

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2017-2018

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Michaela Nosová

**Profesní vzdělávání a rozvoj pracovníků v sociálních
službách**

Praha 2018

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2017-2018

BACHELOR THESIS

Michaela Nosová

**Professional education and development of workers
in social services**

Prague 2018

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D.

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 10. února 2018

Michaela Nosová

Poděkování

Děkuji panu Mgr. Lukáši Stárkovi, Ph.D. za odborné vedení, věcné připomínky a vstřícnost při zpracování bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na odbornou podporu a rozvoj pracovníků v sociálních službách ve vybraných organizacích. Hlavním cílem je zjistit účelnost vzdělávání z pohledu pracovníků v sociálních službách. Dále prozkoumat využitelnost a aplikaci získaných dovedností v praxi. Názor pracovníků na přínos vzdělávání a osobního rozvoje ve vykonávané profesi. V neposlední řadě zjistit spokojenost se vzděláváním, které je pracovníkům nabídnuto a také se zaměřit na možnost vlastní iniciativy při volbě témat vzdělávání. Práce obsahuje teoretickou a praktickou část. Teoretická část je zaměřena na objasnění základních pojmů a uvedení do daného tématu vzdělávání. Praktická část obsahuje výsledky kvantitativního výzkumu s využitím dotazníkového šetření, který je zaměřen na postoj a účelnost vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Klíčová slova

Osobní rozvoj, pracovník v sociálních službách, praxe, profese, sociální služby, standardy kvality, vzdělávání, zákon o sociálních službách.

Annotation

The bachelor thesis is focused on the professional support and development of social service workers in selected organizations. The main objective is to determine the effectiveness of education from the perspective of workers in social services. Further explore the applicability and application of acquired skills in practice. Workers' opinion on the benefits of education and personal development in the profession. Last but not least, to find out the satisfaction with the education offered to workers and also to focus on the possibility of own initiative in choosing the themes of education. The thesis contains a theoretical and practical part. The theoretical part consists of the clarification of basic concepts and introduction to the given topic of education. The practical part contains the results of quantitative research using the questionnaire survey, which focuses on the attitude and effectiveness of the education of workers in social services.

Keywords

Personal development, worker in social services, practice, profession, social services, quality standards, education, social services act.

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	11
1.1 Druhy a formy sociálních služeb	11
1.1.1 Sociální poradenství	12
1.1.2 Služby sociální péče	12
1.1.3 Služby sociální prevence	12
1.2 Zařízení sociálních služeb	12
1.3 Standardy kvality v sociálních službách	14
1.4 Etika v sociálních službách	16
2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	18
2.1 Dispozice pro výkon profese PSS	18
2.2 Odborné kompetence a předpoklady PSS	20
2.3 Syndrom vyhoření u pomáhajících profesí	21
3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	23
3.1 Další vzdělávání pss	24
3.1.1 Plánování dalšího vzdělávání	24
3.1.2 Zásady účinného vzdělávání pracovníků	25
3.2 Zvyšování kvalifikace	25
3.3 Formy dalšího vzdělávání PSS	26
3.4 Profesní rozvoj PSS.....	27
3.5 Vzdělávací programy	28
PRAKTICKÁ ČÁST	29
4 CÍL VÝZKUMU	29
4.1 Popis zvolené výzkumné metody	29
4.2 Subjekt výzkumného šetření	31
4.3 Pilotní ověření.....	32
5 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	33
5.1 Faktografické otázky	33
5.2 Nazírání na další vzdělávání	34
5.3 Možnost výběru vzdělávání a jeho využití	35
5.4 Kvalita vzdělávacích akcí	37
5.5 Forma vzdělávání	39

5.6	Supervize	42
5.7	Syndrom vyhoření vs. spokojenost s prací.....	43
6	VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	45
	ZÁVĚR.....	48
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	50
	SEZNAM ZKRATEK	53
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	54
	SEZNAM PŘÍLOH.....	55

ÚVOD

Cílem bakalářské práce je interpretovat účelnost vzdělávání, které zaměstnanci v rámci své profese absolvují, zdali mají možnost si vzdělávací akce sami zvolit a zda získané poznatky využívají v praxi. Trendem poslední doby je zájem o celoživotní vzdělávání a učení dospělých, v oblasti osobního a také profesního života. Vzdělávání je důležité nejen pro osoby zaujímající vedoucí posty, ale rovněž pro pracovníky na jakýchkoliv pozicích, v našem případě na pozicích pracovníků, kteří pracují s lidmi. Pro tyto pracovníky je nezbytné prohlubování kvalifikace, rozšiřování svých schopností a dovedností, potřebných pro kvalitní poskytování pomoci a podpory lidem v tíživých životních situacích.

Řada profesí má vytvořena jasně daná kritéria a požadavky pro vzdělání a další rozvoj zaměstnanců. Sociální oblast dlouhou dobu žádná kritéria neměla. Vše se změnilo, jakmile vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, tím se situace zlepšila a byla stanovena jasná pravidla, která řešila komplexní rozvoj a vzdělávání pracovníků. Rovněž bylo stanoveno, kdo může pracovníka v sociálních službách vykonávat. Dále zákon prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb jasně říká, co všechno musí organizace směrem ke svému zaměstnanci naplňovat a zabezpečovat, aby mohla být současně poskytována kvalitní sociální služba směrem ke klientům.

Výše uvedené informace zjišťuje dotazníková metoda přímo mezi zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb. Bakalářská práce je rozdělena do šesti kapitol. První tři kapitoly se věnují teoretickému základu a navazující tři kapitoly jsou složeny z praktického výzkumného šetření. První kapitola se zabývá základními pojmy, druhy a formami sociálních služeb, zájem se soustředí rovněž na standardy kvality sociálních služeb. Druhá kapitola se zabývá osobností pracovníka v sociálních službách, dispozicemi a kompetencemi nutnými k výkonu tohoto povolání a také na často probíraný a obávaný syndrom vyhoření, který je v sociálních službách palčivým problémem. Ve třetí a zároveň i poslední kapitole teoretické části je zájem soustředěn konkrétně na vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Tři kapitoly praktické části se zabývají metodologií výzkumného šetření, interpretací získaných dat a samotnými výsledky výzkumného šetření. Výzkumným subjektem jsou zvoleni zaměstnanci čtyř organizací, v jejichž zájmu bylo podílet se na tomto výzkumném

šetření a seznámit se s konečnými výsledky, případně se získanými daty dále pracovat. Tyto organizace spolu navzájem spolupracují a získávají od sebe zkušenosti. Výsledky dotazníkového šetření zaměřeného na vzdělávání rozhodně mohou najít uplatnění v praktické aplikaci a zdokonalování systému vzdělávání.

Toto téma je voleno na základě mnohaletých profesních zkušeností autorky s prací v sociálních službách na pozicích pracovnice v sociálních službách, sociální pracovnice a nyní vedoucí sociálních služeb. Vzdělávání bylo zprostředkováno ve všech podobách na různých pozicích s různým zaměřením. Aktuální vedoucí funkce mimo jiné spočívá v organizování a zajišťování vzdělávání. Z této pozice rozhodně není na škodu zjistit reálný postoj pracovníků vůči problematice vzdělávání. Na základě výsledků této práce mohou být získány tolik důležité zpětné vazby, které lze cíleně využít pro úpravu a zdokonalení systému vzdělávání, v souladu s potřebami a názory zaměstnanců.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Oblast sociálních služeb je velmi rozsáhlá a není cílem bakalářské práce je vysvětlit dopodrobna, zaměříme se pouze na základní vysvětlení podstaty sociálních služeb, vymezení jejich druhů a forem, včetně zařízení poskytujících sociální služby.

Sociální služby a péče o lidi v širším pojetí provází lidstvo od jejího samého počátku. My se ovšem orientujeme na aktuální situaci v České republice, kdy sociální služby jsou zakotveny především v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách“). Zákon se připravoval dlouhých sedmnáct let a měl za cíl zejména zkvalitnit sociální služby, dát jim jasné parametry a strukturu, které by měli být plošně respektovány všemi zařízeními sociálních služeb, bez ohledu na to, kdo je zřizovatelem. Zákon přinesl mnoho změn a nových pravidel, založených na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, individuálním přístupu, lidské důstojnosti a nevyčleňování osob z jejich přirozeného prostředí společnosti. Zakládá se na vzájemné spolupráci mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich příjemci, tedy klienty. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011)

Sociální služby jsou poskytovány lidem v tíživé životní situaci a lidem společensky znevýhodněným. Cílem je zlepšit kvalitu života lidí, předcházet rizikům, vést klienty v co největší možné míře k jejich samostatnosti a socializaci. Společnost by měla dodržovat obecně uznávaná základní lidská práva, která platí pro všechny, bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, znevýhodnění atd. (Matoušek, 2011)

Sociální služby jsou zřizovány obcemi, kraji a Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky (dále jen „MPSV ČR“), kromě toho také nestátními poskytovateli – právníky nebo fyzickými osobami, kde řadíme občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace a církve. (Gulová, 2011)

1.1 DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Sociální služby jako celek zahrnují rozsáhlé množství různých služeb zaměřujících se na konkrétní cílové skupiny osob, které mohou pomoc využít. Sociální služby se dělí na služby: (zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách)

- Sociální poradenství,
- Služby sociální péče,
- Služby sociální prevence.

1.1.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

MPSV ČR uvádí základní sociální poradenství, které poskytují všechny sociální služby a odborné sociální poradenství, jež je zaměřeno na konkrétní tíživou životní situaci, se kterou jedinec potřebuje pomoci. Je zprostředkováváno ve specializovaných poradnách. Služby sociálního poradenství jsou bezplatné.

1.1.2 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Tento druh služeb má za úkol zabezpečit psychickou a fyzickou podporu osobám v nouzi a zajistit jejich nejvyšší možnou míru socializace, v případech, kdy jim k tomu brání zdravotní či psychický stav. Důležitost je kladena na vhodné a důstojné zacházení. Patří zde například pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, chráněné bydlení. (Janečková, 2016)

1.1.3 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE

Služby pomáhající bránit osoby, jež jsou ohroženy vyloučením ze společnosti, nacházející se v nepříznivé životní situaci, mají špatné životní návyky či mají skončit na okraji společnosti z různorodých důvodů. Cílem těchto služeb je pomoci řešit klientovy problémy a pomoci se znovu začlenit do běžné společnosti, ale také chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Řadíme zde k příkladu služby rané péče, azylové domy, kontaktní centra, noclehárny, sociálně aktivizační služby, terénní programy a sociální rehabilitace. (Matoušek, 2011)

Zákon dále uvádí dělení sociálních služeb dle forem na **ambulantní** (poskytovány na určitých místech, kam klienti docházejí), **terénní** (poskytovány v přirozeném prostředí klienta) a **pobytové** (spojeny s ubytováním na kratší případně delší dobu). Každá z výše uvedených služeb má jasně stanovenou, pro jakou cílovou skupinu službu poskytuje a jakou nepříznivou sociální situaci se zabývá. Základní informace o dané službě by měli být veřejně dostupné a k dispozici potřebným lidem a širokému okolí. (Janečková, 2016)

1.2 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Sociální služby se věnují různým cílovým skupinám, to znamená určitým okruhem lidí, pro které je služba poskytována a kdo může být do dané služby přijat jako její uživatel, respektive klient. Typologicky můžeme sociální služby rozdělit dle cílových skupin. Služby pro nezaměstnané, řešící chudobu a bezdomovectví, služby pro děti a rodiny, pro rizikové děti a mládež, služby pro staré lidi, etnické menšiny, uprchlíky, služby

pro lidi s postižením, služby pro nemocné, pro lidi se závislostmi, služby pro občany a služby související s výkonem spravedlnosti. Každá uvedená cílová skupina využívá jiných přístupů a metod sociální práce, ovšem základem všech těchto služeb je pomoc lidem v tíživé životní situaci, kterou nejsou schopni řešit sami. (Matoušek, 2011)

Sociální služby zahrnují všechny zařízení, které uvádí zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách. Níže uvedené a ve stručnosti popsané sociální služby jsou službami, v nichž se uskutečnilo výzkumné šetření bakalářské práce.

První typ služby je **domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „DOZP“)**, pobytové zařízení, pro osoby, které mají sníženou soběstačnost v různých oblastech života z důvodu zdravotního postižení, a nejsou schopny žít samostatně, za pomoci rodiny, nebo lehčí formy sociální služby, jako například terénní služba. Mezi základní poskytované činnosti patří ubytování, strava, úkony péče, pomoc při hygieně, výchovné, vzdělávací a aktivizační a sociálně terapeutické činnosti. Nedílnou součástí je také poskytování kontaktu se společenským prostředím, uplatňování práv a zájmů. Služba je poskytována za úhradu. (Valenta, 2007)

Dalším typem služby je **chráněné bydlení (dále jen „CHB“)**, taktéž dlouhodobá pobytová služba, poskytující ubytování a ostatní výše uvedené základní činnosti osobám se zdravotním postižením, které mají sníženou soběstačnost z důvodu svého postižení. Služba je nejčastěji skupinová, ale také individuální. Tento typ sociální služby je upřednostňován, neboť se netýká rozsáhlých a velkých budov, ale bydlení probíhá v bytech či domech běžné bytové zástavby v centech měst, nikoli na okraji jak tomu bývá u DOZP. Služba je též poskytována za úhradu. (Matoušek a kol., 2011)

Domov pro seniory (dále jen „DS“) je pobytová sociální služba, pro staré občany, kteří svým věkem již mají nárok na starobní důchod, péči není možné poskytnout rodinou, nebo jinou formou sociální služby – pečovatelská služba. (Matoušek a kol., 2011)

Domov pro osoby se zvláštním režimem (dále jen „DOZR“) je také pobytová sociální služba poskytující téže činnosti jako domov pro seniory, nebo domov pro osoby se zdravotním postižením, pro osoby chronicky a duševně nemocné, osoby s demencí, nebo osoby závislé na návykových látkách. (Svoboda, 2006)

1.3 STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Standardy kvality vznikly pod vedením MPSV ČR ve spolupráci s odbornou veřejností, poskytovateli sociálních služeb a klienty. V rámci systémových změn, které u nás probíhaly, vzešla potřeba dát všechny probíhající změny v soulad. Standardy kvality jsou zakotveny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006, Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“) a slouží jako jeden z hlavních bodů hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb. Dodržování a naplňování standardů kvality je zajišťováno inspekce sociálních služeb. (Holasová Malík, 2014)

Standardy kvality zaručují jistou úroveň kvality poskytovaných služeb. Jsou přínosem pro klienty, ale také pro poskytovatele, kteří tak mají možnost získávat podmínky pro zlepšení služby, sledovat změny a porovnávat je. Důraz v poskytovaných službách je kladen na kvalitu, profesionalitu a individuální přístup. Standardy kvality jsou pomyslnou „kuchařkou“ správně fungující organizace a všichni pracovníci by s těmito vypracovanými vnitřními dokumenty měli být prokazatelně seznámeni a řídit se jimi. (Malík Holasová, 2014)

Vyhláška, vymezuje 15 standardů kvality, dále se dělících do tří skupin na *procedurální, personální a provozní*. Základem každého standardu jsou kritéria, která musí být dodržena a naplněna.

Standardy podstatné pro bakalářskou práci jsou personální standardy, konkrétně standardy kvality č. 9 a č. 10.

- **Standard kvality č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby**

Podstatou je stanovení struktury organizace zejména počet pracovních míst, náplně práce jednotlivých pracovních pozic, kvalifikační požadavky na pracovníky, vše v souladu se zákonem č. 108/2006, Sb. O sociálních službách. Je nutné nastavit počet zaměstnanců kapacitě a potřebám klientů, služba by měla vycházet z poptávky okolí a přizpůsobovat se konkrétním potřebám klientů. Tento standard také ukládá povinnost mít v rámci struktury organizace stanovenou u jednotlivých pracovních pozic kompetence, odpovědnost, práva a povinnosti zaměstnanců. V jednom z kritérií je také uvedena důležitost postupu či pravidel pro přijímání nového pracovníka, od procesu výběrového řízení až po zaškolení. (Krutilová a kol., 2008)

- **Standard kvality č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců**

V prvních dvou kritériích je zmíněna oblast hodnocení jako jeden z důležitých motivačních prvků osobního rozvoje a také vzdělávání pracovníků, v obou případech je uvedena nutnost písemné formy a prokazatelným seznámením. Dále je zde uložena povinnost zajišťovat pro zaměstnance vykonávající přímou práci s klienty sociálních služeb podporu nezávislého odborníka. Podstatou je najít kvalifikovaného supervizora, stanovit si základní pravidla, hranice a cíle společné spolupráce. Supervize se do vzdělávacích programů nezahrnuje. (APSS ČR, 2016). Na každého pracovníka jsou v rámci jeho vykonávané profese kladeny určité požadavky, znalosti a měl by disponovat jistými předpoklady. Nastavení pravidel pro přijímání nových pracovníků by mělo být obsaženo v předešlém standardu. Osoba, která není vhodná pro výkon dané profese, by neměla být do organizace vůbec přijata. Cílem tohoto standardu je podporovat, rozvíjet a nabízet pracovníkům vzdělávání, které je v souladu s potřebami organizace a klientů. (Krutilová a kol., 2008)

Supervize – Představuje důležitou oblast profesního růstu a rozvoje jedinců a sociálních služeb. Jedná se o kontrolu, nadhled, provázení problémem či tíživými situacemi. Z pravidla organizace využívají supervizi případovou, týmovou, individuální nebo manažerskou. Záleží na potřebách týmu a pracovníků. Supervizi provádí nezávislý externí odborník, kterého si organizace sama zvolí a ve kterého má důvěru. Záměr spolupráce přináší kladné ohlasy a zlepšuje kvalitu poskytované služby. Cílem je zvýšení efektivity práce a také předcházení syndromu vyhoření, který je v sociálních službách velmi častým problémem. (Hawkins, Shohet, 2004)

Dalším nástrojem, který přispívá ke kvalitě poskytované služby je výzkum v sociální práci. Tento výzkum se může zaměřovat na klienty samotné prostřednictvím výzkumu zaměřeného na klienty – **dotazníkovým šetřením**, nebo formou hodnocení dané služby, prostřednictvím **klientských auditů**, které jsou v poslední době velmi populární. Jedná se o hodnocení kvality služby přímým zapojením lidí s postižením. Informace tedy přichází od lidí, kteří mají nejlepší pochopení situace v týchž podmínkách. (Malík Holasová, 2014)

Poslední hodnotící nástroj zde uvedený se nazývá **evaluace**. Evaluací v sociálních službách rozumíme sociální intervence, různá opatření směřující k eliminaci, nebo

odstranění sociálních problémů. Znamená také hodnocení průběhu realizace služby. Je založena na sociologickém výzkumu, v jehož rámci využívá různé metody a techniky, tak aby náhled na situaci klienta, nebo celé služby byl co nejkompaktnější. (Matoušek, 2011)

1.4 ETIKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Pojem etika lze vyložit mnoha způsoby nejvýstižnější je mrav či zvyk. Etika je věda o morálce, ta se zabývá mravním jednáním. Morálka znamená soubor platných norem uznávaných v dané společnosti. Pojmy etika a morálka jsou úzce spjaty se sociálními službami a měli by být neodlučitelnou součástí běžného fungování každé organizace, od vytváření poslání organizace, výběr pracovníků až po skutečné poskytování sociální služby. (Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR, 2016)

Sociální práce jako profese nedisponuje pevným teoretickým základem, ve společnosti není uznávána za plnou profesi, neb ji vykonávají ve valné většině především ženy a péče o druhé jako taková nevyžaduje žádné speciální znalosti a schopnosti, proto ve společnosti nemá tak prestižní postavení jako jiné profese. Sociální služby mohou být zneužívány a je vhodné se mít oči opřít, k příkladu o nepsané, ale zejména psané pravidla. Jedním takovým pravidlem vydávaným profesní asociací je etický kodex sociálních pracovníků. (Matoušek a kol, 2013)

V návaznosti na oblast vzdělávání a rozvoj pracovníků se v etickém kodexu hovoří o vztahu ke svému povolání a odbornosti, kde je kladen důraz na zvyšování odbornosti, uplatňování nových přístupů v přímé práci s klienty. Apeluje se na udržení dosavadních znalostí a nutnost celoživotního vzdělávání, vnímá postřehy svých kolegů, podstatu své práce čerpá z odborného základu. (Matoušek a kol, 2013)

Etiku v sociální práci je možno rozdělit do třech úrovní. Na prvním místě je hodnota, na niž se povolání zaměřuje. Jak se osoby uplatňují v sociálních vztazích a také jakou společenskou hodnotu má toto povolání, včetně cílů. Na druhé místo lze dosadit pravidla chování pro výkon povolání, jež se odvíjí od platných norem uznávaných ve společnosti. Tyto normy se nalézají v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR, který byl členy sdružení sociálních pracovníků schválen jako závazný pro výkon této profese. Kodex podává pracovníkům orientační body, které platí v určitých situacích při výkonu povolání. Třetí místo náleží oblasti rozhodování se a řešení problému. Sociální pracovníci jsou

názoru, že každý kdo žádá o pomoc má vlastní odpovědnost za své záležitosti a rozhodnutí.

Vymezení toho co je a není etické pro pracovníka v sociálních službách lze určit v rámci komplexního úkolu sociální práce, kde spadá pochopení sociální práce a co od sociálních služeb mohou klienti požadovat. Pracovník rozvíjí svým působením klienta, dle vlastních sil, schopností a potřeb. Názorným příkladem mezi etikou a sociální prací je důvěryhodnost a schopnost udržet informace o klientovi v utajení. Důležitou složkou v etickém kodexu je tedy chápat důvěrnost a utajení. (Fischer, 2010)

2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Pracovník v sociálních službách (dále jen „PSS“) hraje stěžejní roli v poskytování kvalitní sociální práce, bez kompetentních, znalých a spokojených pracovníků, by nebylo možné práci vykonávat. Tito pracovníci jsou nedílnou součástí pracovních týmů v dané sociální službě, jsou v nejužším kontaktu s klienty a zprostředkovávají nejdůležitější informace o potřebách klientů v kontextu možností organizace. (Matoušek, 2011)

K výkonu tohoto povolání hraje hlavní roli zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách. Dle tohoto zákona PSS vykonává zejména přímou obslužnou péči o osoby v zařízeních sociálních služeb. Práce spočívá v podpoře a pomoci v oblasti soběstačnosti, hygieně klienta, nácviku domácích činností, aktivizacemi, navazováním kontaktů s prostředím. Dále zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách uvádí výchovnou nepedagogickou činnost, kde spadá upevňování základních a sociálních návyků, vytváření návyků spojených s prací, manuální zručností a dalšími pracovními i volnočasovými aktivitami. Dále vykonává komplexní pečovatelskou činnost přímo v domácnosti klienta, jedná se o pomoc klientovi, tak o pomoc s vedením domácnosti. Další činnosti, které může PSS vykonávat pod dohledem sociálního pracovníka je základní sociální poradenství, depistáž, pomoc při uplatňování práv, zájmů a osobních záležitostí.

Důležitým poznatkem je fakt, že PSS nesuplují funkci zdravotnického personálu. Systém poskytované péče v zařízení sociálních služeb není převzatý ze zdravotnických zařízení a měl by se diametrálně lišit. Přímá práce s klienty v sociálních službách, se zakládá na rozvoji osobnosti klienta a vedení k odpovědnosti za vlastní osobu. V sociálních službách se nevyužívají termíny typické pro zdravotnické zařízení a klient není pasivním příjemcem pomoci. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011)

Dalším důležitým legislativním zdrojem vymezujícím působnost PSS je nařízením vlády č. 564/2006 Sb., tedy Katalog prací. Náplň práce PSS je rozdělena do platových tříd, které se odvíjí obtížnosti, odpovědnosti a náročnosti prací v rozmezí od 3. do 9 platové třídy. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011)

2.1 DISPOZICE PRO VÝKON PROFESY PSS

V pomáhajících profesích jsou kladeny zvláštní požadavky, existuje mnoho oborů, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem a každý z těchto oborů se zakládá na odbornosti, vztahu mezi pomáhajícím a klientem. Klient potřebuje cítit zájem, důvěru. Základem je tedy samotná osobnost pracovníka. (Kopřiva, 2016)

V obecném zákonném měřítku platí, že k výkonu činnosti PSS je nutná plná svéprávnost, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost (vzdělání), bezúhonnost. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011)

Zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách uvádí, co pod jednotlivé náležitosti spadá.

Bezúhonnost – osoba, která vykonává funkci PSS, nebyla v minulosti odsouzena za spáchaný trestný čin a není s jejím jménem spojen žádný přestupek. Vede řádný život a plní zákonem dané povinnosti. Zaměstnavateli se před nástupem do zaměstnání dokládá výpis z evidence Rejstříku trestů, ne starší 3 měsíců.

Zdravotní způsobilost – osoba je zdravotně způsobilá k výkonu PSS, praktický lékař vydává zdravotní posudek a osoba při vstupu do zaměstnání podstupuje vstupní a jiné pravidelné lékařské prohlídky u smlouveného lékaře zaměstnavatele.

Svéprávnost – osoba má nabitě rozumové schopnosti, nepotřebuje v žádné základní oblasti svého života podporu ze strany další osoby, nemá soudem ustanoveného opatrovníka, který v daných oblastech osobě pomáhá v rozhodování.

Odborná způsobilost – kvalifikační požadavky lze definovat následovně:

- základní eventuálně střední vzdělání, absolvování akreditovaného odborného kurzu v rozsahu minimálně 150 hodin;
- střední všeobecné, nebo odborné vzdělání a absolvování akreditovaného odborného kurzu v rozsahu minimálně 200 hodin;
- základní, střední vzdělání s maturitou, nebo vyšší odborné vzdělání.

Souhrnně řečeno osoba musí mít splněno základní či střední vzdělání a absolvovaný kvalifikační kurz v minimálním rozsahu. Zaměstnanci můžou nastoupit do zaměstnání i před absolvováním kurzu, je však uložena povinnost si jej do 18 měsíců ode dne nástupu doplnit. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011)

Zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách dále uvádí výjimky, kdy pracovník nemusí kurz absolvovat. V případě zaměstnance narozeného před 1. 1. 1957, pokud před účinností zákona dosáhl minimálně 2 roky praxe PSS. Ve vyhlášce, v příloze č. 4 jsou dále uvedeny obory, po jejich absolvování osoba nemusí podstoupit kurz PSS.

Požadované nároky pro výkon PSS a všech dalších pomáhajících profesích. Mezi obecné předpoklady řadí základní pojmy:

Zdatnost a inteligence – Osoba, která se chce starat o jiné, by měla dbát o své zdraví, fyzickou kondici, správnou životosprávu a tím získávat tolik nezbytnou energii.

Intelligence by měla být přirozenou složkou osoby, ale dále by měla mít chuť se učit novým věcem, mít zájem o odbornou literaturu a seznamovat se s novými technikami a metodami své práce.

Přitažlivost – přitažlivostí není na mysli pouze atraktivnost člověka, tedy to jak osoba dbá o svůj zevnějšek, ale také chování a pověst. Jak je oblíben, jaké uznává životní hodnoty, jaký má ke klientovi postoj.

Důvěryhodnost – čestnost, srdečnost a otevřenost. Klient by měl pracovníkovi věřit, neměl by mít obavy kdykoli požádat o radu, nebo se svěřit s problémem který jej trápí. Pracovník musí být vůči klientovi diskrétní a nesmí zneužívat své pozice.

Komunikační dovednosti – tyto dovednosti neposkytují klientovi přímou pomoc, jsou ovšem základním prostředkem pro navázání vztahu. Dobrý pracovník musí umět komunikovat s klientem i beze slov, musí mu naslouchat, vnímat jeho potřeby. Naslouchání se skládá ze schopnosti pozorování projevů klienta. Jako formu komunikace se považuje rovněž umění empatie, která kromě naslouchání zahrnuje také porozumění. (Matoušek, 2013)

2.2 ODBORNÉ KOMPETENCE A PŘEDPOKLADY PSS

Osoba vykonávající pomoc druhým by měla disponovat určitými kompetencemi, které jsou podstatné pro výkon tohoto povolání, a základem této kapitoly bude jejich stručné vymezení.

Rozdělení kompetencí existuje mnoho, avšak v jednom můžeme u různých autorů najít shodu. Ve valné většině jsou rozděleny na odborné (vzdělání), metodické (schopnost řešit, zjistit, analyzovat informace) a sociální (interakce).

Pro sociální oblast charakterizujeme šest hlavních kompetencí, kterými by měl pracovník disponovat.

1. **Rozvíjet účinnou komunikaci** – umění naslouchání a empatie, vytváření podmínek pro komunikaci
2. **Orientovat se a plánovat postup** – ve spolupráci s rodinou, okolím a lidmi pečujícími získávat přehled o potřebách a možnostech klienta, plánuje postupy, eliminuje nepřiměřená rizika.
3. **Podporovat a pomáhat k soběstačnosti** – podporuje klienty k zapojení vlastních sil a schopností, pomáhá v uvědomění si práv a povinností, nepřebírá za klienty zodpovědnost v oblastech, které sami zvládají.

4. **Zasahovat a poskytovat služby** – „nepřepečovává“ klienty, poskytuje přiměřenou podporu v nutných oblastech, podporuje vztahy a spolupráci mezi klienty, skupinami.
5. **Přispívat k práci organizace** – podílí se na zlepšování postupů a práce, přispívá ke kladné prezentaci služby, důraz kladen na týmovost.
6. **Odborně růst** – schopnost účastnit se vzdělávacích aktivit, spolupracovat, rozvíjet se, mít o vzdělávání a posun zájem. (Havrdová, 1999)

2.3 SYNDROM VYHOŘENÍ U POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ

Z předešlých kapitol vyplývá podstata výkonu profese PSS, jaké požadavky a nároky jsou na osoby kladeny. Tato podstata a další činitele, kterými jsou osobní predispozice, vliv okolí vše společně může mít vliv na odvedenou práci, jak kvalitně, tak kvantitativně. Prakticky skoro každý pracovník vykazuje časem při výkonu své profese typické příznaky stresu a vyčerpání. Soubor těchto znaků nazýváme syndromem vyhoření. (Matoušek, 2013)

Německý psycholog definuje slovo syndrom jako souhrn znaků, který vytvářejí obraz určitého procesu. Přesněji chorobného procesu. (Schmidbauer, 2015)

Doktor Maroon hovoří o syndromu vyhoření jako o emocionální únavě, kdy člověk v pomáhající profesi ztratí zájem o svou práci a již necítí uspokojení z pomoci druhým, stává se apatickým, trpí psychosomatickými obtížemi. (Maroon, 2012)

Pojem vyhoření „burnout“, nebo také vypálení, vyprahlost ve svém článku popisuje psychiatr Honzák. Čím více se v práci snažíte, tím menší potěšení a uspokojení vás čeká. Cítíte pouze únavu, podrážděnost a beznaděj. Většinou se člověk cítí vyprahlý z důvodu dlouhodobého až chronického stresu. (Honzák, [online]. 2012)

Jako základní **signály či příznaky syndromu vyhoření** považuje: Únavu, vyčerpání, sebekritický postoj, negativismus, emoční výbuchy, beznaděj, podezřívavost. Mezi psychosomatické příznaky řadí pocit nedostatku vzduchu, nespavost, deprese, nechutenství nebo obžerství, bolesti hlavy, obtíže s trávením. (Honzák, [online]. 2012)

Intervence syndromu vyhoření se odvíjí od osobnosti člověka, jeho síle a povaze. Základem je uvědomění si problému, přijmout odpovědnost za vlastní život jednání i za případné chyby. Podstatou úspěchu člověka je porozumění problému, přemýšlení nad ním a přijetí opatření směřující ke zvládnutí a zlepšení současného nepříznivého stavu.

Hlavní strategií pro překonání syndromu vyhoření je najít původ proč člověk do nepříznivého stavu došel. Umět jej popsat a posléze se naučit si lépe organizovat čas, stanovit si cíle a průběžně hodnotit své úspěchy. Najít v životě rovnováhu a nebát se využít pomoci druhých, rodiny, spolupracovníků. (Maroon, 2012)

Podmínky a prostředí, kde nejčastěji vzniká syndrom vyhoření, je pracovní prostředí, kde není potřebám zaměstnanců věnována dostatečná pozornost, kde nejsou noví zaměstnanci dostatečně proškoleni ve výkonu svého povolání. Kde se nemá zaměstnanec možnost rozvíjet, kde je absence supervize a kde zaměstnanci nemají možnost o svých problémech a zjištěních hovořit. Syndrom vyhoření podporuje také rivalita mezi zaměstnanci, nutnost soupeření, tvoření skupin proti sobě jdoucích apod. (Matoušek, 2013)

3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Pracovníci mají zákonnou povinnost se vzdělávat, tedy prohlubovat svou kvalifikaci v rámci výkonu své práce. V rámci prohlubování znalostí zaměstnanci zůstane stejná sjednaná práce, prohloubením kvalifikace se nezmění náplň pracovní smlouvy. Zaměstnavatel může určit zaměstnanci účast na školení, stáži apod. Pokud se zaměstnanec odmítne účastnit vzdělávání, lze hovořit o porušení povinností vyplývajících ze smlouvy. Samozřejmě by se vzdělávání mělo týkat oblasti, ve které zaměstnanec pracuje, nebo která úzce souvisí s výkonem jeho povolání. Náklady na prohlubování kvalifikace v daném rozsahu hradí zaměstnavatel. (Janečková, 2016)

V úvodu si objasníme podstatu základních pojmů, které nás budou provázet celou touto kapitolou. Zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákoník práce“), popisuje důležité pojmy následovně:

Zaměstnavatel – Je to osoba, se kterou se zaměstnanec zavázal vykonávat práci v rámci pracovněprávního vztahu.

Zaměstnanec – zaměstnanec může být pouze fyzická osoba, která se zaměstnavatelem podepsala pracovní smlouvu závislé práce v pracovněprávním vztahu.

Pracovní poměr – Zakládá se výlučně písemnou pracovní smlouvou mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Oba účastníci musí mít jedno originální vyhotovení pracovní smlouvy podepsané oběma stranami.

Mzda a plat – Za vykonanou práci náleží zaměstnanci mzda či plat. Mezi těmito dvěma pojmy jsou zásadní rozdíly. Mzda je finanční odměna za práci odvedenou v soukromém sektoru – firma nebo podnikatel. Formu odměny za odvedenou práci si zaměstnavatel zvolí sám, většinou obsahuje pevnou a pohyblivou složku. Plat je vyplácen státem. Výše odměny za práci je stanovena v rámci platového tarifu, který se skládá z šestnácti platových tříd a dvanácti platových stupňů.

Vzdělávání PSS pramení z požadavků Zákona o sociálních službách. Jak jsme již výše probírali, jsou zde obsaženy požadavky a předpoklady pro výkon profese a dále je v této legislativě zakotvena povinnost dalšího vzdělávání. Samotným tématem dalšího vzdělávání se věnuje následující podkapitola.

3.1 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PSS

Profesní vzdělávání je odborný proces přípravy na budoucí povolání a probíhá prostřednictvím výuky ve školských zařízeních případně dalšími formami, které člověka připravují pro výkon zvoleného povolání. Vzdělávání nelze chápat pouze jako prostředek k získání odborné kvalifikace a konkrétní profesi, ale cílem je beze sporu také růst a rozvoj osobnosti, předávání hodnot mezi generacemi, formování osobnosti člověka, vede jen k sebeuvědomění, odpovědnosti a je také důležitý socializační prvek. (Mužík, 2012)

Pojmem další vzdělávání je především vázán na vykonávanou pracovní pozici a jeho podstatou je udržování stávající kvalifikace a její neustálé prohlubování v souladu požadavků dané doby a společnosti. Legislativa a odborná literatura si pojem další vzdělávání vysvětluje jako vzdělávací činnosti, které nejsou počátečním vzděláváním jedince. Počáteční vzdělávání je chápáno jako vzdělání uskutečňované prostřednictvím mateřských, základních, středních, vyšších odborných a vysokých škol. (Mužík, 2012)

Další vzdělávání PSS činní 24 hodin za kalendářní rok, které je zaměstnavatel zaměstnanci povinen zajistit. Pokud práce zaměstnance netrvá celý kalendářní rok, počet vzdělávacích hodin se krátí – dvě hodiny za kalendářní měsíc. Toto pravidlo neplatí u zaměstnanců pracujících na částečný úvazek, kde se vzdělávání nekrátí. (Janečková, 2016)

3.1.1 PLÁNOVÁNÍ DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Plánování dalšího vzdělávání úzce souvisí se standardem kvality č. 10 a povinnými podmínkami Zákona o sociálních službách. Důvody proč je plánování vzdělávání tak významné:

- Realizovat další vzdělávání průběžně v průběhu roku, aby se předešlo uskutečňování vzdělávání na poslední chvíli, které většinou bývá uskutečňováno pod tlakem, výběr témat i školitelů je omezen;
- Plánování pomáhá lépe reagovat na potřeby zaměstnanců a je dostatek prostoru je realizovat chronologicky dle potřeby a úvahy za sebou;
- Náhlé vzdělávání může způsobit nízkou obsazenost pracovníků v přímé péči s klienty. Klienti nedostávají takovou podporu, jakou mají nasmlouvanou a jakou jejich zdravotní stav vyžaduje;

- Plánování pomáhá snižovat náklady spojené se vzděláváním. Je možné s předstihem zjistit cenové nabídky u různých poskytovatelů vzdělávání, vybrat nejlepší a nejvhodnější s ohledem na finanční možnosti organizace. (Janečková, 2016)

3.1.2 ZÁSADY ÚČINNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ

Rada pro rozvoj sociální práce má ve svém elektronickém metodickém manuálu ke vzdělávání pracovníků uvedeny základní zásady, které pomohou zefektivnit vzdělávací proces.

- Nejpodstatnější zásadou při výběru vhodné vzdělávací aktivity je zaměřit se na vzdělávání pracovníků vycházející z potřeb klientů;
- Směřování vzdělávání k naplňování standardu kvality č. 1, tedy poslání a cílů organizace;
- Zaměstnavatel musí vytvářet vhodné podmínky pro zaměstnance, kteří se vzdělávání účastní;
- Vzdělávání se plní vhodnou formou, v rozumném časovém úseku;
- Vhodné je ověření získaných poznatků, konzultace v týmu a případná aplikace získaného v praxi;
- Vzdělávání by mělo být kontinuální, mělo by začínat u základního a jednoduchého ke složitějšímu a odbornějšímu;
- Vzdělávání je aktivní proces, nikoli pouze pasivní příjem informací;
- V neposlední řadě je vzdělávání neodmyslitelnou součástí kultury organizace a je dostatečně podporováno. (Rada pro rozvoj sociální práce, [online]. 2011)

3.2 ZVYŠOVÁNÍ KVALIFIKACE

Zvýšením kvalifikace chápeme změnu výše kvalifikace. Zaměstnanec nezíská novou kvalifikaci, ani nezmění svou pracovní náplň, pouze prohloubí své dosavadní dovednosti a znalosti. Za zvyšování kvalifikace se považuje studium, vzdělávání, školení, případně jiná forma zvýšení dosaženého vzdělání, která je v souladu s potřebou zaměstnavatele. Prohlubování kvalifikace se pokládá za výkon práce a náleží zaměstnanci mzda či plat, nebo volno s náhradou mzdy, ve výši průměrného výdělku. (Janečková, 2016)

Zákoník práce v § 232 uvádí následující možnosti, které přísluší zaměstnanci:

- V potřebném rozsahu k účasti vyučování, nebo školení;
- Dva pracovní dny na každou zkoušku v programu vysoké školy, nebo vyšší odborné školy;
- Pět pracovních dnů na státní závěrečnou zkoušku, nebo absolutorium;
- Deset pracovních dnů na vypracování absolventské, bakalářské, diplomové, dizertační a jiné závěrečné práce v rámci studia na vysoké škole;
- Účast u přijímacích zkoušek přísluší zaměstnanci volno, ovšem nikoli náhrady mzdy či platu.

Zaměstnavatel má právo vědět o průběhu vzdělávání zaměstnance, pokud mu umožňuje zvyšování kvalifikace. Pokud si zaměstnanec řádně neplní své pracovní povinnosti, v návaznosti na studium, může zaměstnavatel pracovní úlevy zaměstnanci zastavit. (Janečková, 2016)

3.3 FORMY DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ PSS

Zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách neuvádí pouze rozsah vzdělávání, ale také formy, ve kterých má být vzdělávání zajištěno. Základní formy a k nim podstatné informace:

- **Akreditované kurzy**, kde účastníci dostávají osvědčení vydané vzdělávacím zařízením;
- **Odborné stáže**, na základě písemné dohody mezi zaměstnavatelem a zařízením vybraným k výkonu odborné stáže;
- **Školící akce**, v maximálním rozsahu 8 hodin za kalendářní rok, účastníci dostávají potvrzení o absolvování vydané zaměstnavatelem, nebo zařízením kde byla akce uskutečněna;
- **Konference** odborného charakteru, v maximálním rozsahu 8 hodin za kalendářní rok. Účastník konference získá potvrzení o účasti na konferenci. (Janečková, 2016)

V sociálních službách se nejvíce setkáváme s využíváním seminářů, školení, workshopů a stáží. V návaznosti na platnou legislativu a systém přidělování akreditací MPSV ČR můžeme pokládat za nejjednodušší a nejvyužívanější formu semináře. (Valouchová, 2015)

Semináře jsou umožňovány ve dvou formách:

1. Seminář se koná přímo v organizaci, v prostorách tomu určených. Vzdělávají se všichni pracovníci, nebo vybraná skupina pracovníků. Počet účastníků je limitován, záleží na probíraném tématu, zdali se jedná o výklad, nebo aktivní zapojení účastníků apod. Tyto semináře jsou organizacím „šity na míru“, jinak je můžeme nazývat jako **semináře na klíč**. Finančně přijatelnější verze, neboť se hradí seminář jako celek a proškolí se skupina od cca 10 do 30 účastníků.
2. **Semináře ve školícím centru**, kde jsou k dispozici různorodá témata pro individuální zájemce. Semináře se nemusí účastnit celý tým, ale pouze vybraní zástupci. V rámci těchto seminářů, si účastníci mimo jiné předávají zkušenosti, poznatky a sbírají inspirace. Tyto semináře jsou pro organizace finančně nákladnější, neboť se neproškolí celá skupina zaměstnanců, ale pouze pár vybraných účastníků. Částka semináře se počítá na každou zúčastněnou osobu zvlášť.

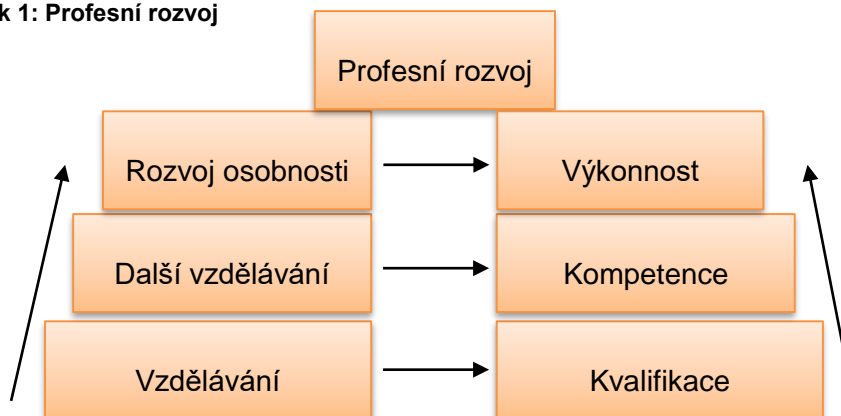
Kvalita semináře se obvíjí od kvality a zkušeností školitele. Osobnost školitele hraje klíčovou roli v kontextu celé oblasti vzdělávání. Ideální kombinací je schopnost teoretického výkladu s praktickými příklady a ukázkami z praxe. Tyto příklady jsou pro pracovníky velmi cenným zdrojem získávání informací. (Valouchová, 2015)

Další velmi často využívaný prostředek vzdělávání pracovníků jsou stáže. Stáže přispívají k navazování vazeb se zaměstnanci v obdobném zařízení. Zaměstnanci si mohou předávat příklady dobré praxe, mohou si zjišťovat fungující a osvědčené metody s metodami, které se naopak neosvědčily. Ideální je propojení získaných dovedností s praktickým využitím nabitých poznatků. (Valouchová, 2015)

3.4 PROFESNÍ ROZVOJ PSS

Profesní rozvoj zahrnuje procesy směřující k získávání dovedností, vědomostí, návyků a postojů, které jsou v rámci kariérního růstu žádány, jak zaměstnavatelem, tak celou společností. Máme dvě linie se třemi stupni profesního rozvoje pracovníka, který lze pro bližší představu znázornit následujícím obrázkem. (Mužík, 2012)

Obrázek 1: Profesní rozvoj



ZDROJ: Mužík, 2012

Školní vzdělání vytváří základ pro uplatnění jedince na trhu práce, tvoří základ pro další vzdělávání. Kvalifikace a pracovní kompetence tvoří ty nejlepší podmínky pro trvalý a pevný výkon pracovníka. Další profesně orientované vzdělávání napomáhá k prohloubení a rozšíření znalostí pracovníků. Může výrazně posílit výkonnost člověka, uplatnění na trhu práce, zavedení inovací ve své profesi a flexibilní přizpůsobení se změnám. (Mužík, 2012)

3.5 VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

MPSV ČR rozhoduje o udělení akreditace vzdělávacích programů, kvalifikačních kurzů a dalšího vzdělávání PSS. Akreditací je zajištěna vysoká kvalita vzdělávacích programů a zařízení. Legislativní základ pro udělování akreditací je ukotven v Zákoně o sociálních službách, § 117. Žádost na MPSV ČR musí být doručena se všemi dalšími náležitostmi písemně na předepsaném tiskopise. MPSV ČR zřizuje akreditační komisi (členy jmenuje ministr práce a sociálních věcí), která posuzuje žádost o akreditaci. Komise do 60 dnů od podání žádosti zpracovává stanovisko komise, které předkládá ministerstvu. MPSV ČR k tomuto stanovisku přihlíží a musí rozhodnout do 30 dnů. Akreditace se uděluje na 4 roky. MPSV ČR dále plní funkci kontrolního orgánu vzdělávacích zařízení a rozhoduje o odejmutí akreditace. Vzdělávací zařízení jsou povinny vést evidenci vydaných osvědčení.

MPSV ČR má na svých stránkách k dispozici interaktivní přehled vzdělávacích programů v souvislosti s celoživotním vzděláváním v sociální oblasti. Jedná se o databázi, která zachycuje co největší počet všech možných vzdělávacích aktivit a školících lektorů.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 CÍL VÝZKUMU

Hlavním cílem výzkumu je zjistit zda je další vzdělávání pro pracovníky účelné a přínosné.

Dílčí výzkumné otázky:

- Zajímají se zaměstnanci o vzdělávání a rozšiřování kvalifikace i mimo zaměstnání?
- Jakou váhu zaměstnanci přikládají dalšímu vzdělávání?
- Mají zaměstnanci možnost ovlivnit témata vzdělávacích aktivit?
- V jaké míře využívají zaměstnanci získané poznatky v praxi?
- Jaká je nabízená kvalita vzdělávacích programů?
- Jaké formy dalšího vzdělávání jsou v organizacích nejvíce využívány?
- Jak hodnotí přístup organizace ke vzdělávání sami zaměstnanci?
- Shledávají zaměstnanci supervizi jako přínosnou a užitečnou?
- Jsou zaměstnanci ve své práci spokojeni a naplňuje je?

4.1 POPIS ZVOLENÉ VÝZKUMNÉ METODY

Výzkumné šetření bylo provedeno dotazníkovou formou, jež byla zvolena na základě nutného zjištění informací od početnějšího množství osob (respondentů), abychom získanými daty dosáhli co nejkomplexnějšího výsledku výzkumného šetření.

Dotazník je obšírně používaná metoda, vhodná ke zkoumání většího počtu respondentů a hromadným získáváním informací. Jedná se tedy o kvantitativní techniku získávání informací, to ovšem nevylučuje kvalitu výzkumu, který závisí na zvolených otázkách, které jsou formulacemi přizpůsobeny subjektům výzkumu. Výhoda dotazníku spočívá v objektivním zhodnocení s možností zpracování statistických údajů. (Gavora, 2000)

Mezi základní zásady nutné k funkčnímu využití dotazníkové metody patří srozumitelnost, přehlednost a jednoduchost otázek, vhodná grafická úprava. Neužívat sugestivní a záporné otázky. Adekvátní množství otázek v návaznosti na časovou nenáročnost. (Chráška, 2006)

Otázky byly vytvořeny na základě hlavního výzkumného cíle a dílčích výzkumných otázek. Možnost zasáhnout do obsahu dotazníku dostali vedoucí zaměstnanci zkoumaných organizací, které zajímalo konkrétně, zda si zaměstnanci dále rozšiřují vzdělávání mimo povinné vzdělávání, jestli 24 hodin dalšího vzdělávání ročně shledávají za dostatečné, jaké vzdělávací akce upřednostňují, názor na supervizi a náznaky alarmující syndrom vyhoření u spolupracovníků. Ostatní otázky byly navázány na samotný záměr bakalářské práce.

Dotazník se skládal z 21 otázek, 18 otázek bylo uzavřených, z nichž jedna byla škálovací a 3 otázky polouzavřené. Otázky uzavřené jsou v tomto případě efektivnější. Zaměstnanci nemají ve zvyku se rozepisovat, a kroužkování z nabídnutých možností je pro ně přijatelnější. Vzorový dotazník je přílohou č. 1 bakalářské práce.

Otázky č. 1-4 zjišťují základní informace o pohlaví, organizaci, ve které pracují, počet let praxe, dosaženém vzdělání. Tyto otázky nazývají faktografické, které zjišťují podstatné údaje, nad kterými se respondenti nemusí příliš zamýšlet, poskytují výzkumnému šetření základní fakta o dotazovaných respondentech. (Gavora, 2000)

Další otázky slouží ke zjišťování názorů, postojů a zkušeností. Otázka č. 5 zjišťuje osobní snahu o další rozvoj prostřednictvím vzdělávacích institucí. Otázka č. 6, 7 určuje názor respondentů na vzdělávání a jeho četnost. Otázky č. 8, 9 jsou podstatné a ukazují na možnost respondentů zvolit si vzdělávací akce, dle vlastní potřeby. Otázka č. 10 navazuje na předchozí otázky a zjišťuje, do jaké míry respondenti využívají získané poznatky v praxi. Otázky č. 11-13 mají za úkol zmapovat spokojenost respondentů s nabídkou a kvalitou vzdělávacích aktivit včetně názoru na osobnost školitele. Otázka č. 14, 15 řeší formu vzdělávání z pohledu vnímání samotných respondentů a poté z faktické nejčastější využívané formy organizace. Otázka č. 16 je opět velmi specifická, neb nám dává najevo názor pracovníků, jak ke vzdělávání přistupují samotné organizace. Další dvě otázky č. 17, 18 se zabývají supervizí, konkrétně samotnou účastí a přínosem. Poslední dvě otázky otevírají problematiku syndromu vyhoření v pomáhajících profesích. Zpozorované obtíže u spolupracovníka v pracovním prostředí, u něhož postřehli změnu v přístupu k vykonávané práci. Poslední otázka zjišťuje spokojenost respondentů s profesí.

4.2 SUBJEKT VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Subjektem výzkumného šetření jsou pracovníci v sociálních službách, ze čtyř pobytových zařízení. Obzvláště na těchto pracovnících stojí kvalita poskytované služby, proto je důležitá podpora a kontrola nadřízených a pracovníků navzájem, zda se práce těchto lidí ubírá správným směrem. V našem případě je důležitý rozvoj a vzdělávání pracovníků. Výzkum proveden formou dotazníkového šetření, byl podporován ze strany vedení organizací, jež se zajímaly o výsledky celé výzkumné části.

Zvolené organizace nebyly do výzkumu vybrány náhodně, ale na základě dosavadní kvalitní spolupráce, ochoty se aktivně zapojit a získané informace dále zpracovávat ve prospěch a zlepšení vzdělávání v organizaci.

Výběr lze tedy nazvat záměrným, kdy o výběru subjektů výzkumného šetření nerozhodla náhoda, ale volba výzkumníka. (Chráska, 2006)

Vybrané organizace čítají větší počet zaměstnanců, povinné vzdělávání v takovémto počtu není zcela jednoduché od samého počátku plánování, výběru formy a tématu, zajištění, zprostředkování včetně samotné dopravy až po samotné absolvování. V Takto velkých zařízeních se může stát, že kvantita předchází kvalitu.

Fontána, příspěvková organizace – domov pro osoby se zdravotním postižením (kapacita 93 klientů) a chráněné bydlení (kapacita 30 klientů) pro dospělé osoby s mentálním nebo kombinovaným postižením. Zřizovatelem je Moravskoslezský kraj. Počet PSS v organizaci je 83.

Domov pod Vinnou Horou, příspěvková organizace – domov pro seniory (kapacita 90 klientů) a domov se zvláštním režimem (kapacita 23 klientů), zajišťující důstojné stáří. Zřizovatelem je město Hlučín. Počet PSS je 97.

Zámek Dolní Životice, příspěvková organizace - domov pro osoby se zdravotním postižením (kapacita 160 klientů) a chráněné bydlení (kapacita 45 klientů) pro dospělé osoby s mentálním nebo kombinovaným postižením. Zřizovatelem je Moravskoslezský kraj. Počet PSS je 154.

Domov pro seniory sv. Hedviky, příspěvková organizace - domov pro seniory (kapacita 46 klientů), zajišťující seniorům důstojné stáří. Zřizovatelem je město Kravaře. Počet PSS je 32.

4.3 PILOTNÍ OVĚŘENÍ

V rámci profesní praxe autorky bakalářské práce, byl proveden předvýzkum na skupině pracovníků (8 osob), kteří nejprve vyplnili předložený dotazník. Následně proběhlo interview, kde respondenti uvedli nejasnosti, nedostatky a naopak co v dotazníku chybí. Výzkumný nástroj byl vlastní, stvořen za podpory vedení jednotlivých organizací. Za důležitou součást lze považovat ověření dotazníku na menším vzorku dotazovaných. Podstatou bylo zjistit srozumitelnost předkládaného dotazníku, adekvátní možnosti odpovědí. Na základě postřehů těchto pracovníků byl také dotazník upraven a rozšířen. Dotazník obsahoval více polouzavřených otázek, pracovníci zhodnotili nepotřebnost uvádění další možné odpovědi, jelikož škála výběru je dostatečně široká a jsou schopni se ztotožnit s uvedenými možnostmi. Ne všichni pracovníci se účastní supervizí (otázka č. 18), proto se otázka č. 19 vyplňuje pouze v případě kladné odpovědi na předchozí otázku. Otázka č. 20 týkající se symptomů přepracování a únavy, byla položena přímo na respondenty. Zde se ukázala velmi malá pravděpodobnost pravdivého vyplnění, neboť pracovníci si tento problém ve svém případě málo kdy připouštějí, eventuálně se za něj stydí. Pravděpodobnější je zpozorování syndromu vyhoření u svých spolupracovníků a kolegů. Na základě těchto argumentů byla otázka položena nikoli na samotné vyplňující, ale na kolegy v okolí. Ke zjištění pracovního nasazení a energie u samotných vyplňujících byl dotazník rozšířen o otázku č. 21, která již není tak přímo položená a pouze od pracovníků zjišťuje spokojenost s vykonávanou prací.

5 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Obsahem této kapitoly je zpracování získaných dat prostřednictvím výzkumného šetření metodou dotazníku. Analýza dat je pro přehlednost v návaznosti na výzkumné otázky dále členěna do podkapitol. Data získaná na základě kvantitativní metody je nutné nejprve zpracovat. (Chráška, 2006)

Konkrétní postup zpracování dat probíhal nejprve setříděním po jednotlivých službách a následným vyjádřením četnosti za jednotlivé odpovědi. Pro přehled data byla zpracována do tabulky, ze které následně převedena do grafické podoby a okomentována.

5.1 FAKTOGRAFICKÉ OTÁZKY

První čtyři otázky mají informační a identifikační charakter a zabývají se analýzou respondentů v základních oblastech. Celkem se dotazníkového šetření zúčastnilo 282 respondentů ze všech organizací.

1. **Pohlaví:** Sociální služby jsou známé většinovým zastoupením z řad žen, tento fakt podpořil i výsledek první výzkumné otázky. 245 respondentů byly ženy a pouhých 37 respondentů muži. To znamená, že celých 87 % respondentů bylo ženského pohlaví a 13 % respondentů pohlaví mužského.
2. **Organizace:** Osloveni v rámci jednotlivých organizací byli všichni zaměstnanci, kterým dotazníky byly předány prostřednictvím týmových porad nadřízenými pracovníky. Nezúčastnění zaměstnanci byli v době rozdání dotazníků mimo z důvodu čerpání dovolené, dočasné pracovní neschopnosti, zaměstnankyně na mateřské dovolené apod. Všem zúčastněným zaměstnancům bylo doporučeno dotazník vyplnit a přispět tak k možnosti porovnání názorů zaměstnanců okolních zúčastněných zařízení a zajištění případné změny v přístupu ke vzdělávání. Dotazníků bylo v organizacích rozdáno 370 (celkový počet zaměstnanců všech organizací je 366) v horizontu dvou týdnů jej celkem vyplnilo 282 zaměstnanců ze všech organizací.

- Fontána, příspěvková organizace - dotazníkového šetření se zúčastnilo 78 respondentů.
- Domov pod Vinnou horou, příspěvková organizace - dotazníkového šetření se zúčastnilo 91 respondentů.

- Zámek Dolní Životice, příspěvková organizace - dotazníkového šetření se zúčastnilo 87 respondentů.
 - Domov pro seniory sv. Hedviky, příspěvková organizace - dotazníkového šetření se zúčastnilo 26 respondentů.
- 3. Počet let praxe:** Praxe v oboru a daném zařízení je důležitá, mnohdy poukazuje na spokojenost zaměstnanců v organizaci, jelikož nízká fluktuace lidí, v pomáhajících profesích je velmi důležitá pro klienty samotné. Klienti nejsou stroje, ale lidské bytosti a neustálé změny na straně osob, které jim poskytují podporu nejsou žádoucí. 78 (28%) respondentů pracuje v organizaci od 1 do 3 let. Nejvíce respondentů 99 (35%), zahrlo variantu 4 až 6 let. 56 (20%) respondentů v organizaci pracuje 7 až 9 let. A 49 (17%) respondentů odpovědělo 10 a více let v jedné organizaci, což je velmi záslužné. V těchto případech je velice pravděpodobné, že zaměstnanci již nejsou tolik pružní a přizpůsobiví ke změnám, novinkám a na mnohých jde vidět pracovní únava. Tyto argumenty, ale rozhodně nemusejí být pravidlem. Velmi záleží na osobnosti zaměstnance a také na vedení, které pracovníka motivuje, podporuje a řídí.
- 4. Vzdělání:** O vzdělávání hovoří celá bakalářská práce, každý zaměstnanec ovšem do organizace nastoupí s nějakým dosavadním vstupním kapitálem vědomostí, schopností a dovedností opřených o výuční list, maturitní vysvědčení, osvědčení, diplom apod. 92 (32%) respondentů uvedlo, že nejvyšší dosažené vzdělání je základní, včetně absolvování akreditovaného rekvalifikačního kurzu. 141 (50%) respondentů má ukončené střední vzdělání s akreditovaným kurzem. 16 (6%) respondentů má vyšší odborné vzdělání a pouhých 5 (2%) respondentů vysokoškolské vzdělání, v obou případech včetně absolvování kurzu. 28 (10%) respondentů má sociální vzdělání, u kterého nebyla nutnost absolvovat kurz, jelikož splňují vzdělání dle vyhlášky.

5.2 NAZÍRÁNÍ NA DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Otázka č. 5 se zabývala zájmem respondentů o pokračování zvýšení úrovně vzdělávání v rámci vzdělávacích institucí. Otázka je podstatná z důvodu náhledu respondentů v přístupu na vzdělávání jako celek. 36 (13%) respondentů z 282 sdělili fakt, že si vzdělávání doplňují. Valná většina, konkrétně 182 (64%) respondentů se dále nevzdělává mimo pracovní prostředí. 45 (16%) respondentů se svěřilo s možným pokračováním ve studiu, které je zatím ve fázi zvažování. 19 (7%) respondentů zvolilo variantu s možnou vlastní odpovědí, kde zaznělo vzdělávání prostřednictvím odborné

literatury v celkovém počtu 13 respondentů a 6 respondentů napsalo variantu samouk, ovšem ani v jednom případě nebylo uvedeno jakou formou.

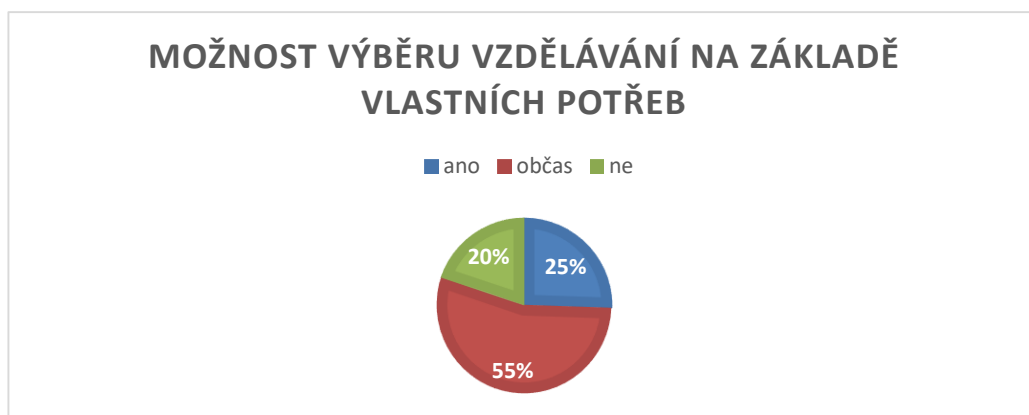
Otázka č. 6 zjišťuje náhled na povinné vzdělávání v rámci své profese. 143 (51%) respondentů hodnotí vzdělávání jako možnost růstu, získání nových informací a znalostí. 97 (34%) respondentů bere vzdělávání jako podstatnou složku osobního rozvoje, tak pro celou organizaci. Pouhých 30 (11%) respondentů vnímá vzdělávání jako nutnou zákonnou povinnost a 12 (4%) respondentů jako ztrátu času. To znamená, že celkem 42 respondentů má na vzdělávání negativní náhled, ostatní jej vnímají kladně.

Otázka č. 7 se ptá na rozsah vzdělávání, jestli je hodnocen jako dostačující či nikoli. 194 (69 %) respondentů odpovědělo ano a 88 (31 %) respondentů ne. Dá se říci, že téměř 70% respondentů je spokojeno s počtem vzdělávacích hodin a není třeba je navyšovat.

5.3 MOŽNOST VÝBĚRU VZDĚLÁVÁNÍ A JEHO VYUŽITÍ

Otázka č. 8 je zaměřená na možný výběr vzdělávání ze strany zaměstnanců, na tuto otázku navazuje otázka následující, kterou vyplňovali pouze respondenti, jež odpověděli kladně, tedy odpověď ano a občas. Nejvíce respondentů zvolilo variantu občas, v počtu 154, tedy 55 %. Druhou volenou variantou v pořadí byla odpověď ano, kterou zvolilo 72 respondentů (25%). Nejnižší počet hlasů získala odpověď ne, na kterou odpovědělo 56 respondentů (20%). Z grafu je patrné, že v celkovém zastoupení 80% hlasů, mají možnost zasáhnout a ovlivnit výběr vzdělávání, tak aby co nejvíce vyhovovalo jejich potřebám.

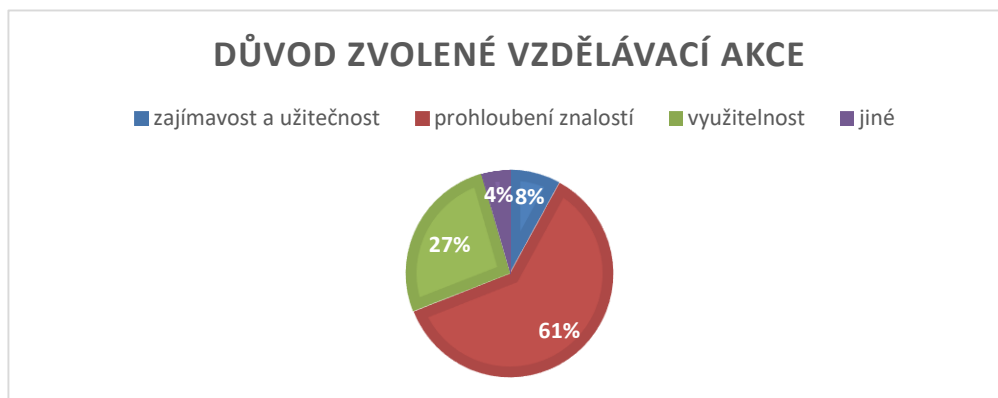
Graf 1: Možnost výběru vzdělávání na základě vlastních potřeb



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Otázka č. 9 navazuje na předchozí otázku. Odpovídalo na ni 226 respondentů. Nejvíce respondentů (138, 61%) si vybírá vzdělávání na základě nutného prohloubení znalostí a získávání informací v dané oblasti. Druhá nejčastější odpověď v pořadí byla využitelnost v praxi, zvolená 60 respondenty (20%). Třetí volenou variantou zastoupenou 18 respondenty (8%) byla zajímavost a užitečnost pro osobní rozvoj. 10 respondentů zvolilo možnost jiné. 3 nevedly nic, pouze tuto variantu zaznačili. 4 respondenti uvedli, že vzdělávání vybírají na základě problému, se kterým se v práci potýkají a 2 respondenti uvedli, že téma volí na základě doporučení kolegů a 1 respondent si vzdělávání vybírá podle vzdálenosti od domova.

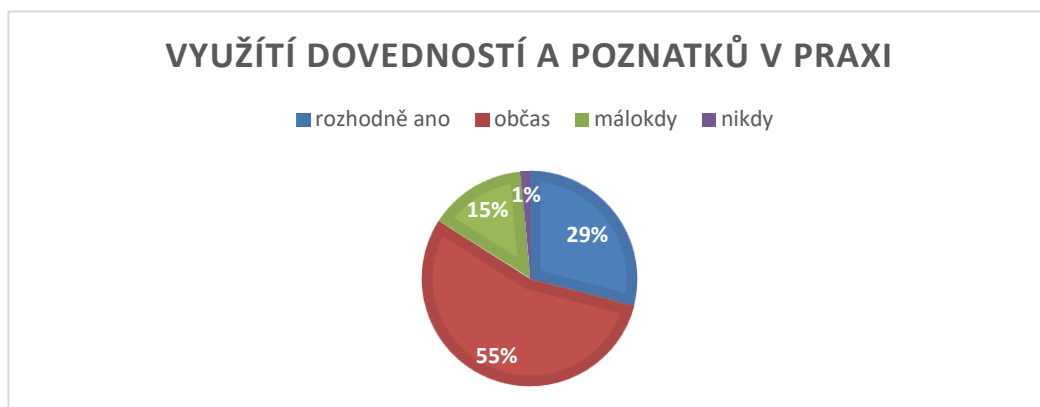
Graf 2: Důvod zvolené vzdělávací akce



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Desátá otázka se čistě zaměřuje na to, v jaké míře využívají respondenti získané dovednosti a poznatky v praxi. Tento dotaz je velmi důležitý, neboť nám ukáže opravdovou podstatu vzdělávání, základem je nejen rozvoj osobnosti osoby pečující, ale rovněž aby získané kompetence byly využívány v přímé práci s klienty. Respondenti se v nadpoloviční většině (155 respondentů, 55%) rozhodli pro odpověď občas, která vyjadřuje, že ne vždy a ne vše je aplikovatelné v praxi v daném typu služby s konkrétní cílovou skupinou. 82 respondentů (29%) zvolilo variantu rozhodně ano. Je pravděpodobné, že tito respondenti jsou „tahouni“ a propogovatelé novinek, jež se nebojí zkusit nové a aplikovat je v praxi. 41 (15%) respondentů zvolilo variantu málokdy a 4 (1%) respondenti odpověděli nikdy. U těchto případů by bylo třeba se zaměřit na to kde spočívá problém a proč jim vzdělávací akce nic nepřináší.

Graf 3: Důvod zvolené vzdělávací akce

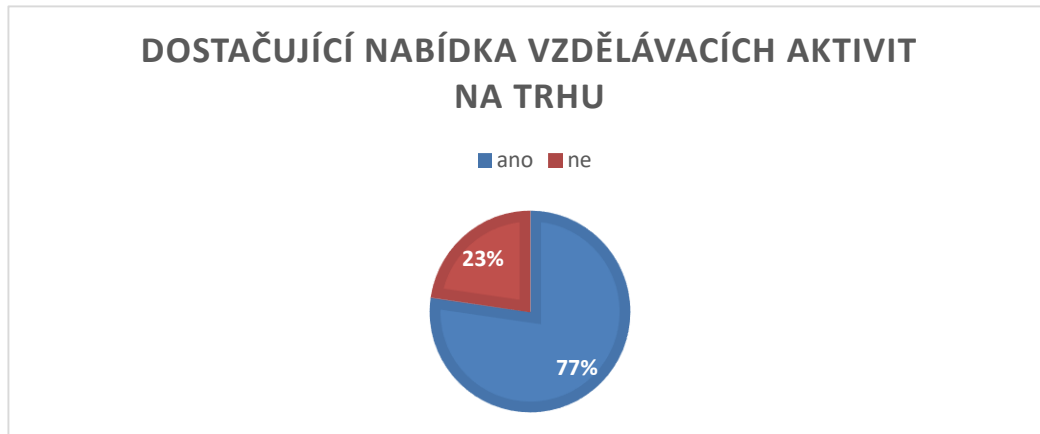


ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

5.4 KVALITA VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ

Na tuto oblast se zaměřují otázky č. 11, 12, 13. Konkrétně otázka č. 11 zjišťuje, zda je nabídka vzdělávacích aktivit dostačující. Odpovědi respondentů nejvíce objasní následující grafické vyjádření.

Graf 4: Dostačující nabídka vzdělávacích aktivit

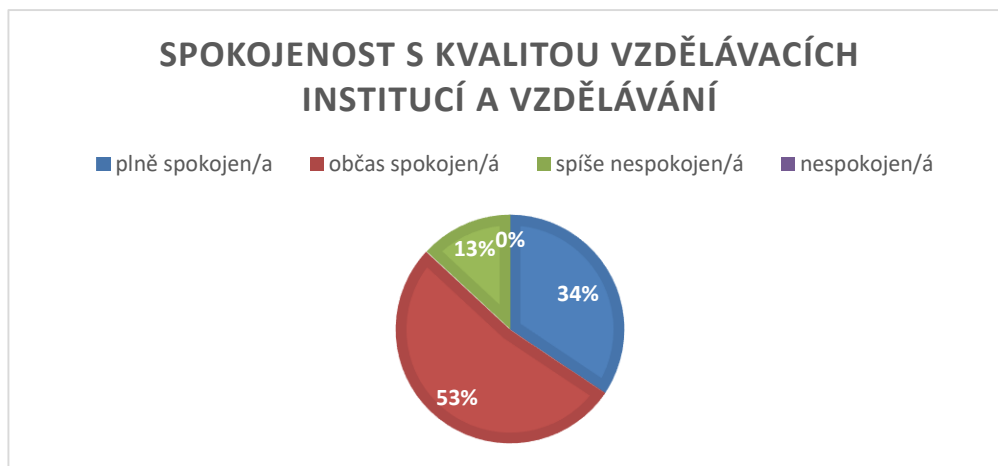


ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Celkem 218 respondentů (77%) uvedlo odpověď ano, jako dostatečnou nabídku vzdělávacích aktivit a 64 respondentů (23%) se vyjádřilo záporně. V dnešní době funguje mnoho vzdělávacích institucí a stále vznikají další. Svou nabídkou vzdělávání se flexibilně přizpůsobují poptávce ze stran organizací a v případě, že v nabídce nemají školení či seminář, o který daná organizace žádá, jsou schopni a otevření akci zajistit a uskutečnit.

Další otázka č. 12, se týkala spokojenosti s kvalitou vzdělávacích institucí a nabízených vzdělávacích aktivit. Nejvíce odpovědí se týkalo občasně spokojenosti. Takto odpovědělo 148 (53%) respondentů. Plně spokojených respondentů bylo 97 (34%). Další dvě možnosti již nehodnotili kladně, ale záporně. 37 respondentů zvolilo variantu spíše nespokojen a nikdo z respondentů nevybral odpověď nespokojen.

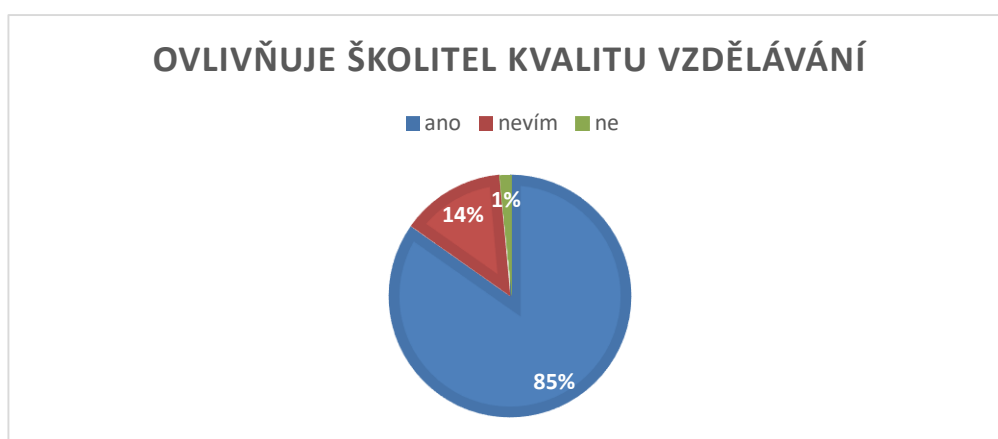
Graf 5: Spokojenost s kvalitou vzdělávacích institucí a vzdělávání samotného



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Následující otázka se zabývala osobností školitele, konkrétně, jak osobnost školitele ovlivňuje kvalitu vzdělávání.

Graf 6: Ovlivnění kvality vzdělávání školitelem



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Tento graf jasně ukazuje, že osobnost školitele jednoznačně ovlivňuje kvalitu poskytovaného vzdělávání, jeho zkušenosti, argumenty, srozumitelný výklad textu, umění zaujmout, charisma atd.

238 respondentů odpovědělo, že školitel rozhodně ovlivňuje kvalitu vzdělávání. 39 respondentů zvolilo variantu nevím, tudíž si nejsou jistí, do jaké míry školitel ovlivní vzdělávání. A pouze 4 respondenti se vyjádřili, že školitel neovlivňuje kvalitu vzdělávání.

5.5 FORMA VZDĚLÁVÁNÍ

Otázka č. 14 zjišťuje, v jaké formě respondenti upřednostňují vzdělávání. V dotazníku byla tabulka, kde měli u každého typu vzdělávání zakroužkovat pouze jednu variantu odpovědi od nejoblíbenější formy po nejméně oblíbenou. Získaná data jsou uvedena v tabulce níže.

Varianta zvolená na prvním místě, jako nejoblíbenější forma vzdělávání, byly zvoleny semináře a školení konané v rámci organizace, celkem 100 odpovědí. Druhá upřednostňovaná forma vzdělávání, jsou praktické workshopy v organizaci, celkem 79 respondentů. Na třetím místě skončilo školení mimo organizaci 66 respondentů. A jako poslední čtvrté místo získali stáže v jiných zařízeních.

Tabulka 1: Formy vzdělávání

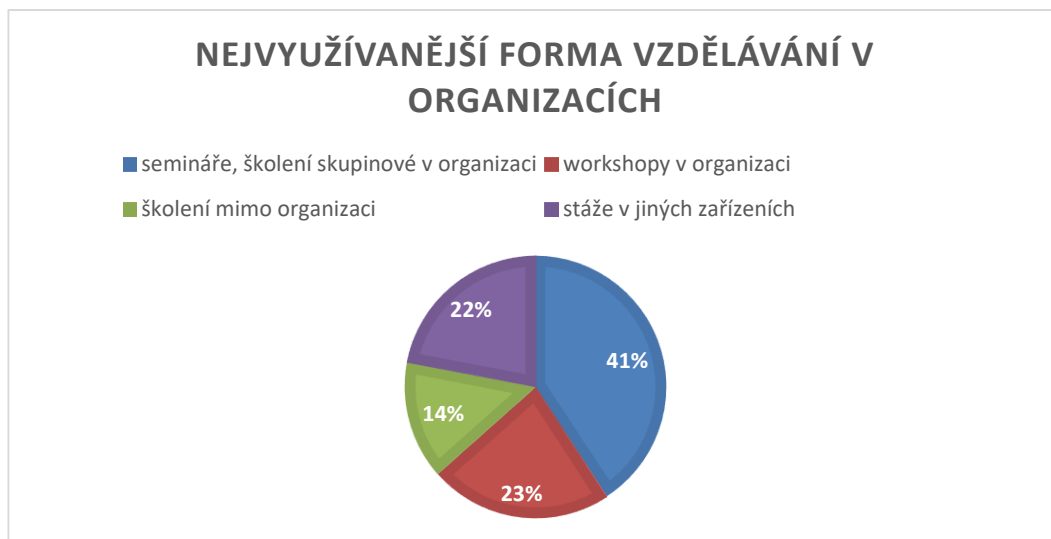
Hodnocení	1	2	3	4
Semináře, školení skupinové v organizaci	100	82	63	34
Praktické workshopy v organizaci	79	77	80	46
Školení mimo organizaci	66	63	84	69
Stáže v jiných zařízeních	37	41	100	104

ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Otázka č. 15 zjišťuje názor respondentů, kterou formu vzdělávání organizace nejvíce upřednostňuje. První graf se zabývá všemi organizacemi a odpověďmi respondentů dohromady. Nejvíce respondentů je toho názoru, že organizace využívají formu školení a seminářů, skupinově v rámci organizace, 115 (41%). Druhá volená odpověď byly praktické workshopy v organizaci, 64 (23%) respondentů. Třetí volená forma vzdělávání je téměř shodná s výsledky předchozími. Stáže v jiných zařízeních zvolilo 62 (22%)

respondentů. Nejméně organizace využívají formu školení mimo organizaci, celkem 41 (14%) respondentů.

Graf 7: Nejvyužívanější forma vzdělávání v organizacích



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Druhý výstup k této otázce je ve formě tabulky, kde jasně vidíme, jak odpovídali zaměstnanci jednotlivých organizací. Všechny zkoumané organizace nejvíce využívají školení v rámci organizace, které finančně není tak nákladné a akreditovaným školením proškolí velké množství svých zaměstnanců najednou. Oproti tomu školení mimo zařízení je nejméně využívaná forma nabídnutých vzdělávacích aktivit. Velké organizace tímto způsobem proškolí malé množství zaměstnanců, což je pro ně jak finančně tak časově nevýhodné.

Tabulka 2: Nejvyužívanější forma vzdělávání

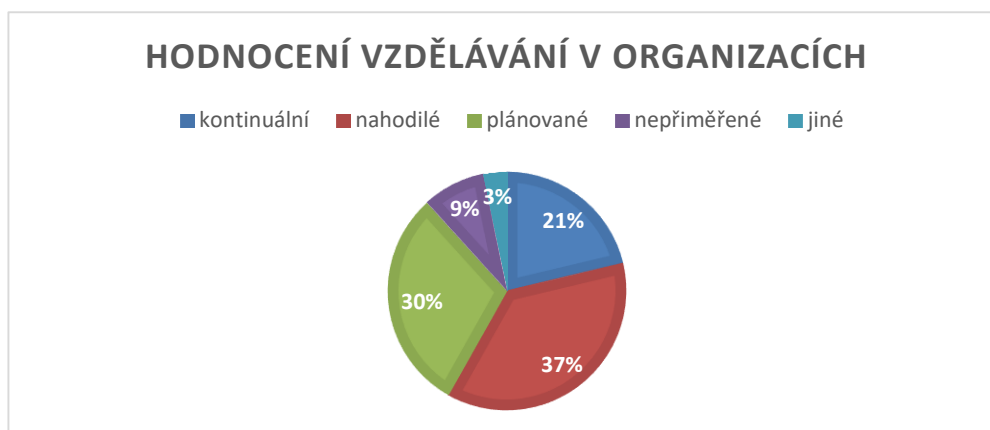
	Semináře, školení v organizaci	Workshopy v organizaci	Školení mimo organizaci	Stáže v jiných zařízeních	Celkem respondentů
Fontána	35	19	10	14	78

Domov pod Vinnou Horou	40	23	11	17	91
Zámek Dolní Životice	28	15	18	26	87
Domov pro seniory sv. Hedviky	12	7	2	5	26
Celkem odpovědí	115	64	41	62	282

ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Následující otázka 16 je specifická, jelikož dává možnost respondentům vyjádřit názor na vzdělávání ve své organizaci. Aby výběr z odpovědí nebyl sugestivní, byla dána respondentům možnost vyjádřit se vlastní odpovědí. Nejvíce respondentů se ztotožnilo s nabídnutou variantou a vzdělávání v organizaci zvolili za nahodilé (104 respondentů), kde se vzdělávací akce vybírají dle finančních možností a aktuálních nabídek školících středisek. Druhou volenou variantou v pořadí byla varianta plánované (85 respondentů), kdy respondenti dopředu ví, jakého školení se budou účastnit a mají o ně vlastní zájem. 60 respondentů se ztotožnilo s variantou kontinuálního vzdělávání, jež spočívá v navazujících školeních, od jednoduššího ke složitějšímu, tak jak by tomu mělo být u jakéhokoliv vzdělávání. Pouhých 24 respondentů hodnotí vzdělávání za nepřiměřené, kdy se účastní pouze toho, co určí nadřízený, bez ohledu na potřebu a využitelnost. S ani jednou nabídnutou možností se neztotožnilo 9 respondentů, kteří vzdělávání dle svých slov zhodnotili jako nelogické, chaotické a uspěchané. Další čtyři odpovědi byly pozitivního charakteru ve smyslu domluvy s nadřízeným pracovníkem. Vyberou si, co je zajímavá a nadřízený pracovník vzdělávání zprostředkuje.

Graf 8: Hodnocení vzdělávání v organizacích



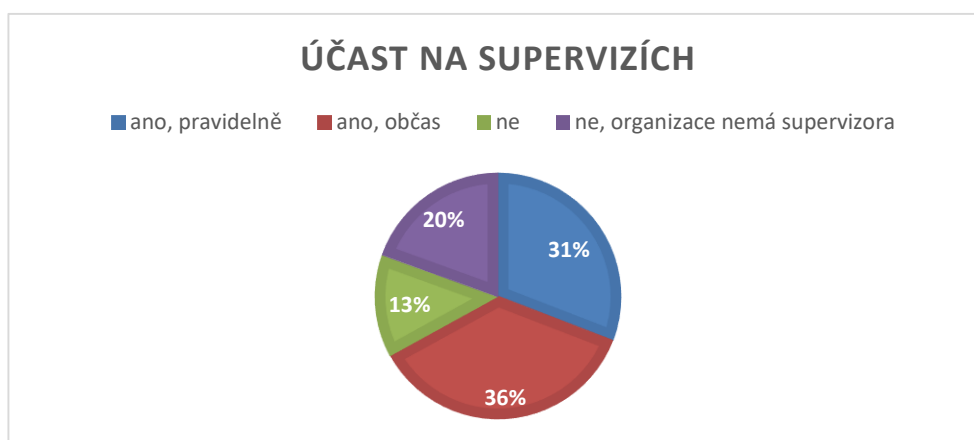
ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

5.6 SUPERVIZE

Následující otázky č. 17 a 18 se zabývají supervizí a navazují na sebe. Konkrétně otázka č. 17 zjišťuje, zda se zaměstnanci jakýchkoli forem supervizí v rámci organizace účastní. Celkem 189 respondentů se supervizí účastní, z toho 87 respondentů pravidelně a 102 respondentů občas, tedy nepravidelně. Další dvě varianty odpovědí odpovídali negativně, celkem 98 respondentů. 38 respondentů se neúčastní žádné formy supervize a 55 respondentů tvrdí, že organizace vůbec žádného supervizora nemá.

Další otázka navazuje na výše uvedenou. Odpovídali na ni pouze respondenti, kteří se vyjádřili kladně a uvedli, že se supervizí účastní.

Graf 9: Účast na supervizích



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Otázka č. 18 vyjadřuje, jak respondenti hodnotí supervize, zda jsou k něčemu užitečné a nápomocné. 91 respondentů uvedlo ano, ale ne vždy a 53 respondentů zvolilo odpověď ano, velmi. Z těchto dvou kladných odpovědí vyplývá, že supervize je přínosem celkem pro 144 respondentů, z počtu 189 lidí, jež odpovídali na tuto otázku. 32 respondentů zvolilo variantu spíše ne a 13 respondentů odpovědělo ne. U těchto odpovědí je nutné se zamyslet, proč nejsou supervize přínosem, pokud je to přístupem zaměstnanců, nebo osobností supervizora.

Graf 10: Přínos supervizí



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

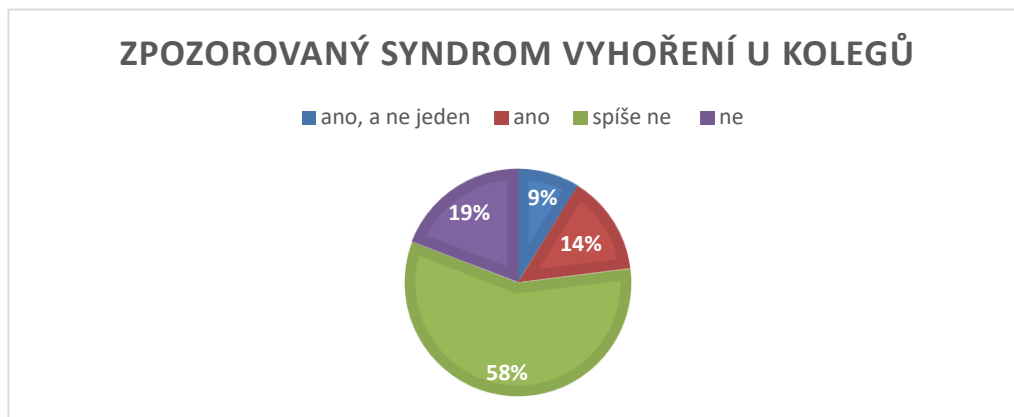
5.7 SYNDROM VYHOŘENÍ VS. SPOKOJENOST S PRACÍ

Poslední dvě otázky v dotazníku se zabývali tématem nespokojenosti a únavy v práci, signalizující syndrom vyhoření u kolegů respondentů. Další otázka se týkala pouze respondentů a zjišťovala, jak jsou se svou vykonávanou profesí spokojeni.

Na otázku č. 19 odpovědělo 163 respondentů, že nezpozorovali na svých spolupracovnících únavu a nechuť z vykonávané práce, takže dle nich příznaky syndromu vyhoření nikdo v okolí nemá. 54 respondentů odpovědělo striktně ne, nemají v práci nikoho, kdo by vykazoval známky syndromu vyhoření. Další otázky byly pozitivní a 40 respondentů odpovědělo, že mají kolegu, který trpí únavou a nechutí pracovat a 25 respondentů si myslí, že těmito příznaky netrpí pouze jeden z jejich kolegů.

Tyto odpovědi mohou být zavádějící a mohou v nich hrát roli spory v kolektivu apod. Každopádně 65 respondentů si myslí, že spolupracují s někým, kdo k práci nepřistupuje s takovou energií a vervou a tento údaj lze považovat za znepokojivý, neboť jsou to lidé, kteří pomáhají druhým lidem a měli by být v dobré duševní kondici, která je nezbytná pro výkon profese PSS.

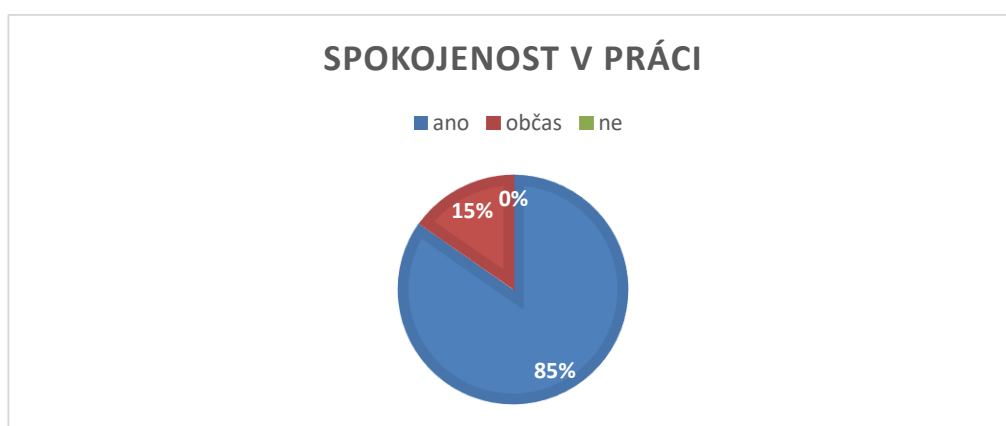
Graf 11: Syndrom vyhoření u kolegů na pracovišti



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

Poslední otázka nabízí možnost tří odpovědí na téma naplnění a spokojenost z vykonávané profese. 239 respondentů odpovědělo ano, práce je baví a naplňuje. 43 respondentů zvolilo variantu občas, která se dá chápat, tak že mají čas od času nechuť vykonávat vykonávanou práci. Důvody by mohly být osobní i pracovní, každopádně při práci s klienty, by tyto nepohody neměly být znatelné a neměly by práci nikterak ovlivnit. Třetí varianta byla odpověď ne, kterou nevybral ani jeden respondent, což je jistě velmi pozitivní zpráva a lze usoudit, že lidé vykonávající funkci PSS, jsou lidé na správném místě a dělají profesi, která je naplňuje a baví.

Graf 12: Spokojenost v práci



ZDROJ: vlastní výzkumné šetření autorky

6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Touto poslední kapitolou bakalářské práce navážeme na předchozí kapitolu zabývající se analýzou získaných dat. Do jaké míry se podařilo odpovědět na hlavní cíl a dílčí výzkumné otázky.

Na první dílčí výzkumnou otázku „*Zajímají se zaměstnanci o vzdělávání a rozšiřování kvalifikace i mimo zaměstnání?*“ lze říci, že valná většina respondentů si dále vzdělání v rámci vzdělávacích institucí nedoplňuje a ani o něj nemají zájem. Pouhých 13%, si vzdělávání fakticky doplňuje. Toto procento není nikterak vysoké, takže v sumarizaci je zřejmé, že zájem o doplňující vzdělávání není vysoký.

Další otázka „*Jakou váhu zaměstnanci přikládají dalšímu vzdělávání?*“ jasně ukazuje důležitost tohoto vzdělávání. 85% respondentů kladně hodnotí vzdělávání v rámci své profese a shledává je za přínosné a celých 69% respondentů hodnotí 24 hodin vzdělávání ročně za dostačující. Odpovědi respondentů jsou velmi pozitivní, lze shledat vzdělávání zaměstnanců z jejich pohledu za důležité. Je zajímavým zjištěním, že jsou i zaměstnanci, kterým se zdá vzdělávání nedostačující, a uvítali by navýšení počtu hodin.

„*Mají zaměstnanci možnost ovlivnit témata vzdělávacích aktivit?*“ Na tuto otázku se 80% respondentů vyjádřilo kladně, tudíž z velké části dotazovaných, lze usoudit možnost zasahování do témat vzdělávání. Což je rovněž pozitivní zjištění, neboť vzdělávání, které vychází mimo jiné z požadavků zaměstnanců je žádoucí a pracovníci při samotných vzdělávacích aktivitách nejsou pouze pasivními příjemci informací, ale z velké části se mohou zapojovat do průběhu školení či semináře, dotazovat se a diskutovat. Tímto způsobem se získané informace snáz uchovávají v povědomí pracovníků a dále rozvíjejí.

Následující dílčí výzkumná otázka zní „*V jaké míře využívají zaměstnanci získané poznatky v praxi?*“ Celkem 84% respondentů ve vyšší či nižší míře využívá získané dovednosti v praxi. Vzdělávání má rozhodně smysl a posunuje kvalitu služby kupředu. Nabité vědomosti a poznatky je žádoucí otevírat na týmových poradách, diskutovat možnosti změny s vedením, pomáhat si mezi kolegy v osvětě navzájem a aplikovat vhodné a chtěné změny v procesu poskytování služby.

„*Jaká je nabízená kvalita vzdělávacích programů?*“ Tato otázka téměř jednoznačně vyjadřuje spokojenost respondentů s kvalitou akreditovaných vzdělávacích programů,

neboť ani jeden respondent nezvolil variantu nespokojen/á a nabídku jako nedostačující. Vzdělávací instituce rozhodně nezůstávají pozadu a nabízejí kvalitní a plnohodnotné služby svým příjemcům, neboť jej hodnotí velmi pozitivně. V praxi bývá pravidlem, v samém závěru školící akce získávat od zúčastněných zpětnou vazbu na průběh kurzu, nedostatky a přednosti, osobnost školitele, vhodnost prostředí apod. Tyto zpětné vazby jsou získávány v ústní či písemné podobě, například formou jednoduchého dotazníku. S těmito informacemi mohou vzdělávací instituce dále pracovat a zlepšovat tak kvalitu poskytovaných vzdělávacích akcí.

Následující výzkumná otázka se ptá „*Jaké formy dalšího vzdělávání jsou v organizacích nejvíce využívány?* “. Jak respondenti, tak dle jejich názoru samotné organizace nejvíce využívají vzdělávání ve formě seminářů a školení v rámci organizace. A následně praktické workshopy rovněž v organizaci. Je zřejmé, že vzdělávání je ideální v prostředí, které je respondentům blízké, v okruhu známých lidí. Pro organizace je tato volba finančně únosná a lze mnoho věcí ujednat dopředu, ušít tak vzdělávání na míru potřebám dané organizace.

„*Jak hodnotí přístup organizace ke vzdělávání sami zaměstnanci?* “ Zde nelze jednoznačně určit, která nabídnutá možnost odpovědi je nejlepší. Bylo podstatné, jakou variantu respondenti zvolí jako ne důležitější. Nejvolenější varianta byla nahodilé vzdělávání. Ovšem nejideálnější vzdělávání je rozhodně plánované a kontinuální, které bylo zvoleno v 51% odpovědí. Tato dílčí výzkumná otázka slouží rozhodně k zamyšlení, neboť organizace nevěnují vzdělávání takovou váhu, jakou by měli a v této oblasti je na čem pracovat.

Poslední výzkumná otázka zněla: „*Shledávají zaměstnanci supervizi jako přínosnou a užitečnou?* “. 76% odpovědí respondentů shledalo supervizi za přínosnou, takže lze říci, že větší část respondentů supervizi hodnotí kladně. Z dotazníku vzešla informace, že ne všechny organizace supervizora mají. Je potřeba se nad daným tématem zamyslet a začít je co nejdříve řešit, neboť postrádat tohoto kvalifikovaného odborníka není rozhodně žádoucí. Není naplněna podstata personálního standardu, neb jak je uváděno v teoretické části práce, zaměstnanci mají nárok na podporu nezávislého odborníka.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, zda je další vzdělávání pro pracovníky účelné a přínosné. Když se zaměříme na dotazník jako celek, všechny dílčí výzkumné otázky, které také z velké části vyšli kladně, lze považovat vzdělávání pro pracovníky z přínosné

a účelné. Na základě všech zjištěných a zodpovězených otázek, můžeme konstatovat pozitivní hodnocení vzdělávání. Respondenti shledali vzdělávání jako potřebné, získané poznatky aplikují v praxi, kvalita vzdělávacích akcí je dostačující a v pracovním procesu jsou z valné většiny všichni spokojeni, což je také důležitým úkazem kvalitní služby.

Odbornost zaměstnanců a její intenzivní upevňování a prohlubování je podstatou prioritou každého zaměstnavatele. Důležitým záměrem zaměstnavatele by měla být podpora v rozvoji svých pracovníků v návaznosti na zákonnou povinnost.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zhodnotit aktuální stav přístupu k povinnému vzdělávání v sociálních službách. Na zaměstnance jsou kladeny nejrůznější požadavky jako například práce s elektronikou při záznamech a moderních metodách práce, kreativita, nadhled, samostatnost, schopnost hodnotit situaci a mnoho dalších. Zaměstnanci prostřednictvím dalšího vzdělávání a zkušeností získaných v praxi, posouvají kvalitu poskytovaných služeb kupředu.

V teoretické části jsou podstatné nejen informace různých autorů zabývajících se oborem sociální práce, ale podklad nám poskytuje především zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách, vyhláška a Zákoník práce. Internet poskytuje velké množství kvalitních informací, dokumentů, návodů a metodik, které pomáhají osvětlit nejrůznější důležitá fakta.

Vzdělávání pracovníků má důležitou funkci v rozvoji zaměstnance, jeho schopnosti a možnosti se přizpůsobit potřebám klientů, držet se současných trendů a v praxi aplikovat stále nové možnosti přístupu, pomoci a podpory, zejména v podpoře při osamostatňování a začlenění se do běžné společnosti.

Z výše uvedených důvodů má vzdělávání nezastupitelnou funkci, nicméně ne všechny organizace a posléze i jejich zaměstnanci přistupují ke vzdělávání s přesvědčením a zodpovědností jaká mu náleží.

Všechny stanovené dílčí otázky byly zodpovězeny a umožnily tak formulovat hlavní cíl bakalářské práce. Můžeme říci, že vzdělávání je pro pracovníky účelné a přínosné. Zaměstnanci berou povinné další vzdělávání jako nedílnou součást své vykonávané profese, jež jim pomáhá jak při překonávání pracovních dilemat, tak ke zkvalitňování poskytovaných služeb a prohlubování osobního rozvoje.

Z dotazníkového šetření lze také vyvodit, že průběh vzdělávání není vždy ideální a je potřeba se v daných organizacích více zaměřit na tuto oblast a rozvíjet ji jak pro potřeby a zájmy pracovníků, tak pro potřeby celé organizace.

Doporučení pro organizace spočívá v uvědomění si, jak žádoucí je téma vzdělávání. Podstatu lze najít v důkladnější spolupráci s pracovníky, více rozebírat nedostatky, klást důraz na tuto oblast a ptát se na jejich potřeby. Získávat na tyto aktivity finance, aby bylo zajištěno adekvátní a kvalitní vzdělávání. Naučit se vhodnými prostředky se zaměstnanci

komunikovat a vštěpovat jim podstatu a důležitost vzdělávání a to v průběhu celého pracovního roku.

Vzdělávání by mělo být plánované, systematické a přiměřené. Neměl by být narušen průběh poskytovaných sociálních služeb při vzdělávacích aktivitách. Vedení by mělo apelovat na využitelnost a předavatelnost získaných poznatků, motivovat pracovníky a zkvalitňovat poskytované služby.

Mezi organizacemi navzájem se vzdělávání často diskutuje, každá jej uchopila jinak. Ovšem podstata by ve všech zařízeních měla být totožná, jasně definovaná a rozpracovaná. Tato práce by mohla být přínosem pro zamyšlení a nápravu zjištěných nedostatků. Nedostatky lze hlouběji rozpracovat a komplexněji zanalyzovat. Zjištěné informace by mohly v zařízeních pomoci ke kvalitnímu vytvoření vzdělávacího programu šitého na míru zaměstnancům, klientům a celé organizaci.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR, *Sociální služby I – Užitečné informace pro manažery*. 1. vyd. Tábor: Rudi, a. s., 2016. ISBN 978-80-906320-4-2.

CHRÁSKA, M., *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2006. ISBN 80-244-1367-1.

ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

FISCHER, O. a kol., *Etika pro sociální práci*. 2. vyd. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2010. ISBN 978-80-904137-8-8.

GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.

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

HAVRDOVÁ, Z., *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HOLASOVÁ MALÍK, V., *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, ISBN 978-80-247-4315-8.

JANEČKOVÁ, E. a kol. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Anag, 2016. ISBN 908-80-7554-009-6.

KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. 8. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ P., SEMBDNER J., *Sociální služby – Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: Abena, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.

MATOUŠEK, O. a kol., *Sociální služby*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 908-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MUŽÍK, J., *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4.

SVOBODA, M. a kol., *Psychopatologie a psychiatrie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-154-9.

VALENTA, M. a kol., *Psychopedie*. 3. vyd. Praha: Parta, 2007. ISBN 978-80-7320-099-2.

VALOUCHOVÁ, P., *Vybrané formy vzdělávání – semináře, stáže*. Olomouc: Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2015. ISBN 978-80-87623-11-4.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

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

MAROON, I., *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

SHMIDBAUER, W., *Syndrom pomocníka*. 2. vyd. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0865-5.

Seznam použitých internetových zdrojů

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby*. [online]. 2017. [cit. 2017-08-10]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

Honzák H.,. *Psychologie. Syndrom vyhoření*. [online]. 2012. [cit. 2012-23-01]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-vyhoreni/#>

Zákon č. 262 ze dne 7. června 2006, Sb. zákoník práce. In: *Zákony pro lidi*, 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, Sb. o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi*, 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Vyhláška č. 505 ze dne 29. listopadu 2006, Sb. se kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi*, 2017. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Rada pro rozvoj sociální práce. *Metodický materiál – průvodce při zjišťování vzdělávacích potřeb pracovníků a organizací a vytváření individuálních vzdělávacích plánů organizací*. [online]. 2011. [cit. 2011-18-10]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/dalsi-vzdelavani.html>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Přehled vzdělávacích programů. [online]. 2016. [cit. 2017-02-04]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/1095>

SEZNAM ZKRATEK

Zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách – Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

MPSV ČR – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

Vyhláška – Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

PSS – Pracovník sociálních služeb

DOZP – Domov pro osoby se zdravotním postižením

CHB – Chráněné bydlení

DS – Domov pro seniory

Zákoník práce – Zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

ZŠ – Základní škola

SŠ – Střední škola

VOŠ – Vyšší odborná škola

VŠ – Vysoká škola

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Profesní rozvoj.....	27
---------------------------------	----

Seznam tabulek

Tabulka 1: Formy vzdělávání.....	39
Tabulka 2: Nejvyužívanější forma vzdělávání	40

Seznam grafů

Graf 1: Možnost výběru vzdělávání na základě vlastních potřeb.....	35
Graf 2: Důvod zvolené vzdělávací akce	36
Graf 3: Důvod zvolené vzdělávací akce	37
Graf 4: Dostačující nabídka vzdělávacích aktivit.....	37
Graf 5: Spokojenost s kvalitou vzdělávacích institucí a vzdělávání samotného.....	38
Graf 6: Ovlivnění kvality vzdělávání školitelem	38
Graf 7: Nejvyužívanější forma vzdělávání v organizacích	40
Graf 8: Hodnocení vzdělávání v organizacích.....	42
Graf 9: Účast na supervizích.....	42
Graf 10: Přínos supervizí	43
Graf 11: Syndrom vyhoření u kolegů na pracovišti.....	44
Graf 12: Spokojenost v práci.....	44

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník.....	I
---------------------------	---

Příloha A – Dotazník

Dotazník pro pracovníky v sociálních službách

Dobrý den,

Jmenuji se Michaela Nosová, jsem studentkou Univerzity Jana Amose Komenského v Praze a touto cestou bych Vás chtěla požádat o pomoc při tvorbě mé bakalářské práce, která se zaměřuje na vzdělávání a rozvoj pracovníků v sociálních službách. Vyplněním tohoto anonymního dotazníku mi pomůžete objasnit pozitiva a nedostatky vzdělávání, které Vám je v rámci organizace poskytováno.

Mnohokrát děkuji za Váš čas a spolupráci.

-
1. **Jste:** Muž Žena
2. **Pracujete v organizaci:** Fontána, příspěvková organizace
 Domov pod Vinnou Horou, příspěvková organizace
 Zámek Dolní Životice, příspěvková organizace
 Domov pro seniory sv. Hedviky, příspěvková organizace
3. **Pracujete zde:** 1 - 3 roky
 4 - 6 let
 7 – 9 let
 10 a více let
4. **Vaše nejvyšší dosažené je vzdělání:**
- Základní vzdělání + akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách
 - Střední vzdělání + akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách
 - Vyšší odborné vzdělání + akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách
 - Vysoká škola + akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách
 - Sociální vzdělání bez nutnosti absolvování kurzu

5. Doplnujete si vzdělávání mimo pracovní prostředí (škola a jiné rozšiřování schopností, pro možný kariérní postup)?

- Ano
- Ne
- Zatím ne, ale uvažuji o tom
- Jiné: _____

6. Jak vnímáte povinné vzdělávání v rámci své profese?

- Možnost růstu, přínos nových informací a nabytí nových znalostí
- Podstatné jak pro můj osobní rozvoj, tak pro organizaci jako celek
- Zákonná povinnost, která se musí splnit
- Ztráta času

7. Je vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně dostačující?

- Ano
- Ne

8. Máte možnost si vybrat vzdělávání, které zrovna potřebujete?

- Ano
- Občas
- Ne

Pokud jste odpověděli v předchozí otázce ne, následující otázku přeskočte.

9. Téma vzdělávací akce si vybíráte na jaké základě?

- Zajímavosti a užitečnosti pro můj rozvoj
- Nutné prohloubení znalostí a získání informací v dané oblasti
- Využitelnosti v praxi
- Jiné: _____

10. Získané poznatky a dovednosti využíváte v praxi?

- Rozhodně ano
- Občas
- Málokdy
- Nikdy

11. Je pro Vás nabídka vzdělávacích aktivit dostačující?

- Ano
- Ne

12. Jste spokojen/a s kvalitou vzdělávacích institucí a nabízeným vzděláváním?

- Plně spokojena
- Občas spokojená
- Spíše nespokojená
- Nespokojená

13. Má osobnost školitele vliv na kvalitu vzdělávání?

- Ano
- Nevím
- Ne

14. Upřednostňujete vzdělávání ve formě? (zakroužkujte od nejoblíbenější, po nejméně oblíbenou, 1 – značí nejvíce upřednostňuji, v každém řádku pouze jedna možnost)

Semináře, školení skupinové v organizaci	1	2	3	4
Praktické workshopy v organizaci	1	2	3	4
Školení mimo organizaci	1	2	3	4
Stáže v jiných zařízeních	1	2	3	4

15. Organizace nejvíce využívá vzdělávání formou?

- Semináře, školení skupinové v organizaci
- Praktické workshopy v organizaci
- Školení mimo organizaci
- Stáže v jiných zařízeních

16. Jak hodnotíte vzdělávání ve Vaší organizaci?

- Kontinuální – vzdělávací akce na sebe navazují, jdou od jednoduššího ke složitějšímu
- Nahodilé – vzdělávací akce se vybírají podle finančních možností a aktuálních nabídek školicích středisek
- Plánované – dopředu vím, jakého školení se budu účastnit a mám o něj zájem
- Nepřiměřené – účastním se toho, co mi určí nadřízený, bez ohledu na to potřebu a využitelnost
- Jiné: _____

17. Účastníte se supervize (týmové, skupinové, případové nebo individuální)?

- Ano, pravidelně
- Ano, občas
- Ne, neúčastním se žádné formy supervize
- Ne, organizace nemá sjednaného supervizora

Pokud jste odpověděli v předchozí otázce ne, následující otázku přeskočte.

18. Jsou pro Vás supervize přínosné?

- Ano, velmi
- Ano, ale ne vždy
- Spíše ne
- Ne

19. Máte spolupracovníka/spolupracovnici u kterého/které pozorujete přepracování, únavu z vykonávané práce, nechuť pracovat a mohl/a by dle Vás trpět syndromem vyhoření?

- Ano a ne jeden/a
- Ano
- Spíše ne
- Ne

20. Naplňuje Vás práce, kterou vykonáváte?

- Ano
- Občas
- Ne

Děkuji za spolupráci a přeji Vám mnoho úspěchů ve Vaší práci.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Michaela Nosová

Obor: Speciální pedagogika - vychovatelství

Forma studia: kombinované

Název práce: Profesionální vzdělávání a rozvoj pracovníků v sociálních službách

Rok: 2018

Počet stran textu bez příloh: 41

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 17

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 3

Počet internetových zdrojů: 7

Vedoucí práce: Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D.