocíťováno mnoho pozitiva. Pavlína byla velmi příznivý člověk, ze kterého plynulo mnoho nadšení a povznesení se nad problémy.

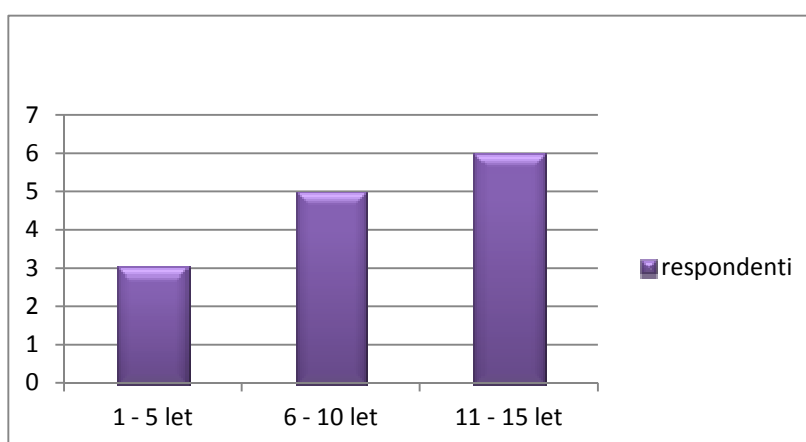
Autorka naznačuje, že řešení jakéhokoliv problému, záleží na povaze člověka. Jelikož z Pavlíny se vystihuje mnoho příznivých dojmů a umění se povznést nad problémy, jsou řešení mnohem snazší. Pavlína by ráda ve své kariéře postoupila až na vedoucí. Také hlavním důvodem pro vzdělání, bylo udržet si práci, ale bylo zmíněno, že po ukončení vyšší odborné školy se bude Pavlína vzdělávat dále. Podle autorky názoru je to správné, neboť si Pavlína zvolila cíl, dostat se na místo vedoucí.

Poslední rozhovor autorka zpracovala s Ivanou, která je nejstarší z pracovníků na odboru. Ivana autorku zaujala hlavně s jejími zájmy. Ivana uvedla do rozhovoru, že ráda jezdí do školy. Nyní už jako jediná dojíždí do školy do Dubí u Teplic, kde je velmi vysoké školné. Ivaně ještě zbývá vystudovat 4 ročník, na které se moc netěší. Autorka byla velmi překvapená, když jí Ivana řekla, že téměř každý večer studuje a čte literaturu potřebnou ke studiu. Ivana žije v rodinném domě již už pouze s manželem, který je bez zaměstnání. Ivana by si ráda jednou splnila cíl být učitelkou, ale jako překážku uvádí její věk a vzdělání.

3.2. Vypracování dotazníku

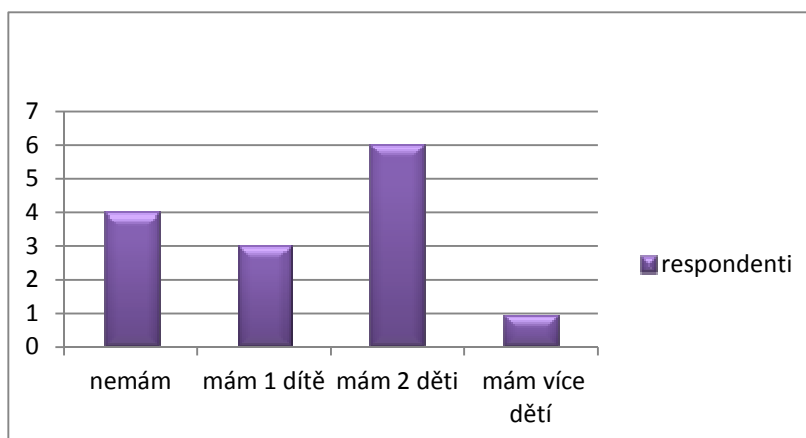
Další přípravou do praktické části si autorka vytvořila tzv. „sondu“, kterou předložila všem pracovnícím, které pracují na pozici „sociální pracovník“. Celkem měla 13 respondentů, kteří ochotně odpověděli na dotazník. Dotazník, který předložila sociálním pracovnícím, naleznete v příloze B. Z dotazníku autorka zjistila průměrný věk sociálních pracovníc, který je přibližně 30 - 50 let.

Graf č. 1 Jak dlouho pracujete na Městském úřadu v Litvínově na odboru sociálních věcí?



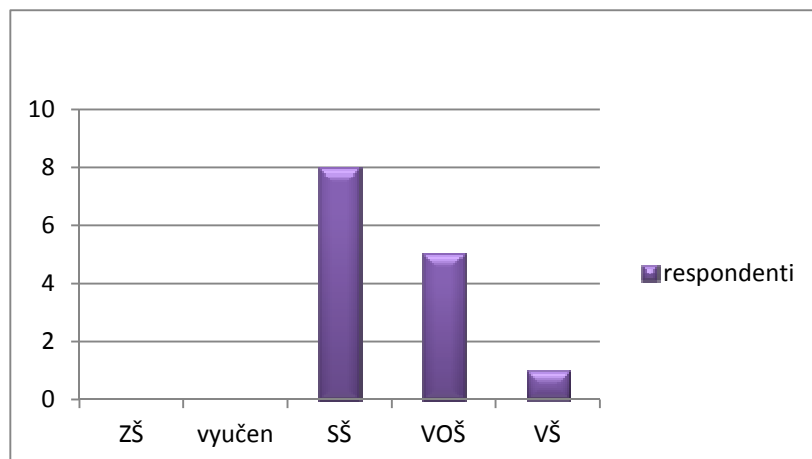
Průměrně na odboru sociálních věcí a školství v Litvínově pracují sociální pracovníce kolem 10 let. Pouze 3 sociální pracovníce pracují na odboru sociálních věcí kolem 5 let.

Graf č. 2 Kolik máte dětí?



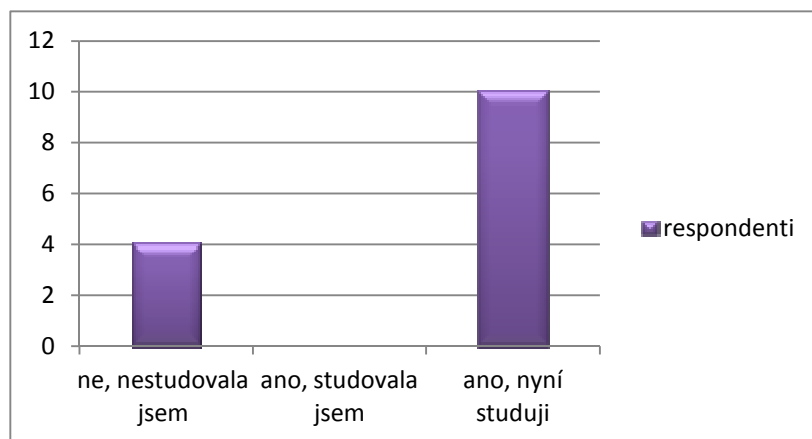
Z dotazníku bylo zjištěno, že většina sociálních pracovníc má 2 děti. Pouze 4 pracovníc děti nemají.

Graf č. 3 Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?



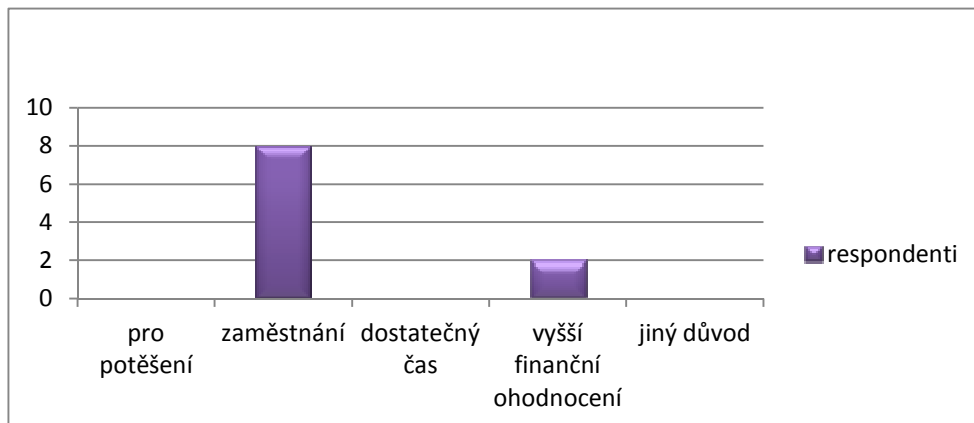
Byla zjištěna skutečnost, že převážně sociální pracovníce mají pouze střední vzdělání s maturitou.

Graf č. 4 Studovali jste během zaměstnání nebo studujete během zaměstnání?



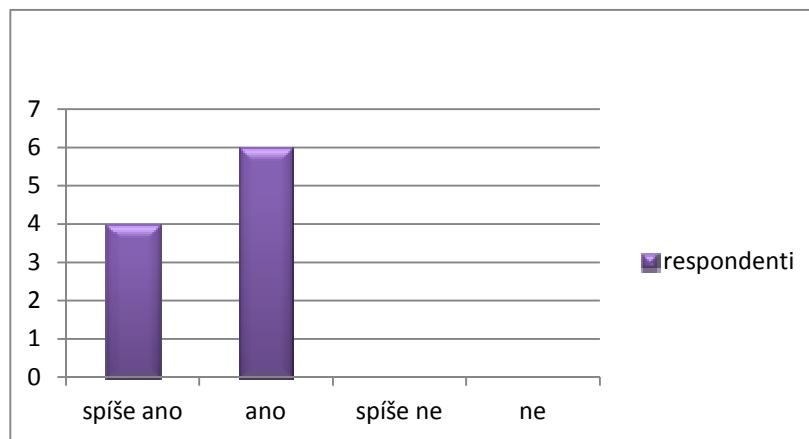
Na odboru sociálních věcí v Litvínově pracují 4 tzv. „nekvalifikovaní“ sociální pracovníce, které si studium nedoplňují. Většina pracovníků nyní studuje na vyšší odborné škole. Je zvláštností, že žádná pracovníce nestuduje na vysoké škole.

Graf č. 5 Proč studujete? Co vás motivuje ke studiu?



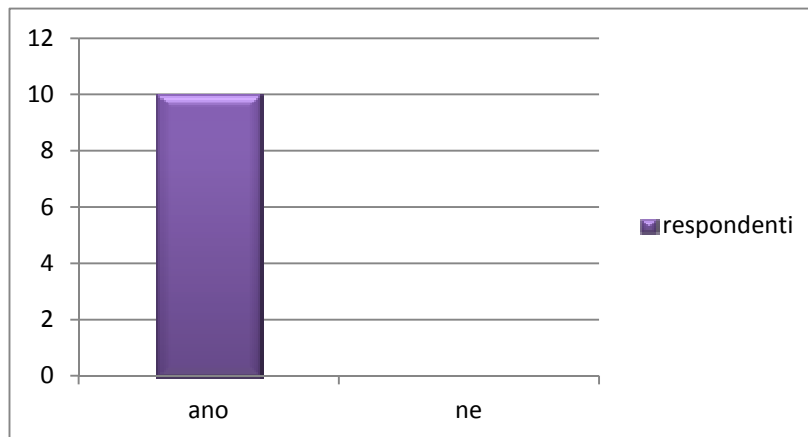
Hlavním důvodem proč úřednice si zvyšují vzdělání samostudiem je, aby nepřišli o zaměstnání, jelikož zákon o sociálních službách definuje kvalifikaci sociálního pracovníka.

Graf č. 6 Těší vás se dále vzdělávat?

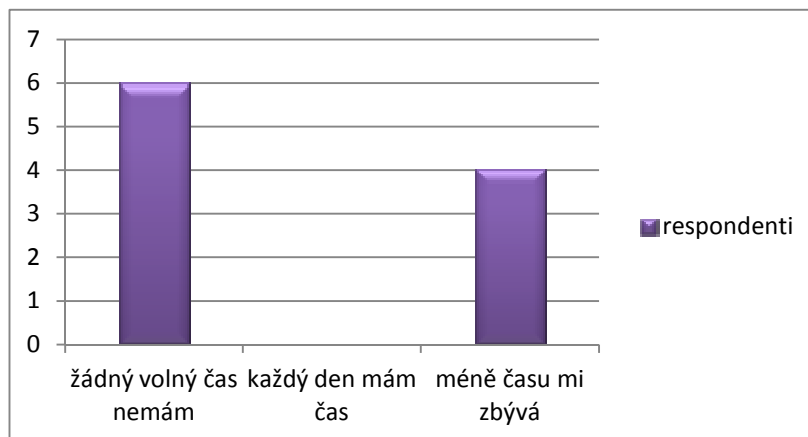


Respondenti na výše uvedenou otázku odpovídali hlavně pozitivně.

Graf č. 7 Podporuje vás vaše rodina či manžel (druh) při vašem vzdělávání?

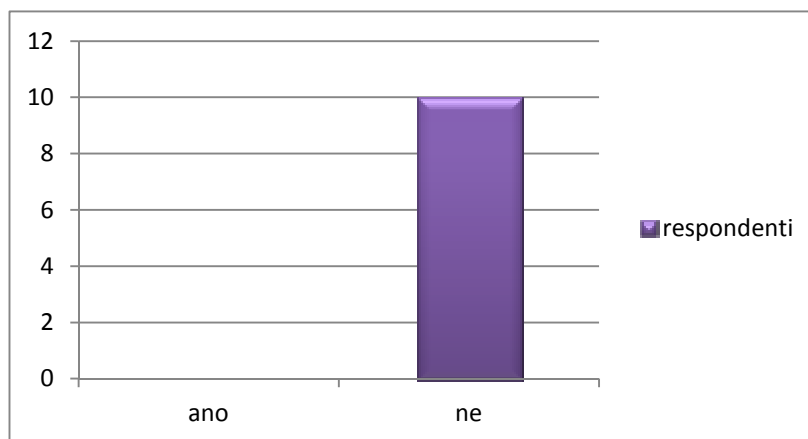


Graf č. 8 Kolik času vám zbývá na váš volný čas?

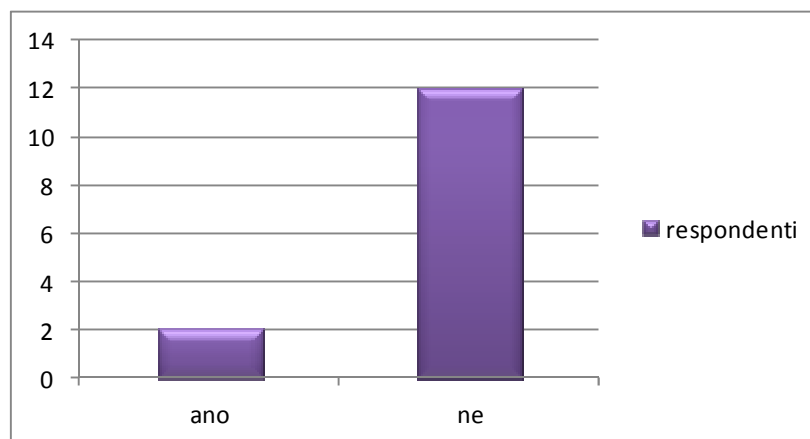


U otázky, která se zabývala volným časem, vyšlo najevo, že nyní sociální pracovníci jsou velmi zaneprázdnění, ať už svou prací či samostudiem.

Graf č. 9 Podporuje vás zaměstnavatel při studiu?

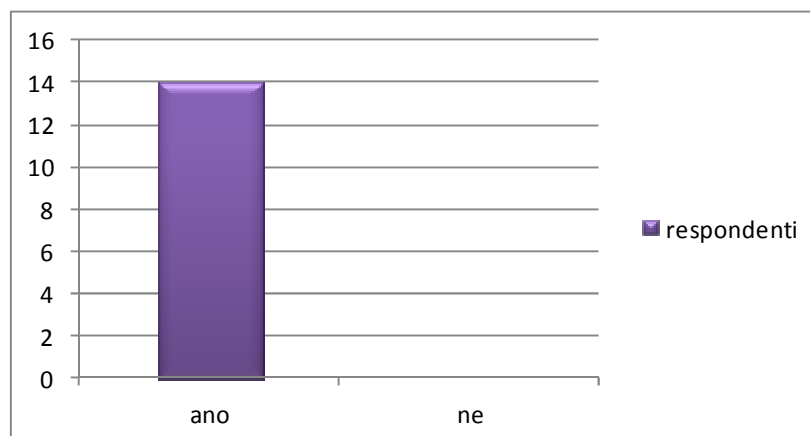


Graf č. 10 Myslíte si, že hlavním podnětem pro zvýšení kvalifikace „sociálního pracovníka“ je zvýšení finančního ohodnocení?

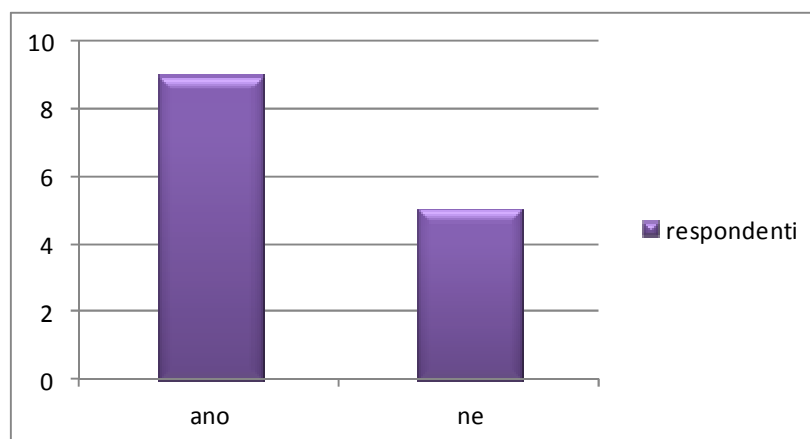


Už i v grafu č. 5 je názorně vidět, že sociální pracovníci studují hlavně z důvodu svého zaměstnání. I tento graf je tou samou identifikací.

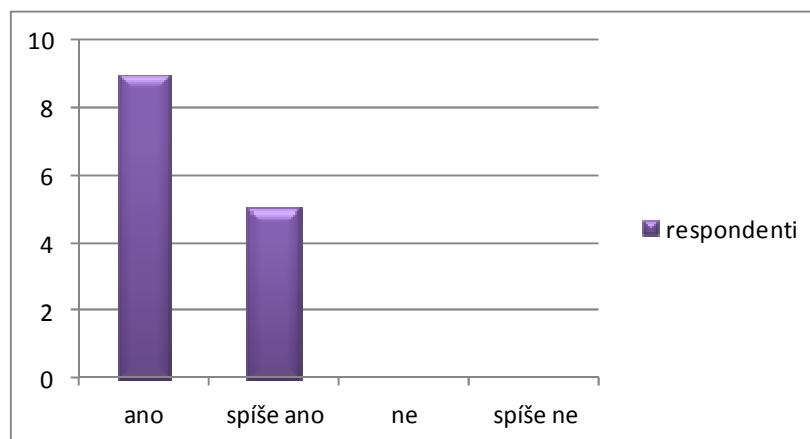
Graf č. 11 Myslíte si, že je důležité si zvyšovat vzdělání během života?



Graf č. 12 Myslíte si, že více lidí v dospělosti si zvyšují svou kvalifikaci samostudiem?

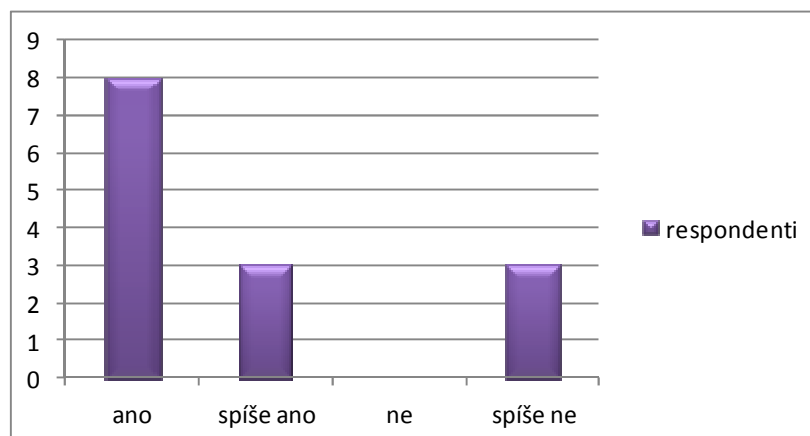


Graf č. 13 Myslíte si, že dospělí lidé si zvyšují vzdělání, aby nepřišli o své zaměstnání, i když jim to může zasáhnout do osobního života?

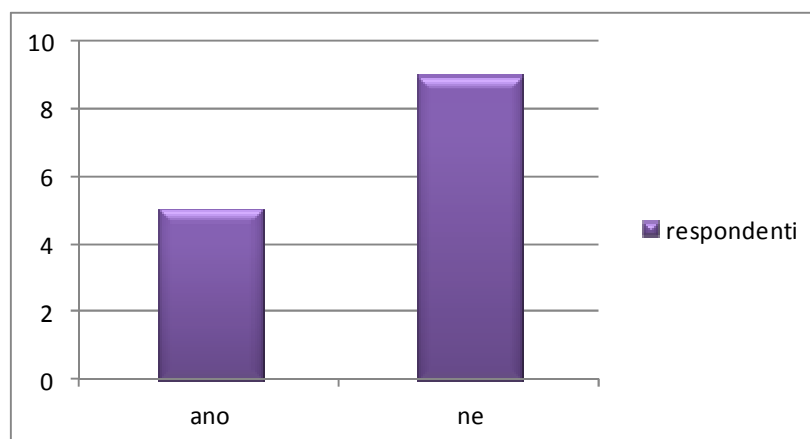


Na zmíněnou otázku respondenti odpovídali pouze pozitivně. Podle autorky názoru, respondenti odpovídali kladně, jelikož se obávají o ztrátu svého zaměstnání.

Graf č. 14 Jste spokojeni na svém pracovišti?



Graf č. 15 Uvažovali jste někdy o změně své kvalifikace v jiném oboru?



Shrnutí dotazníku

Cílem metodologie za pomoci techniky dotazníku, ve kterém autorka chtěla zjistit, kolik sociálních pracovníc si zvyšuje své vzdělávání i samostudiem a dále zjistit proč úředníkům Městského úřadu v Litvínově zaměstnavatel neumožňuje čerpání studijního volna ke zvyšování jejich kvalifikačních dovedností.

Autorka v dotazníku stanovila 15 otázek, které se zmiňovaly kolem vzdělávání dospělých. Nejvíce co autorku překvapilo, byla otázka, která zněla „jestli zaměstnavatel podporuje sociální pracovníce při zaměstnání“. Již už i při rozhovorech byla tato otázka řečena záporně. V dotazníku se otázka nejevila jinak. Všechny pracovníce, které na odboru sociálních věcí a školství pracují, odpověděly, že zaměstnavatel nepodporuje zaměstnance při zvyšování si své kvalifikace.

Podle autorky názoru je to velká nevýhoda a především porušení oprávnění a povinností zaměstnavatele a tím pádem i prostor pro označení mobbingu, jelikož si pracovníce na své studium musejí nuceně čerpat svou dovolenou. V období léta, pak úřednice, nemají možnost si čerpat dovolenou, jelikož jim nic nezbyvá.

Několika hodinové strávení na odboru sociálních věcí autorka došla k závěru, že zaměstnavatel je pouze neochotný vyjít pracovnícím vstříc.

Je zajímavé, že i když zaměstnanci nemohou dostat studijní volno, tudíž si čerpají svou dovolenou, tak na otázku „jestli jsou spokojeni na svém pracovišti“, tak z 14 respondentek, odpověděli pouze 3 pracovníce, že spokojeni nejsou.

Dotazník autorka převedla do formy grafů, aby byly lépe zobrazeny odpovědi pracovníc. Je pravděpodobné, kdyby byl stejný dotazník položen jiným institucím, tak by odpovědi byly jinak zodpovězeny. Vždy záleží na zaměstnavateli, finančních prostředcích a ochotě, jak bude zacházet se svými zaměstnanci. Prosperující velká firma, která své zaměstnance si chce udržet, nabízí svým pracovníkům i jiné výhody. Od studijního volna přes relaxační dny i třeba víkendové semináře. Je evidentní, že pracovníci si tak odpočinou, poznají se i z jiné stránky a načerpají sílu pro další i třeba kritické pracovní dny.

ZÁVĚR

Na začátku autorka použila citaci od M. F. Quintilianus, ze které plynul podnět, že pokud se lidé vzdají naděje hned ze začátku, nemohou nikdy dojít výš, protože ti, kteří usilují o dokonalost, dojdou výš.

Podle autorky názoru by bylo vhodné, kdyby se vybuďovalo tzv. kariérové poradenství, které by se staralo o ty, kteří nad dalším vzděláváním přemýšlí, ale pořád si nejsou jisti a vidí nějaká „ale“. Bylo by asi důležité, aby takové podobné poradenství bylo propojeno s poskytovateli vzdělávání, s úřady práce a také se státním orgánem.

Podle získaných fakt v této práci, by se dali dospělí lidé rozdělit v návaznosti na jejich vzdělávání do 2 skupin. V první skupině, by se nacházeli dospělí, kteří nechtějí ani nemají v úmyslu si zvyšovat své vzdělávání ani změnit si své pracovní pozice, protože nevidí nebo nechtějí vidět příležitost svého růstu v kariéře anebo skutečně dosáhli nejvyšší možné pozice. Do druhé skupiny, by autorka zařadila dospělí, kteří se vyznačují tím, že buď předvídají získání lepší kariéry, nebo jsou skupiny nespokojeny se svoji pracovní náplní a uvažují o změně zaměstnání. Stává se, že dospělí jsou se svoji pozicí spokojeni nebo nemají možnost postoupit na vyšší pozici, tudíž se vztahují na jejich plány v oblasti profesního vzdělávání získat pouze přehled o novinkách v oboru, k aktualizaci a prohlubování znalostí.

Ale je zřejmé, že jsou tací, kteří se rádi vzdělávají, přesto, že jsou se svojí pozicí spokojeni a vzdělávají se pro svůj zájem a chuť se vzdělávat, zkrátka, radost, aniž by další vzdělávání mělo spojení s jejich profesí, nebo, naopak i studují a prohlubují své dovednosti v návaznosti na obor, ve které pracují.

Východiskem plánování dalšího vzdělávání je postoj a spokojenost s vlastní pracovní pozicí. Zájem dospělých postoupit v kariéře je podmíněn mnoha faktory, např. impulz rychlé proměny pracovního zařazení s potřebou dostat kvalifikačním požadavkům nebo finančního ohodnocení.

Autorka v teoretické části uvedla formu vzdělávání, kde je možnost si změnit nebo zvýšit kvalifikaci i v jiném oboru tzv. rekvalifikace. Rekvalifikaci provádějí zařízení, která mají akreditaci vydanou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy

České republiky a jsou k tomu odborně způsobilá. Po absolvování kurzů účastník obdrží buď osvědčení, nebo výuční list.

Celková práce je zaměřena na vzdělávání dospělých, kterou autorka dále orientovala na vzdělávání úředníků městského úřadu v Litvínově na odboru sociálních věcí a školství.

V teoretické části se zabývala teorií o vzdělávání, vzdělávání dospělých, motivací ke vzdělávání a zdůraznila nejčastější bariéry při studiu dospělých. Dále strukturovala metody vzdělávání dospělých, kde nejvíce rozebrala, podle jejího názoru nejpoužívanější metody, e-learning a rekvalifikaci, kterou nejvíce používají uchazeči, kteří jsou zaregistrováni na Úřadu práce České republiky.

Pro práci si zvolila hypotézy, které vyhodnocovala při zpracování praktické části. Praktickou část využila prostorem pro rozhovory, které vykonala s úřednicemi z odboru sociálních věcí a školství a zpracovala dotazník, který předložila všem pracovnícům na odboru.

Na rozhovor si autorka připravila hlavní body, na které se potřebovala zeptat, mimoto kladla otázky, které v ten moment byly důležitými a navazujícími. S rozhovorů a dotazníku potřebovala zjistit, zda úřednice mají podporu od svého zaměstnavatele při studiu a zda úřednice si zvyšují svou kvalifikaci samostudiem.

Z každého rozhovoru byly pouze rozdílné nepříznivé situace v jejich životě, ale autorka se přesvědčila, že každá pracovnice, která nyní studuje nebo studovala, byl pro ně hlavním motivem nepřijít o zaměstnání.

Zde si autorka **potvrdila** hypotézu, jelikož úřednice na pozici „sociální pracovník či referent sociálních dávek“ si zvyšují svou kvalifikaci samostudiem, kde hlavním cílem je zaměstnání.

V druhé hypotéze autorka konstatovala, že zaměstnavatel nepovolil studijní volno úřednicím jelikož, by mohl mít obavy zvládnutí všech kompetencí na odboru sociálních věcí a školství. A je tomu tak, jelikož bylo zjištěno, že úřednice dochází do škol v pracovním týdnu, což je velmi problematické. Hlavní náplní práce je poskytovat všem sociální poradenství ohledně nepříznivých životních situací u klientů a dále vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi. V období začátku každého měsíce, mají úřednice nejvíce práce a méně času na vyplácení dávek. Zjistila jsem, že zaměstnavatel či tajemník zamítnul žádost o studijní volno, jelikož úřednice dochází do stejné školy

ale i ve stejný den. Zaměstnavatel má obavy, že by mohlo dojít k nezvládnutí všech kompetencí, které má pracovník zvládnout za celý měsíc. Další autorky hypotéza se **potvrdila**.

Na závěr autorka chce dodat, že podle jejího názoru, by studijní volno dovolila. Nejen že pracovníce si vybírají své dovolené a v období léta si nemohou čerpat dovolenou, jelikož jim žádná nezbyvá, ale myslí si, že největší problém je v tom, že tajemník se nezajímá, jaký je kolektiv v práci. Protože kdyby znal celý kolektiv, tak by zjistil, že zrovna na sociálním odboru v Litvínově vládne velká vzájemná výpomoc všech zaměstnanců.

Z rozhovorů bylo dostatečně řečeno, že pracovníce si nyní zvyšují kvalifikaci, jen z důvodu, aby nepřišly o zaměstnání. Podle autorky názoru je velká nevýhoda, že zaměstnanci nejsou dostatečně motivováni ke svému zaměstnání i ke zvýšení si vzdělání. Odbor sociálních věcí nyní od nového roku s novým názvem „oddělení nepojistných sociálních dávek“ je nejtěžší odbor daný na psychiku člověka, neboť jednáte s klienty, kteří jsou agresivní, nepříjemný, stěžují si na vás, různě o vás roznáší negativní informace, které Vám znepríjemňují život.

Po zpracování práce autorka dospěla k názoru, že by více motivovala své zaměstnance. Hlavním cílem by zajistila pro své zaměstnance tzv. supervizi, tudíž odborný dohled, výuku, podporu, pomoc a zpětnou vazbu organizovanou příležitostmi k sebereflexi. Domněnka je taková, že po celém úředním dni, kdy sociální pracovníci jednají s klienty a jsou vyčerpaní, by měli získat emoční podporu od svého zaměstnavatele, např. poradit se, zda klientovi pomohli či poradili správně nebo jak se zachovat v situaci, když klient je agresivní. Pro mnohé dospělé je návrat do vzdělávání velmi komplikovaný. Jak mají zkombinovat zaměstnání, rodinu, své záliby a vzdělávání? I na tuto problematiku by se zaměstnavatel měl zamyslet. Důležitým faktorem je podle autorky názoru motivace. Lidé přece musejí být motivováni, aby rádi chodili do svého zaměstnání nebo aby i při různých překážkách dovedli získat svůj cíl.

Autorka by svou práci doporučila alespoň přečíst zaměstnavateli na odboru sociálních věcí a školství, aby zjistil, co pociťují jeho zaměstnanci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů 10. Vydání: nejnovější trendy a postupy. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN: 978-80-247-1407-3
- BARTÁK, J. Profesní vzdělávání dospělých. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN: 978-80-86723-34-1
- BARTÁK, J. Jak vzdělávat dospělé. vyd. Praha: Alfa, 2008. ISBN 978-80-87197-12-7
- BENEŠ, M. *Andragogika*. Praha: Eurolex Bohemia s.r.o. 2003. 216 s.
ISBN 80-86432-23-8
- BENEŠ, M. *Andragogika*. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2580-2
- BENEŠ, M. *Úvod do andragogiky*. Praha: Karolinum 2001. 129 s.
ISBN 80-7184-381-4
- FARKOVÁ, M. Vybrané kapitoly z psychologie. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-64-8
- HLADÍLEK, M. Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN: 978-80-86723-75-4
- HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing 2007.
ISBN 978-80-247-1457-8
- MŠMT. Národní program rozvoje vzdělávání v České republice – Bílá kniha. vyd. Tauris, 2001. ISBN 80-211-0372-8
- MUŽÍK, J. (2004). *Androdidaktika*. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-049-9
- NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování. vyd. Praha: Akademie věd české republiky, 1997. ISBN 80-200-0592-7

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

PALÁN, Z. Základy andragogiky. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2003. ISBN: 80-86723-03-8

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

PLAMÍNEK, J. Tajemství motivace-Jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali. 2., doplněné vydání. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3447-7

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3., rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Portál 2001. ISBN 80-7178-579-2

PRŮCHA, J. Pedagogická encyklopedie. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-546-2

SAK, P. a kolektiv. Člověk a vzdělání v informační společnosti: vzdělávání a život v komputerizovaném světě. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-230-0

VETEŠKA, J. Kompetence ve zdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-86723-98-3

VOHLARÍKOVÁ, J. a kolektiv. Rozvoj lidských zdrojů sociálních partnerů a motivace pro další vzdělávání. vyd. Praha: Educa Service, 2008. ISBN 978-80-90391-78-9

ZLÁMALOVÁ, H. Distanční vzdělávání a eLearning. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-56-3

ZDROJE:

<http://portal.mpsv.cz/sz/obcane/rekvalifikace>

<http://www.msmt.cz/vzdelavani/informace-o-dph-v-oblasti-dalsiho-vzdelavani>

<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/mezinárodní-dokumenty-o-vzdelavani-dospelych>

<http://www.aivd.cz/asociace-clenem-european-association-education-adults>

<http://zrcadlo.blogspot.com/2008/06/maslowova-pyramida.html>

<http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach>

<http://www.aivd.cz/>

SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1: PROCES MOTIVACE SOUVISEJÍCÍ S POTŘEBAMI

OBRÁZEK 2: MASLOWOVA PYRAMIDA LIDSKÝCH POTŘEB

Seznam grafů

GRAF Č. 1 – 15 – VYPRACOVÁNÍ DOTAZNÍKU

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A – DOTAZNÍK.....	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
PŘÍLOHA B - MĚSTSKÝ ÚŘAD LITVÍNOV.....	IV

Příloha A – Dotazník

Dobrý den,

Jmenuji se Martina Petáková a jsem studentkou Univerzity Jana Amose Komenského, kde studuji obor „Vzdělávání dospělých“. Jako téma mé bakalářské práce jsem si vybrala „Vzdělávání úředníků Městského úřadu Litvínov – možnosti, potřeby, motivace a bariéry“. Pokud se Vám dotazník dostane do ruky, tak moc prosím o vyplnění. Dotazník je plně anonymní a odpovědi budou sloužit pouze k mým studijním materiálům. Ještě jednou děkuji za Váš čas.

- **Kolik Vám je let?**

- 1. Jak dlouho pracujete na městském úřadu v Litvínově na odboru sociálních věcí?**

- 1-5 let
- 6-10 let
- 11-15 let

- 2. Kolik máte dětí?**

- nemám
- mám 1 dítě
- mám 2 děti
- mám více dětí

- 3. Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?**

- základní vzdělání
- vyučen
- střední vzdělání s maturitou
- vyšší odborné vzdělání
- vysokoškolské vzdělání

- 4. Studovali jste během zaměstnání nebo studujete během vzdělávání?**

- ne, nestudovala jsem během zaměstnání
- ano, studovala jsem během zaměstnání
- ano, nyní studuji

5. Jestli jste na otázku č. 4 odpověděli, že jste studovaly během zaměstnání či nyní studujete, zajímalo by mě, jestli studujete pro radost či pro naplnění nějaké vašeho cíle nebo studujete z důvodu svého zaměstnání? Co vás motivuje ke vzdělávání?

- potěšení
- z důvodu zaměstnání
- dostatečný času
- vyšší finanční ohodnocení
- jiný důvod

6. Těší vás se dále vzdělávat?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

7. Podporu je vás vaše rodina či manžel (druh) při vašem vzdělávání?

- Ano
- Ne

8. Kolik času Vám zbývá na váš volný čas?

- žádný volný čas nemám
- každý den mi zbývá čas na své záliby
- méně času mi zbývá na své záliby

9. Podporuje vás zaměstnavatel při studiu?

- Ano
- Ne

10. Myslíte si, že hlavním podnětem pro zvýšení kvalifikace „sociálního pracovníka“ je zvýšení finančního ohodnocení?

- Ano
- Ne

11. Myslíte si, že je důležité si zvyšovat vzdělání během života?

- Ano
- Ne

12. Myslíte si, že více lidí v dospělosti si zvyšují svou kvalifikaci samostudiem?

- Ano
- Ne

13. Myslíte si, že dospělí lidé si zvyšují vzdělání, aby nepřišli o své zaměstnání, i když jim to může zasáhnout do osobního života?

- Ano
- Spíše ano
- Ne
- Spíše ne

14. Jste spokojeni na svém pracovišti?

- Ano
- Spíše ano
- Ne
- Spíše ne

15. Uvažovali jste někdy o změně své kvalifikace v jiném oboru?

- Ano
- Ne

Městský úřad Litvínov

Oficiální název: Město Litvínov se sídlem Městský úřad Litvínov

Adresa: nám. Míru 11, 436 91 Litvínov

Telefon: budova nám. Míru 476 767 600

budova Vodní 476 767 600

budova Tržní 476 767 901

oficiální WWW: <http://www.mulitvinov.cz>

e-mail: info@mulitvinov.cz

Starosta: Mgr. Milan Šťovíček

1. místostarosta: Erika Sedláčková

2. místostarosta: Ing. Karel Linhart

Tajemník: Ing. Valdemar Havela

Úřední hodiny:

PO: 8:00 – 11:30 13:30 – 17:00

ÚT: 8:00 – 11:30 13:30 – 17:00

Organizační struktura:

- Úsek kanceláře starosty
- Odbor finanční
- Odbor investic
- Odbor kanceláře tajemníka
- Odbor nakládání s majetkem
- Odbor obecní živnostenský úřad
- Odbor regionálního rozvoje
- Odbor sociálních věcí a školství
- Odbor správních evidencí
- Odbor stavebního úřadu
- Odbor systémového řízení
- Odbor životního prostředí
- Útvar interního auditu
- Městská policie

**Obrázek 3 Kostel sv. Michaela archanděla
v Litvínově**



Město Litvínov se nachází na jižním úpatí mostecké části Krušných hor, které mu tvoří výraznou dominantu. Severozápadní část hor proslula svým bohatstvím rud a hutnictvím. Polohu města určili již ve středověku lidé, kteří založili usedlosti podél Divokého a Bílého potoka v blízkosti cest kopírujících úpatí Krušnohoří. Kořeny města Litvínov sahají až do 13. Století. Roku 1352 je poprvé zmiňován záznamem v papežském daňovém rejstříku, kdy byl kostel povinován odvádět poplatek králi Karlu IV. Od roku 1852 má Litvínov statut města.

Obrázek 4 Náměstí míru v současné době



**Obrázek 5 Část severní strany náměstí
Míru před rokem 1938**



BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Martina Petáková, DiS.

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Vzdělávání úředníků Městského úřadu Litvínov – možnosti, potřeby, motivace, bariéry

Rok: 2011-2012

Počet stran textu bez příloh: 79

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů české literatury a pramenů: 22

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0

Počet internetových zdrojů: 7

Vedoucí práce: Mgr. Strnadová Martina