

Další profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Bc. Anna Pavelková

Diplomová práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Anna Pavelková**
Osobní číslo: **H140324**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Další profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti profesního vzdělávání, sociálních služeb, požadavků na vzdělání v sociálních službách a zvyšování profesních dovedností pracovníků.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAVRDOVÁ, Zuzana a Lenka ZAMYKALOVÁ. Profesionální struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2001.

MATOUŠEK, Oldřich. Encyklopedie sociální práce. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.

Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

PLAMÍNEK, Jiří. Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 9788024748061.

ŠVARČÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **22. listopadu 2016**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2017**

Ve Zlíně dne 22. listopadu 2016


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 21.3.2014

.....
.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené zájemcem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédá k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Teoretická část konkretizuje pojem sociální služby a jejich ukotvení v legislativním rámci, další část se zabývá problematikou celoživotního vzdělávání. Pozornost je zaměřena na transformaci z velkokapacitních pobytových sociálních zařízení ve služby komunitního typu. Praktická část pomocí kombinace kvalitativních a kvantitativních metod (rozhovor, dotazník) zjišťuje, s jakými problémy se potýkají pracovníci sociálních služeb v rámci svého profesního rozvoje. Výzkumné šetření zjišťuje, v jakých oblastech se tyto pracovníci mají potřebu vzdělávat a zda jsou jejich očekávání v oblasti profesního rozvoje naplňována. Respondenty jsou pracovníci poskytující přímou péči klientům v institucích typu „chráněného bydlení“.

Klíčová slova: sociální služby, pracovník v sociálních službách, celoživotní vzdělávání, profesní vzdělávání, transformace ústavů.

ABSTRACT

Thesis is focused on the professional development of staff employed in social services. Its theoretical part specifies the term of social services and its anchorage in the legislative framework, the next part deals with the concept of lifelong learning. Attention is dedicated to the transformation from large residential social service facilities into those community-based. The practical part of thesis is based upon a combination of qualitative and quantitative methods (interview, questionnaire) figuring out what kind of problems the employees in social services face in their professional development. Research identifies areas in which these workers have a need to be educated and whether their expectations of professional development are met. The interviewed respondents are those providing direct care to clients in institutions such as "sheltered housing".

Keywords: social services, social worker, lifelong learning, professional education, transformation of institutions.

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí PhDr. Zuzaně Hrnčířikové, Ph. D. za podporu, cenné připomínky, trpělivost.

Mé poděkování také patří pracovníkům Chráněného bydlení Johannes Valašské Meziříčí a všem respondentům, kteří se podíleli na mém výzkumu, za jejich ochotu.

Děkuji Mirce a těm, kteří mě po dobu studia na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně podporovali a pomáhali.

motto:

„Žij, jako bys žil už podruhé a jako bys jednal poprvé zrovna tak nesprávně, jak máš v úmyslu jednat nyní.“

Viktor Frankl

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	14
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	15
1.1.1 Specifikace sociálních služeb.....	16
1.1.2 Standardy kvality sociálních služeb.....	17
1.1.3 Vznik a realizace sociální služby.....	18
1.1.4 Požadavky na vzdělání pracovníků poskytující sociální službu.....	21
1.1.5 Další zvyšování kvalifikace pracovníků v sociálních službách.....	24
2 DEINSTITUCIONALIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	26
2.1 VIZE DEINSTITUCIONALIZACE.....	27
2.1.1 Co nabízí deinstitucionalizace.....	28
2.1.2 Sledované znaky deinstitucionalizace.....	29
2.2 CÍLE DEINSTITUCIONALIZACE.....	30
2.3 KOMUNITNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	30
3 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	32
3.1 CELOŽIVOTNÍ UČENÍ.....	32
3.1.1 Fáze učení v průběhu života člověka.....	34
3.1.2 Formální vzdělávání.....	35
3.1.3 Vzdělávání dospělých.....	36
3.2 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	38
3.2.1 Pojetí vzdělávání v systému rozvoje pracovníka.....	39
3.2.2 Vzdělávání v organizaci.....	41
3.2.3 Identifikace vzdělávacích potřeb, mezery a možnosti.....	42
3.2.4 Vzdělávací potřeba.....	43
3.2.5 Lidské zdroje.....	44
3.2.6 Motivace.....	46
3.2.7 Metody vzdělávání.....	47
II PRAKTICKÁ ČÁST	48
4 VÝZKUM VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	49
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	49
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE, VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	50
4.3 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	51
4.4 VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY PRACOVNÍKŮ V CHRÁNĚNÝCH BYDLENÍCH.....	53
4.4.1 Dotazník: data charakterizující respondenty.....	54
4.4.2 Dotazník: data charakterizující potřeby vzdělání.....	56
4.4.3 Zhodnocení výsledků.....	65

4.5	VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY PRACOVNÍKŮ CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ JOHANES	66
4.6	VÝZKUMNÝ SOUBOR	67
4.6.1	Diakonie Valašské Meziříčí	68
4.6.2	Chráněné bydlení Johannes	69
4.7	ZPRACOVÁNÍ DAT A INTERPRETACE	71
4.7.1	Vzdělávací potřeby pracovníků z hlediska analýzy cílů, strategie a vize organizace	71
4.7.2	Vzdělávací potřeby pracovníků v závislosti na jejich roli pracovníka poskytující přímou péči uživatelům	73
4.7.3	Problémy a potřeby uživatelů	75
4.7.4	Nabídka vzdělávání zaměstnavatele a zájem ze strany pracovníků, jaké formy vzdělávání upřednostňují	75
4.7.5	Motivace pracovníků a osobnost nadřízeného	78
4.8	SHRnutí PRAKTICKÉ ČÁSTI	79
	ZÁVĚR	82
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	84
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	87
	SEZNAM OBRÁZKŮ	88
	SEZNAM TABULEK	89
	SEZNAM PŘÍLOH	90

ÚVOD

Společné soužití lidí odlišných názorů, kteří přicházejí z různorodého prostředí a jejichž cesty se spojily. To je motiv tvořící pozadí diplomové práce. Tito lidé sdílejí společné stereotypy a rituály. K tomu je přinutily okolnosti; ne vždy se totiž rozhodli vlastní vůlí, že tyto své osobní zóny s někým sdílet vůbec chtějí. Jak jsou ale vzdělávání lidé, kteří se o uživatele sociálních služeb starají? Mají snahu se profesně rozvíjet? Reflektují změny ve společnosti?

Během svého profesního života jsem měla možnost poznat několik cílových skupin klientů. Pracovala jsem s rodinami, kde jsem se snažila aktivovat motivaci rodičů, kteří selhávali ve svých základních povinnostech vůči vlastním dětem. Věnovala jsem se ale i seniorům a jejich rodinám, jimž jsem poskytovala poradenství v nemocnici. Když se seniorům zhoršil zdravotní stav natolik, že nebylo v jejich moci, aby se o sebe postarali sami, bylo našim společným úkolem hledat optimální řešení situace. Pokud fungovaly vztahy s dětmi či dalšími rodinnými příslušníky, popřípadě se širším okolím (přátelé, známí), řešení se nacházela lépe. Pokud však byl senior sám a odkázán na podporu systému služeb, byly do dalšího postupu zapojeny jiné subjekty, a to většinou sociální pracovnice městského úřadu, terénní pečovatelské služby a následně pracovnice domova pro seniory.

V době psaní této diplomové práce jsem pracovala v Centru bydlení pro osoby se zdravotním postižením Valašské Meziříčí, které vzniklo po dokončení transformace z velkokapacitního ústavního zařízení pro osoby se zdravotním postižením Domova pro osoby s mentálním postižením Zašová. Přejít uživatelů do nových pobytových zařízení byl dlouhodobě připravován. Adaptovat se museli uživatelé, ale i pracovníci (stávající i noví); někteří z nich v zařízení pracovali i desítky let. Jejich úkolem bylo mj. zvládnout nový způsob poskytování sociální pobytové služby, a to komunitního typu, což předpokládá zejména změnu postoje pracovníků vůči uživatelům. Bylo třeba nastavit nové pracovní postupy a metody v každém zařízení, které vzniklo a zajistit žádanou kvalitu sociální služby. Změna formy poskytování služby přinesla i velké množství změn pro uživatele a promítla se do jejich chování a prožívání. Na tyto potřeby uživatelů musí být reagováno, a to také i vzděláváním a zvyšováním profesních dovedností pracovníků.

Dalším úkolem, před kterým stojí nové domovy a chráněná bydlení, je informovanost a práce s veřejností, aby se eliminovaly negativní reakce obyvatel v okolí, které by mohly ohrozit integraci uživatelů do komunity.

Pobytové sociální služby osobám s mentálním postižením poskytují v našem regionu dvě instituce. K Sociálním službám Vsetín přibyl ještě druhý poskytovatel, a to Diakonie Valašské Meziříčí. Pro svůj kvalitativní výzkum jsem zvolila pracovníky v přímé péči, kteří realizují své služby směrem k uživatelům s tzv. nízkou mírou podpory. Tito uživatelé se rozhodli pro zásadní změnu a přešli od velkého poskytovatele služeb k bydlení v komunitní pobytové sociální službě. Výzkum mapuje vzdělávání pracovníků v chráněných bydleních a také konkrétně v Chráněném bydlení Johanes (Diakonie Valašské Meziříčí).

Výzkum zjišťuje, jaké způsoby vzdělávání pracovníci v sociálních službách jmenované instituce preferují, v jakých oblastech mají potřebu se dále kultivovat a školit, čili jakými nástroji řídí vlastní profesní rozvoj. Výzkumné šetření tedy zjišťuje vzdělávací potřeby pracovníků Chráněného bydlení Johanes, a to zejména v nové souvislosti se změnou způsobu poskytování sociální služby. Výzkumu se ale zúčastnili i respondenti z jiných Chráněných bydlení, abych získala širší souvislosti o zkoumané problematice. Profesní rozvoj může být řízen samotným zaměstnancem, ale je v zájmu i zaměstnavatele. Ten by měl v tomto procesu přinášet dostatečně lákavou nabídku, podporu a motivaci.

Souběžně jsem tedy prováděla i průzkum potřeb profesního rozvoje u pracovníků v přímé péči, kteří poskytují služby osobám s mentálním postižením v chráněných bydleních, které rovněž vznikly v rámci transformace. Výstupem výzkumu bude seznam oblastí vzdělávání, o které mají pracovníci v přímé péči zájem. Takový seznam může vedení instituce využít při sestavování plánu profesního rozvoje zaměstnanců v rámci dalšího vzdělávání svých pracovníků.

Na základě uvedených skutečností jsem stanovila tyto cíle práce:

- definovat pojem sociální služby, zorientovat se v základní terminologii řešené tematiky;
- analyzovat problematiku deinstitucionalizace;
- najít možnosti profesního rozvoje pracovníků sociálních služeb;

- praktická část pomocí rozhovorů a dotazníkového šetření zjišťuje potřebu vlastního profesního rozvoje, míru aktivity v tomto procesu, vliv délky praxe na iniciaci vlastního profesního růstu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ

Tato část diplomové práce se zabývá zákonným vymezením sociálních služeb. V kapitole jsou stručně představeny zásady sociálních služeb a jejich legislativní ukotvení. Rozsáhlé téma kapitola podává ve zhuštěné formě, věnuje se pouze podrobnějšímu popisu povinného vzdělávání pracovníků stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Pro snazší vhled do řešené problematiky je nutné definovat pojem sociální služby.

Sociální služby jsou veškeré služby krátkodobé nebo dlouhodobé, které jsou poskytovány oprávněným uživatelům. Kladou si za cíl zvýšení kvality života uživatele a nelze opomenout i ochranu zájmů společnosti. Základní nabídkou sociálních služeb je poskytování ubytování, stravování, hygiena, pomoc a podpora při zajištění chodu domácnosti, kontakt se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů, výchova, vzdělávání, poradenství, aktivizace a sociální terapie (Matoušek, 2003, s. 214).

Jak Matoušek uvádí, jde o služby poskytované oprávněným uživatelům. Co ale značí slovo „sociální“, definuje Slovník cizích slov:

„1. týkající se lidské společnosti, vztahů mezi lidmi ve společnosti; 2. týkající se úsilí, snahy o zlepšení společenských poměrů; 3. týkající se životních podmínek jednotlivce ve vztahu ke společnosti a státu, jeho hmotného zabezpečení“ (Petráčková et al., 2001, s. 698).

Od devadesátých let minulého století se roztržitost způsobu poskytování služeb podařilo sjednotit do **Bílé knihy v sociálních službách**. Z těchto východisek vznikl zákon **č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění**, ve kterém jsou v současné době sociální služby legislativně zakotveny.

Zákon zakotvuje systém poskytovatelů a poskytování sociálních služeb. V § 3, zákona o sociálních službách, je definovaná sociální služba jako, *„...činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (Zákony pro lidi, © 2010-2017).*

V rámci každé služby, která je zákonně vymezena, zákon uvádí, pro koho je daná konkrétní služba určena a také specifikuje základní činnosti, které budou uživateli sociální

služby poskytovány. Výše uvedené služby jsou blíže specifikovány v prováděcí **Vyhlášce č. 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách** (Tamtéž).

1.1 Sociální služby

Matoušek uvádí, že poskytování sociálních služeb se zaměřuje na lidi, kteří jsou společensky znevýhodnění. Za cíl si volí zlepšit kvalitu jejich života, případně je v nejvyšší možné míře do společnosti začlenit, nebo zamezit rizikům, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují samotnou osobu uživatele, ale i jeho rodinu a ostatní skupiny, do nichž patří (Matoušek, 2007, s. 9).

Cílem tedy je zajistit co nejpřirozenější život člověka, jenž má problém zajistit si ho sám. K takovému procesu je však důležité ponechat, oživit či prohloubit stávající vazby klienta na své okolí.

V souvislosti se sociálními službami je důležité zmínit sedm základních principů:

- **Nezávislost a autonomie.** Každý člověk je odpovědný za svůj vlastní život, je důležité, aby dokázal stanovit to, jak mu mohou sociální služby pomoci udržet nebo obnovit nezávislost.
- **Začlenění a integrace.** Sociální služby mají za cíl v maximální možné míře pomáhat lidem žít běžným způsobem života, tak jako ostatní lidé v rámci vlastního přirozeného prostředí a společenství.
- **Respektování potřeb.** Nabídka služeb není závislá na potřebách systému, ale řídí se potřebami lidí, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci.
- **Partnerství.** Efektivní sociální služby lze poskytovat pouze tehdy, pokud všechny sektory společnosti vzájemně spolupracují.
- **Kvalita.** Poskytovatelé sociálních služeb mají schopnost posoudit, zda poskytují služby, které jsou v souladu s přijatými standardy a uživatelé mají důvěru k poskytovaným službám.
- **Rovnost.** Každá sociální služba by měla být přístupná každému člověku, na základě jeho potřeb bez ohledu na to, jaký vede život, jaké má postižení, víru, pohlaví nebo sexuální orientaci.
- **Národní standardy.** Způsob poskytování sociálních služeb vychází z potřeb jedinců a komunity, proto musí být stanoveno, co je komu poskytováno, jakým způsobem činěno na úrovni jednotlivce a komunit (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 9-15).

Činnosti sociálních služeb mají za cíl podpořit skupiny i jednotlivce nacházející se v tíživé sociální situaci napomáháním zlepšení kvality jejich života. Ideální je zabránit situaci, kdy by se klient dostal do stavu nedostatku či nouze. Úkolem sociálních služeb je najít takovou metodiku práce, aby zvolený systém pomohl zachovat přirozený a důstojný způsob života klienta.

Sociální služby mají velký rozsah a rozmanitost činností, proto je lze členit podle mnoha kritérií i úhlů pohledů.

1.1.1 Specifikace sociálních služeb

Sociální služby lze obecně dělit na dvě základní skupiny:

- sociální služby státní a obecní,
- sociální služby nestátní.

Sociálních služby je však možné členit také podle toho, kdy, jakým způsobem, nebo s jakým cílem jsou poskytovány. Matoušek rozlišuje:

- sociální služby prevence, terapeutické a rehabilitační, nebo intervenční a péče,
- služby poskytované v domácnosti, v centru s denním provozem, s týdenním, nebo pobytové služby,
- služby poskytující poradenství, zastupování před úřady, nebo provádějící úkony, například rozvoz jídla, úklid,
- služby poskytující péči po určitou dobu (např. denní centrum), nebo trvalou péči v pobytovém zařízení (Matoušek, 2007, s. 178 – 179).

Určitě je zajímavé toto členění srovnat s oficiálním legislativním vhladem. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v § 32 rozděluje sociální služby do tří skupin:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence (Zákony pro lidi, © 2010-2017).

Sociální poradenství zahrnuje základní a odborné poradenství. **Základní sociální poradenství** poskytuje cílovým osobám potřebné primární informace, které mohou pomoci řešit svízelné sociální situace. Důležité je faktum, že poskytovatelé mají povinnost toto poradenství zajistit. **Odborné sociální poradenství** se zaměřuje na řešení potřeb

jednotlivých okruhů sociálních skupin osob, a to zejména v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí, ve specializovaných lůžkových zařízeních hospicového typu. Obsahuje také sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 37).

Služby **sociální péče** jsou definovány § 38 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, jako služby napomáhající osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem zajištění života v jejich přirozeném sociálním prostředí a s cílem umožnit jim v co nejvyšší míře zapojit se do běžného společenského života. V případě, že to vylučuje jejich stav, musí jim zabezpečit vhodné zacházení a důstojné životní prostředí.

Služby **sociální prevence** mají za cíl zabránit sociálnímu vyloučení osob, jež jsou v ohrožení tím, že se dostaly do krizové sociální situace chybnými životními návyky a způsobem života, který vede ke konfliktu se společností. Cílem služeb sociální prevence je pomoci těmto osobám překonávat nepříznivé sociální situace a ochránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 53).

Dle § 33 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění, můžeme sociální služby dále rozlišovat podle formy poskytované služby a to na:

- **pobytové služby**, které jsou poskytované v zařízeních sociálních služeb spojené s ubytováním,
- **ambulantní služby**, za kterými osoba dochází, nebo je doprovázena, nebo dopravována a součástí této služby není ubytování,
- **terénní služby** jsou služby, které jsou osobě poskytovány v jejím běžném sociálním prostředí (Zákony pro lidi, © 2010 – 2017).

1.1.2 Standardy kvality sociálních služeb

Sociální služby jsou takové služby, které mají dopomáhat k řešení nepříznivé sociální situace uživatelů, přiblížit se životu běžné populace, a to i tehdy, že jsou hendikepováni ať už tělesně, duševně či sociálně. Jakým způsobem má být toto vykonáváno je definováno ve vyhlášce č. 50/2006 Sb., která definuje celkem 15 standardů kvality sociálních služeb.

Standardy jsou souborem předem určených, měřitelných a ověřených kritérií (Bednář, 2014, s. 7).

Jak Bednář uvádí, vyhláška č. 505/2006 Sb. definuje celkem 15 standardů kvality sociálních služeb, které jsou obecně rozděleny do tří základních částí: procedurální, personální a provozní. Každý Standard je rozpracovaný do jednotlivých kritérií, která musí být naplňována.

Mezi **procedurální standardy** kvality sociálních služeb patří standardy 1 – 8 označené jako:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb;
- ochrana práv osob;
- jednání se zájemcem o sociální službu;
- smlouva o poskytování sociální služby;
- individuální plánování průběhu sociální služby;
- dokumentace o poskytování sociální služby;
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby;
- návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje.

Mezi **personální standardy** patří standardy 9 a 10:

- personální a organizační zajištění sociální služby;
- profesní rozvoj zaměstnanců.

Provozní standardy definuje Vyhláška pod standardy 11 – 15, jsou to:

- místní a časová dostupnost poskytované sociální služby;
- informovanost o poskytované sociální službě;
- prostředí a podmínky;
- nouzové a havarijní situace;
- zvyšování kvality sociální služby.

1.1.3 Vznik a realizace sociální služby

Považuji za důležité upřesnit některé základní termíny, kterými práce disponuje.

Osoby, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, k jejichž řešení využívají sociální služby, souhrnně nazýváme *uživatelé sociálních služeb*. Každý z těchto uživatelů je

jedinečnou osobností s vlastním životním příběhem, potřebami a zvyky. Každý má jinou motivaci k řešení či neřešení své životní situace. Ze strany poskytovatelů toto přináší nutnost velmi kvalitně a profesionálně přistupovat ke každému uživateli jako jedinečnému a svébytnému jedinci. Podle Matouška (2007, s. 14) ten, kdo sociální služby využívá, je označován jako uživatel nebo klient. Pokud je zdůrazněna jeho role jakožto partnera poskytovatele, schopného podílet se na definování kontraktu o službě, používá se pro něj výraz *zákazník*.

Důvodem ke vzniku *sociální služby* je existence potřeby skupiny nebo jedinců, kteří se ocitli ve specifické problémové životní situaci, již nedokážou řešit. Zřizovateli a poskytovateli těchto služeb nemusí být jen stát. Sociální služby mohou být poskytovány pouze na základě *oprávnění k poskytování sociálních služeb*. Potřebné oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. Každý subjekt, který poskytuje sociální služby na našem území, má povinnost se zaregistrovat, s výjimkou rodinných příslušníků osoby o ni pečujících. Princip registrace poskytovatelů sociálních služeb zavedl požadavky, které musí žadatel o registraci splnit, aby mohl sociální služby poskytovat.

Podmínky registrace jsou stanoveny v § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb a ve většině případů rozhoduje o registraci sociálních služeb. Pokud je zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb ministerstvo, rozhoduje o registraci poskytovatele sociálních služeb toto ministerstvo. Krajský úřad spravuje listinnou podobu registru a zpracovává elektronickou podobu registru. Elektronická podoba tohoto registru je spravována MPSV. Ministerstvo například zapisuje do elektronického registru nově i informaci o výsledku provedené inspekce poskytování sociálních služeb. Registrující orgán, většinou tedy krajský úřad, rozhoduje také o změně registrace. Má povinnost zrušit registraci poskytovateli sociálních služeb, který přestane splňovat podmínky pro registraci, nebo kterému byla uložena sankce za správní delikt, nebo který nesplňuje Standardy kvality. Poskytovatel sociálních služeb může též sám požádat o zrušení registrace. Sociální služby, které jsou poskytovány uživatelům sociálních služeb, jsou monitorovány a kontrolovány prostřednictvím tzv. inspekce. Inspekci poskytování sociálních služeb provádí ministerstvo. Předmětem inspekce je plnění podmínek povinností poskytovatelů sociálních služeb, které ukládá zákon. Dále se kontroluje kvalita poskytovaných služeb pomocí Standardů kvality sociálních služeb. Inspekce sociálních služeb je formou pravidelné státní kontroly

poskytování sociálních služeb, zejména z hlediska jejich kvality a spokojenosti klientů (Matoušek, 2007, s. 46–47).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, stanovuje také podmínky, které musí být při registraci dodrženy, aby pak bylo možné získat oprávnění k poskytování sociální služby a to je požadavek na odbornou způsobilost osob, které budou sociální službu poskytovat. Zákon tak nepřímou zaručuje, stanovením profesních dovedností sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, kvalitní poskytování služby klientům.

V Bílé knize v sociálních službách je zdůrazněno, že „...sociální služby jsou budovány na základech pětistranného partnerství, kdy každý jedinec má v systému svou roli.“ (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 17) Dále je zde uvedeno, že odpovědnost jednotlivých subjektů (jednotlivců, obcí a jejich svazků, krajů a jejich svazků, státu, občanské společnosti) je vzájemně propojená (Tamtéž).

Zřizovateli zařízení poskytujících sociální služby mohou být v našem státě obce, kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Obce mohou zřizovat v rámci své samostatné působnosti sociální služby jako vlastní organizační složky, které nemají právní subjektivitu, nebo také jako příspěvkové organizace se samostatnou právní subjektivitou. Kraje také mohou zřizovat sociální služby v rámci své samostatné působnosti, a to stejným způsobem jako obce. Podle současné legislativy mohou být zřizovány sociální služby i neziskovými organizacemi v těchto právních normách:

- občanská sdružení,
- obecně prospěšné společnosti,
- církevní právnické osoby.

Zvláštním druhem neziskového nestátního subjektu jsou nadace, které mohou samy poskytovat sociální služby, ale mohou je pouze financovat (Matoušek, 2007, s. 12).

Významný zásah do systému fungování sociálních služeb přinesl Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, který přesně stanovuje pravidla pro vznik sociálních služeb. Nastala povinnost poskytovatelů registrovat se u registrujícího orgánu. Bez této registrace nelze provozovat sociální službu a zároveň není možné využít možnosti financování ze státního rozpočtu. Dále je v zákoně definováno i to, jaké kvalifikační předpoklady musí splňovat jednotliví pracovníci poskytující přímou péči uživatelům, a to

sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Zákon takto nepřímou zaručuje kvalitu poskytování sociální služby odborným a kvalifikovaným personálem.

Matoušek se domnívá, že vzniku nové sociální služby by měl přecházet proces komunitního plánování. Jedná se o přímé vyjednávání mezi zřizovateli, poskytovateli a uživateli služeb. Komunitní plánování je plánovací metodou, která zpracovává rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje za účasti skupin, kterých se to týká, a také za účasti veřejnosti. Cílem je zlepšit sociální situaci, či charakter sociálních zařízení (Matoušek, 2003, s. 94).

1.1.4 Požadavky na vzdělání pracovníků poskytující sociální službu

Sociální služby jsou činností, která má v každé společnosti významné místo. Předurčuje její úspěšnost. Člověk, který ve společnosti neplní funkci ekonomického přínosu, přináší jinou zkušenost. Zasahuje naše morální kvality a naše svědomí. Péči o ně totiž zachováváme jejich lidskou důstojnost a tím uznáváme jejich duševní existenci a právo na kvalitní život. Z toho důvodu je navýsost důležité, aby se takové bytosti starali lidé s profesionální ctí a lidé s odborným a lidským potenciálem.

Pracovníci, kteří poskytují sociální službu, se musí řídit kvalifikačními požadavky, které stanovuje zákon. Kromě tohoto základního požadavku, který zajišťuje odbornost a způsobilost pracovníků, je žádoucí, aby se pracovníci v sociálních službách dále v oboru vzdělávali.

Zákon stanovuje podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách, čímž je zajištěna standardní kvalita poskytovaných sociálních služeb pracovníkem (Matoušek, 2007, s. 40).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v § 110 uvádí, že k tomu, aby mohl sociální pracovník v zařízení sociálních služeb vykonávat svou funkci, je nutný předpoklad způsobilosti k právním úkonům, zdravotní způsobilosti, bezúhonnost a také musí být způsobilý po stránce odborné. § 109 vymezuje pojem *Sociální pracovník*. Ten provádí sociální šetření, zajišťuje sociální agendu včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytovatele, sociální poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odbornou činnost v zařízeních poskytujících službu sociální prevence, depistáž, poskytování krizové pomoci, sociálního poradenství a sociální rehabilitace (Zákony pro lidi, © 2010-2017).

Pro výkon povolání sociálního pracovníka je stěžejní podmínkou dosažení dostatečného vzdělání. Jedná se o ukončené vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání jakéhokoli stupně. Pracovníci s vyšším odborným vzděláním musí být absolventi oborů se zaměřením na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, sociální práci, sociálně právní činnosti, charitní a sociální činnost. U těchto studijních oborů je nutné, aby se jednalo o studijní program zaměřený na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Dále je možné vykonávat povolání sociálního pracovníka v sociálních zařízeních po absolvování akreditačního kurzu v rozsahu 200 hodin s následující praxí 5 let pro vysokoškolsky vzdělané v jiném oboru, než je definován v zákoně, nebo 10 let pro pracovníky se středoškolským vzděláním ukončeným maturitní zkouškou v jiném oboru než sociálně právním (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění § 110).

Kvalita poskytované služby závisí na osobě sociálního pracovníka, zároveň i na dalších pracovnících vykonávajících další odborné činnosti. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v § 115 kromě sociálního pracovníka rozlišuje další okruh pracovníků. Jedná se o pracovníky v sociálních službách, zdravotnické a pedagogické pracovníky, také o manželské a rodinné poradce a další odborné pracovníky poskytující sociální služby.

Pozice **pracovníka v sociálních službách** je definována v § 116 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který definuje pracovníka jako toho, kdo vykonává přímou obslužnou péči o osoby využívající ambulantní nebo pobytové zařízení služeb spočívající v nácvičku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji a pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb. Dále pracovník v sociálních službách vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost zaměřenou na prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků a manuální zručnosti, provádí volnočasové aktivity se zaměřením na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy. Vykonává pečovatelskou činnost v domácím prostředí osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, celkovou péčí o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci,

provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování péče a provádění osobní asistence. Pod dohledem sociálního pracovníka podává základní sociální poradenství, provádí depistážní činnost, výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů.

Pracovník v sociálních službách musí splňovat podmínku způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a odborné způsobilosti (§ 116 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění).

Strukturu pracovníků v sociálních službách lze řešit na dvou úrovních. Úroveň všeobecná, která je vymezena zákonem. Druhou úroveň tvoří vnitřní předpisy poskytovatele sociálních služeb v registraci své služby. Interní předpis by měl být v souladu s posláním, cíli organizace, jejím popisem, cílovou skupinou. Vnitřní předpisy by měly obsahovat mimo jiné strukturu pracovních míst v organizaci, včetně dobrovolníků, pracovní profily zaměstnanců, jejich kompetence a požadované dovednosti (Havrdová, Zamykalová, 2001, s. 28).

Přílohou vyhlášky č. 505/2006 Sb., jsou standardy sociálních služeb. Obsahují standard č. 9, který definuje personální a organizační zajištění služby. Definuje povinnost poskytovatele písemně stanovit strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců. Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance. V dalším standardu č. 10 je stanoven profesní rozvoj zaměstnanců. Poskytovatel má povinnost písemně zpracovat postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, jehož obsahem je stanovení, vývoj a naplňování osobních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců a podle tohoto dokumentu postupuje. Program dalšího vzdělávání pracovníků je písemně zpracován a je podle něj postupováno. Taktéž má písemně zpracován postup jak mezi sebou postupují zaměstnanci při výměně informací. Poskytovatel má písemně zpracován systém morálního a finančního ohodnocení pracovníků. Je povinností zaměstnavatele osobám, které poskytují přímou péči uživatelům sociální služby zajistit podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

1.1.5 Další zvyšování kvalifikace pracovníků v sociálních službách

V Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, je stanovena **povinnost dalšího vzdělávání sociálního pracovníka a taktéž i pracovníka v sociálních službách, a to v délce 24 hodin za kalendářní rok**, toto se po pracovníkovi v sociálních službách nevyžaduje v roce, v němž absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz.

Vzdělávání může být zajištěno účastí v kurzech s akreditovaným programem, odbornou stáží, účastí na školicích akcích, absolvováním odborné stáže, účastí na konferencích (§ 111 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Další vzdělávání a rozvoj pracovníků v sociálních službách je založeno na stejných principech jako v každé jiné organizaci. I v sociálních službách je potřeba mít sestaven plán a strategii vzdělávání a rozvoje dovedností zaměstnanců. Ze strany moderní společnosti jsou stále vyšší nároky na znalosti a dovednosti člověka, který má být kvalitní pracovní silou. Je nutné, aby své tyto své získané znalosti a dovednosti stále zdokonaloval, prohluboval a rozšiřoval. Vzdělávání a formování pracovních dovedností je v moderní době celoživotním procesem (Koubek, 2011, s. 252).

Další vzdělávání a formování pracovních schopností by měl být plánovaný a celoživotní proces, jehož účelem je rozvinout schopnosti zaměstnanců a zvýšit jejich výkon, naučit je nové metody a pracovní postupy. Využít nebo posílit potenciál zaměstnance směrem k jeho kariéernímu růstu.

Poskytovatel toto může realizovat interním vzděláváním, při kterých využívá vlastních personálních zdrojů, například při vstupních školeních a při předávání zkušeností. Další možností je vzdělávání externím vzdělávacím subjektem.

Povinné vzdělávání pracovníků v sociálních službách vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění na základě § 116, bývá tedy organizováno formou účastí na kurzech s akreditovaným programem, výkonem v rámci stáže ve smluvním zařízení, účastí na školicích akcích, nebo konferencích. Další formou vzdělávání je samostudiu, kdy sami pracovníci vyhledávají novinky v pracovní oblasti a informují ostatní na společných schůzkách nebo poradách.

Kapitola jasně ukázala, jaké požadavky má na pracovníky v sociálních službách stát a jaké požadavky by měl mít jeho zaměstnavatel. Další kapitola se zamýšlí nad tím, jak vypadají instituce, v nichž sociální pracovníci vykonávají své zaměstnání. Jedná se totiž nejen o

pracovní prostředí, ale hlavně jsou tato zařízení místem, kde žijí lidé, kde naplňují své fyzické i duševní potřeby. Tato zařízení jsou jejich skutečným domovem. Zda je domovem důstojným, analyzuje následující část práce.

2 DEINSTUCIONALIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Výzkum diplomové práce se věnuje profesním dovednostem zaměstnanců, kteří poskytují sociální služby uživatelům chráněných bydlení. Chráněná bydlení vznikla jako jedna z možných pobytových služeb pro osoby s různým druhem postižení, a to i pro osoby, které odcházejí z velkokapacitních ústavů. Tato proměna velkokapacitních pobytových zařízení se nazývá **transformace sociálních služeb ústavního typu** a je zaměřena zejména na individualizaci poskytování péče klientovi. Cílem je, aby tato péče byla poskytována v komunitě, na změněném místě poskytování, a aby se uživatelé co možná nejvíce zapojili do běžného života. Uživatelé, kteří žili dlouhá léta v zařízení, kde byly služby poskytovány určitým uniformním způsobem, jsou nyní vystaveni různým změnám, na které nejsou vždy plně připraveni, a není v jejich silách všechny nově přichozí situace předvídat či dokonce zvládat. Zároveň tyto situace a tyto neočekávané změny mohou zaskočit i pracovníky poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou kvalifikovaní a měli by být i proškoleni pro práci s cílovou skupinou. Pro pracovníky je důležitá podpora ze strany vedení organizace a také to, aby byla služba pozitivně vnímaná a přijímaná okolní komunitou. Proto se následující kapitola věnuje tomuto tématu.

Matoušek definuje velkokapacitní pobytová ústavní zařízení jako *instituce, které poskytují klientům nepřetržitou péči spojenou s ubytováním a stravováním*. Poznávacím prvkem ústavu je jeho velikost a lokalizace. Zařízení se nacházejí většinou v malých obcích a mívají desítky obyvatel, kteří sdílejí někdy až sedmilůžkové pokoje (Matoušek, 2003, s. 252).

V současné době probíhá proces transformace těchto pobytových zařízení, jejichž účelem je přechod od ústavní péče k rodinné či komunitní. To je výsledkem společenských změn postavených na ochraně lidských práv a zobrazením projevů těchto změn v sociálních službách (Manuál transformace ústavů, 2013 s. 11).

Pobytové služby se využívají především v případech, kdy není v možnostech a schopnostech člověka se zdravotním postižením plně samostatně žít a naplňovat své potřeby bez všestranné podpory, kterou nelze jiným způsobem zabezpečit. **Výhoda** ústavních služeb spočívá v možnosti poskytování komplexní péče v potřebném rozsahu a kvalitě na jednom místě. **Nevýhodou** je přizpůsobení se uživatelů ústavního prostředí, která snižuje schopnosti obstat v prostředí běžném (Matoušek a kol., 2013 s. 417).

2.1 Vize deinstitucionalizace

Aby byla deinstitucionalizace efektivním procesem, musí disponovat jasnou a transparentní vizí, která dá možnost nahlédnout do ideální budoucnosti.

Jak udává Manuál transformace ústavů, vláda České republiky v roce 2007 schválila koncept podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, které budou poskytovány v přirozeném prostředí a komunitě, a budou podporovat uživatele v sociálním začlenění do běžné společnosti (Manuál transformace ústavů, 2013, s. 12).

I tento pokyn může být uváděn do praxe různými způsoby a různými stupni úspěšnosti. Matoušek proces změn vidí takto:

Nová služba by měla být službou **komunitní**, to znamená péče poskytovaná v rámci komunity, jejími členy. Uživatelé pobytových zařízení by měli co nejvíce využívat služeb mimo areál, zapojovat se do běžného života v okolí, měla by vznikat neformální společenství, a i okolní komunita by měla být součástí jejich života (Matoušek, 2003, s. 94).

Pro člověka využívajícího sociální služby, je výsledkem deinstitucionalizace svoboda zvolit si místo svého bydliště a využívat místní sociální služby, podílet se na životě společnosti a zastávat běžné společenské role – být dcerou (synem), partnerem, kamarádem, žákem, sousedem, studentem, rybářem. Sociální služby pomohou uživateli naplňovat právo žít běžným denním životem svých vrstevníků a využívat přitom dostupné společenské zdroje, např. chodit do místní školy, do práce apod.

Poskytovatelé splňují deinstitucionalizaci tehdy, když se stanou součástí sítě běžných poskytovatelů veřejných služeb a jiných zdrojů podpory a umožňují uživateli účastnit se běžného života společnosti. Sociální služby nenahrazuje služby běžné dostupné služby, plánuje, vytváří podmínky a podporuje uživatele v tom, aby se co nejvíce zapojil do běžného života. Pro veřejnost je deinstitucionalizace naplněna, když uživatele sociální služby nevnímá jako lidi, kteří jsou závislí na pomoci druhých, ale porozumí jim, je citlivá k jejich právům a je ochotná se zapojit do jejich neformální podpory (Manuál transformace ústavů, 2013, s. 15).

Manuál dále uvádí, že ústav jako instituce není schopen svým uživatelům zaručit naplnění jejich občanských a lidských práv. Podpora poskytovaná v komunitě totiž vytváří lepší předpoklady k naplňování práv člověka. Individuální podpora vytváří podmínky k rozvoji

jeho schopností a dovedností. Ve srovnání s ústavním prostředím není nutné, aby se život člověka přizpůsobil režimu velké organizace, je zde méně příležitostí ke zneužívání člověka pracovníkem, a to hlavně proto, že jsou služba i její uživatelé začleněni do místního společenství. Služba je „lépe vidět“. Naproti tomu ústavní prostředí, podle Manuálu, způsobuje omezení určitých práv člověka, nelze v nich zajistit možnost svobodné volby a soukromí každého uživatele (Manuál transformace ústavů, 2013, s. 16).

Jak prokázaly zahraniční studie, změna prostředí z velkokapacitních na malé služby komunitního typu pomůže rozvíjet schopnosti uživatelů a přináší možnosti různých druhů voleb. Navíc komunitní prostředí zvyšuje jejich integritu, nese možnost rozhodování o svém vlastním životě, zvyšuje kvalitu jejich života a psychická pohoda se odráží také na zdravotním stavu. Ačkoliv je komunitní bydlení považováno za dražší než bydlení v institucionální péči, je z pohledu celkového uspokojování potřeb klientům nejvhodnější (Bertelli et al., © 2013).

2.1.1 Co nabízí deinstytucionalizace

Uživatel je v popředí procesu deinstytucionalizace a měl by být hlavním důvodem, proč se tato změna ve společnosti realizuje. Z toho důvodu se dá jistě najít mnoho různých výhod pro člověka zařazeného do systému využívajícího sociální službu tohoto typu. Změny jsou pro stát jistě velmi finančně náročné a dá se předpokládat, že proces transformace zisk v podobě kapitálu společnosti primárně nepřinese. Co ale přináší, jsou jiné kvality. Takové, které se týkají lidské důstojnosti. Domnívám se, že společnost se musí postarat o spoluobčany, jež se dostali do, pro ně samotné, neřešitelné situace.

Manuál transformace ústavu přináší zajímavé postřehy, které shrnují výhody pro uživatele.

- Umožnění podpory osobního rozvoje a kompetencí uživatele prostřednictvím komunitní sociální služby, kdy východiskem je důsledný individuální přístup ke každému uživateli. Uživateli poskytnou takovou míru podpory, která mu umožní udržet ho v běžném životě společnosti, aby měl příležitosti uplatňovat vlastní dovednosti, odpovědnost a rozhodnutí, a tím měl i motivaci k jejich rozvoji. Uživatelé se tak mohou účastnit běžného života, navazovat vztahy, posílit tak odpovědnost za svůj vlastní život.
- Pracovníci sociálních služeb, kteří poskytují své služby ve prospěch klientů, mohou toto splnit prostřednictvím režimu komunitní sociální služby, jenž působí nejen na

uživatelé, ale i na pracovníky. Ti mají možnost uplatnit individuální přístup ke každému uživateli, a tak klienty nevystavují riziku ústavního prostředí.

- Účelně využije prostředků sociální služby.
- Zapojuje do sítě podpory okolní komunitu. Využívá přirozených zdrojů.
- Napomáhá a podporuje rozvoj služeb, které si lidé přejí, proto nežijí v ústavech, ale mohou využívat pomoc a podporu sociální služby v takové míře, která jim umožní žít v prostředí, na které jsou zvyklí. Komunitní sociální služby se dokážou přizpůsobit požadavkům klienta oproti ústavní péči, kde je typické, že se musí přizpůsobit člověk (Manuál transformace ústavů, 2013, s. 17 – 18).

2.1.2 Sledované znaky deinstucionalizace

Je považováno za důležité utřídit příznaky určující průběh deinstucionalizace. Pokud by totiž tento složitý proces nebyl dobře připraven a organizačně zajištěn, mohl by přinést řadu komplikací, které by měly pochopitelně společenský i ekonomický dopad. Je zřejmé, pro transformaci vážící se ke konkrétní instituci je nutné přihlížet k různým přístupujícím faktorům (velikost, počet uživatelů, prostředí, počet pracovníků, finanční krytí, časové hledisko apod.), je ovšem možné definovat obecné znaky:

- změny směřují k začleňování uživatelů sociálních služeb do běžného života a dostává se jim taková míra podpory, která jim pomáhá v jejich rozvoji;
- jsou naplňována práva uživatelů sociálních služeb;
- do rozhodování o deinstucionalizaci jsou zapojeni všichni, kterých se to týká, zejména uživatelé sociálních služeb;
- je dostatečně zajištěno bezpečí uživatelů;
- průběžně je zvyšováno povědomí veřejnosti o otázkách spojených se zdravotním postižením, začleňováním do společnosti;
- proces deinstucionalizace je pravidelně vyhodnocován a kontrolován.

Deinstucionalizace se týká všech oblastí života uživatelů sociálních služeb, zahrnuje například i oblast vzdělávání, zaměstnávání, zdravotní péče, právního postavení uživatelů, bariérovosti prostředí (Manuál transformace ústavů, 2013, s. 18 – 19).

2.2 Cíle deinstytucionalizace

Aby byla vize deinstytucionalizace naplněna, je potřeba uskutečnit tyto cíle:

- *zamezit institucionalizaci dalších lidí* – zamezit vstupu nových klientů do starého systému;
- *transformovat ústavní péči*, zrušit ústavy velkokapacitního typu;
- *zajistit všemi prostředky dostupnost podpory v komunitě*.

Velký a zásadní důraz je kladen na dodržování lidských práv lidí, kteří sociální služby využívají. Trend současné doby je ukončení příjmu nových uživatelů do ústavního prostředí. Důležité je, aby každému člověku v nepříznivé sociální situaci, byla nabídnuta a zajištěna pomoc při řešení jeho situace, a to nejlépe v jeho přirozeném prostředí. Do stávajících ústavních zařízení by již neměli být přijímáni další uživatelé; případným žadatelům by měl být zprostředkován jiný způsob pomoci.

Je potřeba zajistit podporu a péči lidem, kteří odcházejí z ústavních služeb do běžného života. Po jejich odchodu ukončit poskytování pobytové služby – uprázdněné místo již neobsazovat nikým dalším. Než uživatelé, kteří dlouhodobě žili v ústavu, odejdou do komunitního bydlení, musí procesu předcházet mapování a vytvoření potřebné podpory; je nutné sledovat přítomnost či absenci dostatečného množství návazných služeb podpory v okolí. V případě nedostatku této podpory nesmí dojít ke vzniku dalšího přemísťování uživatelů do jiného místa s dostatečným množstvím služeb. Významnou složkou je také odbornost a školení pracovníků, následná kontrola jejich činnosti, hodnocení jejich práce v nových službách.

Dostupnost podpory v komunitě je zajištěna v případě, kdy lidé, kteří potřebují pomoc druhého člověka, ji mají dostupnou v místě a čase, mohou využívat takové služby, které využívají jejich vrstevníci v běžném životě. Aby služby byly v blízkém okolí pohodlně dostupné v dojezdové vzdálenosti (Manuál transformace ústavů, 2013, s. 20 – 25).

2.3 Komunitní sociální služba

Úkolem komunitních sociálních služeb je podporovat sociální začlenění svých uživatelů. Být sociálně začleněn, znamená být součástí komunity, žít v běžných místech, kde žijí i ostatní lidé, mít možnost volby a kontroly nad vlastním životem, zastávat hodnotné a důstojné sociální role, mít možnost navazovat a rozvíjet smysluplné vztahy, učit se a růst,

získávat více vlastních kompetencí. Moci se rozhodnout a jednat podle své vůle. Způsob poskytování pobytových či ambulantních sociálních služeb však může v některých případech sociálnímu začlenění uživatelů bránit a vést k institucionalizaci jejich života. Velký vliv má i to, kde je sociální služba uspořádána a v jaké lokalitě se budova nachází.

Znovu se tedy vracím k tomu, že velkou důležitost má fyzické i duševní bezpečí uživatele, což se dá zajistit jen skvělou organizací.

- Uživatelé by neměli být soustředováni ve velkých skupinách na jednom místě.
- Život uživatelů by se měl odehrát v dosahu běžných zdrojů komunity.
- Neměly by se na jednom místě nacházet sociální, zdravotnické a další ambulantní, nebo pobytové služby.
- Služba musí být poskytována důsledně individuálně podle potřeb a přání jejich uživatelů.
- Forma bydlení, domu či bytu by měla odpovídat běžnému typu bydlení.
- Vybavení a nábytek by měl odpovídat přáním jejich obyvatel, různých forem a barev.
- Dům či byt by měl být označen běžným způsobem, nikoli nápisem označujícím sociální službu (Manuál transformace ústavů, 2013, s. 42 – 45).

Shrnou-li se dosavadní poznatky, lze konstatovat, že transformace velkokapacitních ústavů v ústavy komunitních typů je záležitostí pro společnost velmi potřebnou. Výhody jsou zcela zřejmé. Aby se předešlo problémům spojeným s tak velkými změnami, je důležité značnou pozornost věnovat managementu změny. Určitě by bylo vhodné pro každý konkrétní případ najmout tým, který matici změny před realizací do všech detailů rozplánuje. Pozornost musí být věnována v první řadě subjektům, ale i navazujícím oblastem, které již byly zmíněny.

Velmi významnou složkou úspěšného procesu transformace, je náležitý a systematický profesní růst zaměstnanců chráněných bydlení. Tuto problematiku řeší práce v následující kapitole.

3 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Za profesní rozvoj považují jakoukoliv činnost, kterou se rozvíjejí individuální vědomosti, schopnosti a dovednosti ovlivňující *kvalitu profese*.

„Kariérní, profesní rozvoj představuje specifickou personální činnost, která si dává za cíl spojit a optimalizovat znalosti, dovednosti a schopnosti každého pracovníka s pozicí, na které se může vzhledem ke svým kvalitám realizovat a podávat optimální pracovní výkon.“

(Koubek, 2007, s. 101)

Je třeba si uvědomit, že profesní rozvoj je dlouhodobý proces, neboť málokterý zaměstnanec může o svých kvalitách říci, že jsou natolik vysoké, že není důvod je dále rozvíjet. Mnoho pracovních pozic je navázáno na vývoj svého oboru, na výzkumné práce, jež není možné ignorovat. Tempo doby žene vědní obory (včetně sociologie a psychologie) dopředu a musí počítat i se společenskými změnami, zejména se změnami postojů. V posledních několika desetiletí se mění názory společnosti na rasismus, homosexualitu, stejně tak se mění i na způsoby zacházení s lidmi s určitým handicapem. Vyspělá společnost zvyšuje nároky na profesionalitu v sociálních sférách.

Myšlenka celoživotního učení a vzdělávání není nová, v současnosti je velká politická snaha ji realizovat. Lze tedy říci, že celoživotní vzdělávání a učení je cílem pojetí současné vzdělávací politiky, národní i nadnárodní politiky a politiky rozvoje lidských zdrojů. Není to dosažená realita, ale postupný proces uskutečňování jednotlivých prvků. Jak tvrdí Beneš, cílem tohoto snažení je v současné Evropské unii na prvním místě zaměstnatelnost, konkurenční schopnost ekonomiky, sociální soudržnost, aktivní občanství a možnosti seberealizace jednotlivce (Beneš, 2008, s. 28).

Se zvyšujícími se nároky ve společnosti se zároveň zvyšují nároky na kvalitu poskytování sociální a zdravotní péče, vzrůstají nároky na profesionální přístup pracovníků, kteří poskytují tuto péči, a klade se velký důraz nejenom na jejich praktické znalosti, ale i na vědomosti získané jak studiem, tak také absolvováním dalšího vzdělávání, odborných stáží a odborných konferencí.

3.1 Celoživotní učení

Podle Kalnického (2007, s. 11) je celoživotní vzdělání a výchova záměrně a cíleně řízený výchovně vzdělávací proces, který se odehrává u člověka v průběhu celého života.

Obsahuje formální i neformální školské a mimoškolské vzdělávání, včetně řízeného sebevzdělávání. Mimoškolské vzdělávání se zaměřuje na oblast profesního, zájmového a kulturního rozvoje.

Stýblo (2003, s. 80), považuje celoživotní vzdělávání za klíč k nejvyšším informacím a znalostem, k pochopení a využití stále se zrychlujících změn a za dovednost, jak se naučit se učit.

V současnosti je termín celoživotní vzdělávání nahrazován užíváním termínu celoživotní učení. Celoživotní učení umožňuje člověku vzdělávat se v různých fázích svého rozvoje a do úrovně svých možností ve shodě s vlastními zájmy, úkoly a požadavky (Malach, Zapletal, 2005, s. 37).

Celoživotní učení lze chápat jako otevřenou soustavu měnící se na základě požadavků trhů (mezi nimi také trh práce) a prostřednictvím vývoje společnosti v České republice i ve světě. Celoživotní učení je zaměřeno na osobní rozvoj člověka, na upevňování jeho občanských funkcí a na jeho profesní přípravu (Palán, Langer, 2008, s. 102 – 104).

Vzorce chování a potenciál k výkonům si můžeme přinést do života buď v zásadě hotové (zdeděné od evolučních předků), nebo se je naučíme v průběhu života. Dědičnost je obvyklá cesta, jíž se formuje lidská osobnost. Učením se rozšiřuje zděděné spektrum našeho chování a rozvíjí se osobnost. Učením si osvojíme různé způsoby a vzorce chování, které umožní dobře reagovat na stále se měnící životní situace. Učením se stáváme úspěšnějšími při překonávání potíží, hrozeb, kterým můžeme v některých případech předcházet, anebo i využívat ke svému prospěchu (Plamínek, 2010, s. 18).

Je důležité mít na paměti, že některé lidské zdroje jsou vnějšími silami neovlivnitelné, naopak záměrným ovlivňováním jiných (vzděláváním) lze dosáhnout změny. Rozmanitost lidských zdrojů je bohatá a ke každé jeho složce se při vzdělávání lze dostat trochu jinými cestami (Plamínek, 2010, s. 19).

Mimořádný význam v procesu učení jedince mají **vlastnosti osobnosti**. Toto označení souvisí s tím, že jsou člověku vlastní, jsou v nás přítomny přirozeně, máme a můžeme jimi ve velké míře disponovat. Představují hluboce zakořeněné složky osobnosti.

Lze rozlišit dvě podskupiny – vlastností **fyzické a psychické**. Vlastnosti fyzické lze velmi dobře měřit, jsou relativně velmi stálé a neovlivnitelné. Pro vzdělání je důležité, že vlastnosti lidí jsou nezměnitelné a nelze je ovlivnit standardními vnějšími prostředky.

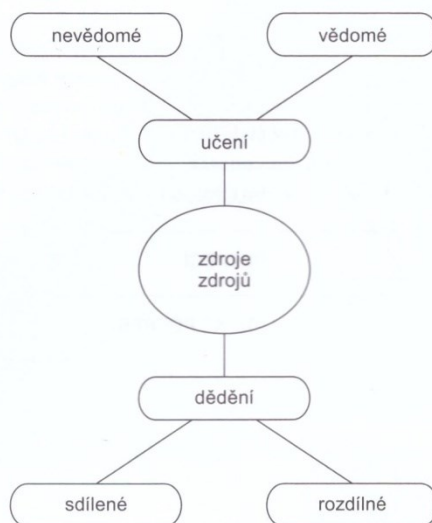
Dalším významným prvkem osobnosti jsou **postoje**. Postoje nejsou přímo zděděné, jedinec si je osvojuje v průběhu života a toto osvojování bývá většinou nevědomé. Jádrem postojů je vztažnost. Znamená to zásobník našich vztahů ke světu, včetně vztahu k sobě samotnému. Jsou měnitelné, rozhodují změny nálad nebo zvenčí poskytované informace. Postoje obsahují dvě různé skupiny – **názory a motivy**. Názory subjektivně odráží to, co si lidé myslí a čemu věří, mohou být založeny na víře bez důkazu. I když většina našich názorů a motivů vznikla nevědomým učením, jsou některé, které si uvědomujeme. Ani **schopnosti** nejsou zděděné, získávají se vědomým osvojováním. Dědí se určité vlohy. Vlohy a ostatní vlastnosti určují limity, které způsobují to, že si konkrétní člověk v konkrétní situaci dokáže osvojit konkrétní schopnosti (Plamínek, 2010, s. 19 – 22).

Je tedy vhodné shrnout, že na profesním růstu zaměstnance má vliv jednak **promyšlený a propracovaný systém dlouhodobého vzdělávání**, ale i **složky osobnosti**. Kromě obecných schopností (inteligence) a speciálních schopností (např. nadání jednat s lidmi) jsou žádoucí morální postoje (charakter a s tím související čest), silná vůle, stabilní emocionální složky (vyrovnaná osobnost) a také dovednosti získané učením (např. komunikační techniky).

3.1.1 Fáze učení v průběhu života člověka

Koncept celoživotního učení ztvárňuje převažující přístup k řešení otázek v celé oblasti vzdělávání a zároveň je založen na celistvosti počátečního školního vzdělávání a dalšího vzdělávání (Mužík, 2012, s. 9).

Plamínek (2010, s. 24 – 26) uvádí, že naučené a zděděné složky společně tvoří osobnost člověka. Výsledkem dlouhodobého vývoje člověka je jedinečný celek determinovaný vlastnostmi, jež byly zděděny, a vlastnostmi, postoji a schopnostmi, jež se – vědomě i nevědomě – učíme v průběhu života. Pod tlakem okolností a potřeb vzniká proces **učení**; jedinec si osvojuje komunikační a vztahové prvky. Podstata učení je usnadnit adaptaci jedince v měnících se životních podmínkách a umožnit uspokojování jeho potřeb. Celoživotní proces učení a původ lidských zdrojů lze znázornit takto:



Obrázek 1. Původ lidských zdrojů (Plamínek, 2014, s. 25)

Učení probíhá zpravidla tak, že testujeme záměrné typy chování a sledujeme, zda vedou k příjemným nebo nepříjemným pocitům. Pokud jsou pocity příjemné, máme tendenci testované chování ve stejných nebo podobných situacích opakovat. V opačném případě se snažíme tomuto chování vyhnout. Pokud opakujeme chování, které jsme již někde viděli, hovoříme o **přejímání**. Přijímáme poznatky a napodobujeme vzory – zpočátku rodiče, a následně další lidi (učitele ve škole, nadřízené v zaměstnání, různé významné osobnosti apod.). Pokud není nikdo, koho bychom mohli napodobit, nezbyvá, než se pokusit vytvořit si nějaký návod k chování vhodný pro příslušnou situaci. Postupujeme tedy cestou pokusu a omylu. Vytváříme tím nové vzorce (Plamínek, 2010, s. 28 – 29).

Jestliže už víme, jaké jsou *fáze* učení v průběhu života jedince, je důležité zaměřit se nyní na *způsoby* získávání znalostí a vědomostí.

3.1.2 Formální vzdělávání

Vzdělávání je organizované učení s určitým záměrem. Cílem procesu je dosažení dovednosti v nějaké činnosti. Vzdělávání musí být kontrolováno a musí mít jasnou strukturu (Plamínek, 2010, s. 37 – 38).

Počáteční vzdělávání je úvodní a základní etapou celoživotního učení, začínající v mladém věku a obsahující souhrnné formální vzdělávání v rámci vzdělávací soustavy. Může být zakončeno kdykoli po absolvování základní povinné školní docházky vstupem

na trh práce, nebo přechodem mezi skupinu ekonomicky neaktivních obyvatel. **Další vzdělávání**, jako druhá etapa celoživotního učení, znamená proces zaměřený na poskytování vzdělávání po absolutoriu určitého školského vzdělávacího stupně. Může být zaměřeno na určité spektrum vědomostí, znalostí a kompetencí, které jsou významné pro uplatnění v pracovním, občanském či osobním životě (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 20 – 21).

Profesní vzdělávání vede k rozvoji postojů, vědomostí a schopností, které jsou požadovány pro výkon určitého povolání. V teorii a praxi vzdělávání dospělých výrazněji převládá prvek profesní, a to proto, že současná společnost zcela přirozeně upřednostňuje vzdělání jako nástroj k zajištění hmotného blahobytu (Veteška, 2010, s. 43).

Formální vzdělávání má na člověka velký vliv, významně nahrazuje počáteční nevědomé učení, převažující v prvních třech letech života (Plamínek, 2010, s. 38).

Pokud můžeme shrnout informace o formálním vzdělávání, je možné konstatovat, že formální vzdělávání je takové, během něhož subjekt získal znalosti a vědomosti v rámci institucionalizovaného učení. Jedná se zejména o základní školství, střední školství, vysoké školství a eventuelně vědomosti získané rozšiřujícím studiem, jež má člověka připravit do pracovního procesu zvoleného oboru. Pokud se člověk stane zaměstnancem, pokračuje vzděláváním na pracovní pozici. Takové učení již spadá pod profesní růst a částečně je i v kompetenci zaměstnavatele.

3.1.3 Vzdělávání dospělých

Dle Mužíka (1998, s. 18) je další vzdělávání dospělých charakteristické následujícími principy: „*slyším a zapomenu, vidím a vzpomenu si, jednám a osvojujím si.*“ Tyto principy vycházejí ze skutečnosti, že dospělý člověk během svého profesního života již získal určité zkušenosti, a proto nové poznatky řadí do předchozích vědomostí. Na základě této skutečnosti je jedním z omezujících faktorů vzdělávání dospělých koncentrace získaných poznatků a schopnost přijmout a následně uplatnit v praxi poznatky nové.

V popředí zájmu vzdělávání jsou znalosti, dovednosti a návyky, důležitou součástí je ovšem i postoj a motivace vzdělávaného. To je mnohdy nejdůležitější součást, jež rozhoduje o výsledku (Plamínek, 2010, s 21–22).

Vzdělávání umožňuje jednotlivci nebo skupině dosáhnout požadovanou způsobilost. Naučí se totiž dělat věci správně a využívat osvojených znalostí a dovedností v praxi.

Zároveň aktivně rozvíjejí aktivity zaměřené na zvyšování osobního potenciálu, který představuje u člověka celoživotní a trvalý proces (Barták, 2007, s. 11).

Mezi faktory, které ovlivňují efektivitu vzdělávání dospělých, se dle Vodáka a Kucharčíkové (2011, s. 109) řadí faktory „*fyzické, emocionální a intelektuální*“. Fyzický stav, kondice, stav zraku či sluchu, akutní choroba, stres – to všechno ovlivňuje vnímání a učení. Emocionální stránka osobnosti, to, jak člověk vnímá sám sebe, dále motivace a podpora v učení ze strany okolí, to také významně ovlivňuje schopnost učit se. Intelektuální faktor lze popsat jako schopnost dovednosti rozvíjet, třídit a stavět na nich, a to i v případě, že nové poznatky jsou v protikladu s dosavadními dovednostmi (Vodák, Kucharčíková, 2011 s. 109 – 110).

Teoretické pojetí celoživotního vzdělávání a učení zahrnuje komplex účelných formálních i neformálních činností souvisejících s učením. Jejich realizace si klade za cíl dosáhnout zdokonalení znalostí, dovedností a profesních kompetencí. Celoživotní učení je v ideálním případě kontinuální proces, který předpokládá komplementaritu a prolínání uvedených forem učení po celý život člověka. V současnosti upřednostňovaný pojem učení na úkor termínu vzdělávání znamená to, že aktivita a zodpovědnost za získávání a rozvíjení schopností a dovedností a kompetencí je přenesena na jednotlivce (Veteška, 2016 s. 93).

Plamínek (2010, s. 42 – 42) definoval, že mezi vzdělávání dospělých můžeme zařadit i **školení a tréninky**. Směr tohoto vzdělávání je založený na obecných výkladech a modelech. Toto může být založeno na **předávání teoretických znalostí**, což se blíží tradiční školní výuce. Další možností je **získávání praktických dovedností**. Podstatou takovýchto programů jsou nácviky určitých postupů. Dalším způsobem zvyšování kvalifikace jsou **konzultace a koučování**. Takové učení simuluje realitu, připravují se postupy, které jsou zaměřeny na možnosti v praxi. Další dovednosti je možné získávat i učením z výkonu a to za přítomnosti učitele, kdy vzdělávaný přihlíží. Plamínek také uvádí způsob učení, kdy se subjekt vzdělává pomocí vlastního výkonu.

cíl (smysl) učení	věcný substrát učení		
	převážně modelové (uměle vytvořené) situace	převážně reálné (v praxi existující) situace	
		první vytváření (teoretické řešení)	druhé vytváření (praktické řešení)
předat znalosti, dodat konkrétní řešení nebo poskytnout vzor	školení	konzultace	učení z výkonu učitele
předat dovednosti, posílit řešitelské schopnosti nebo poskytnout zpětnou vazbu	třénink	koučování	učení z vlastního výkonu

Obrázek 2. Definice základních forem vzdělávání dospělých (Plamínek, 2014, s. 41)

3.2 Profesionální vzdělávání

Dle Hroníka (2007, s. 59) je cílem učení v organizaci vybavit tuto organizaci takovými prostředky, které přinesou dostatek schopností ke zvládnutí požadovaných úkolů. V organizačním učení se jedná zejména o učení za chodu, učení se z vlastních zkušeností a hledání nových možností. Aby se organizace mohla učit, potřebuje být otevřená vnitřním i vnějším podnětům, fungovat jako otevřený dynamický systém, vytvářet prostředí, bez bariér a překážek typu „my a oni“.

Tabulka 1. Srovnání rozvoje individuálních znalostí a znalostí organizace za různých podmínek (Hroník, 2007, s. 59)

	Rozvoj individuálních znalostí	Rozvoj znalostí organizace
Systém nízké důvěry a zájmu	„ <i>Seizing</i> “ Zmocňování se znalostí – každý sám pro sebe	„ <i>Transacting</i> “ Obchodování explicitními znalostmi
Systém vysoké důvěry a zájmu	„ <i>Bestowing</i> “ Poskytování znalostí – zprostředkování vzhledu, zkušeností, pochopení podstaty	„ <i>Indwelling</i> “ Společné zvnitřňování znalostí – život podle nich, sdílení tacitních znalostí

V sociologii jsou označovány systémy nízké důvěry, například Taylorovo vědecké řízení, které vyjadřuje to, že pracovníky je nutné hlídat a úkolovat. Předmětem zájmu v této části je čtvrtý kvadrant „*Indwelling*“. Srovnání a odlišení učení organizace a jednotlivce je znázorněno v tabulce 1.

Rozvoj osobnostních dovedností:

Seizing – je věcí každého člověka, aby znal a uměl, co vyžaduje daná funkce. Každý se stará o sebe. Na druhé straně jsou nezřídka znalosti a dovednosti přísně testovány. Jsou poskytovány „hotové odpovědi“, není zde prostor pro tvořivé uchopení problému.

Bestowing – probíhá výměna zkušeností, pochopení podstaty věci a souvislostí, aniž se hledají pravdy. Firma poskytuje jedincům možnost systematického vývoje (Hroník, 2007, s. 59).

Rozvoj znalostí organizace:

Při rozvoji znalostí organizace je uplatněna řada metod, především je nutné mít vytvořeno určité prostředí.

Transacting – firma dá vše k dispozici (manuály, pravidla, výcvik) a je povinností každého pracovníka, aby se naučil, co je k dané funkci třeba (hotové odpovědi). Má velmi blízko k explicitním znalostem, které se udržují v jasně definovaných strukturách. Prostředí je věcné, pragmatické a „chladné“.

Indwelling – sdílení má charakter společného zvnitřňování znalostí a dovedností v souladu s firemní kulturou. Objevují se nové a nové otázky. Vznikají neformální sítě. Probíhá hledání řešení reálných problémů. Prostředí je vyvážené v orientaci na cíl a vztahy. Tato oblast odpovídá tomu, jak rozumíme učice se organizací a knowledge managementu (Hroník, 2007, s. 60 – 61).

Učení v organizaci je citlivé na podmínky, protože většinou vyžaduje takový přístup, který nelze vtěsnat do náplně práce. Často totiž vyžaduje vlastní rozhodnutí. Aby toto rozhodnutí směřovalo od znalostí k činům, je nutné dodržet mj. i tyto podmínky:

- důvěra,
- otevřená komunikace,
- tvůrčí atmosféra, radost z objevování (zvědavost). (Hroník, 2007, s. 60)

3.2.1 Pojetí vzdělávání v systému rozvoje pracovníka

Profesní vzdělávání podle Koubka (2007, s. 255 – 256) lze charakterizovat jako proces přípravy na povolání, orientující se na určité znalosti a dovednosti, na jejich prohlubování. Tato oblast vzdělávání je zaměřena na zaměstnání, obsahuje základní přípravu na povolání a také doškolování a prohlubování kvalifikace.

Vzdělání je chápáno jako absolvování kvalifikační přípravy na povolání studiem, zatímco kvalifikace je schopnost zaměstnance vykonávat určité povolání. Vzdělání je užší pojem, oproti kvalifikaci a znamená způsobilost vykonávat za daných technických a organizačních podmínek práci určitého stupně složitosti, přesnosti a namáhavosti, které patří ke konkrétní profesi nebo specializaci zaměstnance. Kvalifikaci (mimo teoretických dovedností) tvoří i praktické zkušenosti zaměstnance, jeho fyzická nebo jiná způsobilost, jež získá zaučením, zaškolením, rekvalifikací apod. (Řízení lidských zdrojů, 1999, s. 41).

Zaměstnavatel, který přijímá do pracovního poměru pracovníka bez kvalifikace, je povinen zajistit její získání zaškolením nebo zaučením. Tato povinnost vzniká zaměstnavateli vůči zaměstnancům, kteří vstupují do pracovního poměru bez kvalifikace a dále k zaměstnancům, jež přecházejí na nová pracoviště, nové druhy nebo způsoby práce (Řízení lidských zdrojů, 1999, s. 46).

Hodnota podniku je v současné době orientovaná na udržení klíčových pracovníků a využití jejich znalostí a dovedností. Lidský kapitál představují zaměstnanci se svými vrozenými i získanými znalostmi, dovednostmi, schopnostmi, postoji a kompetencemi. Pro úspěšné fungování je důležitá kvalita lidského kapitálu, který, pokud je efektivně využíván, pomáhá podniku v jeho rozvoji. V takovém případě hovoříme o lidském potenciálu, který je potřeba dobře zmapovat a dokázat ho pozitivně podporovat (Vodák, Kucharčíková, 2011 s. 20 – 21).

Potřeba znalostí a dovedností člověka se v moderní společnosti stále mění a jedinec, aby mohl vystupovat jako kvalitní pracovní síla a měl šanci uplatnit se na pracovním trhu, musí nabízet své znalosti a dovednosti, které je nutné stále zdokonalovat. Proto se v moderní společnosti formování pracovních schopností stává celoživotním procesem (Koubek, 2007, s. 252).

Tyto rozvinuté znalosti jsou lidským kapitálem, který si zaměstnanci ponechávají a odnášejí s sebou při odchodu z podniku. Je to soubor znalostí, dovedností a zkušeností (Vodák, Kucharčíková, 2011, s. 24).

Efektivitu a ochotu se vzdělávat ovlivňuje několik faktorů, které lze zařadit do tří skupin: faktory fyzické, emocionální a intelektuální.

Mezi **fyzické faktory** se řadí zdravotní stav, především stav zraku a sluchu, vážné akutní nebo chronické onemocnění či stres, které mohou ovlivnit schopnost vnímání a učení. Druhou skupinu tvoří **emocionální faktory**, kterými jsou schopnost vnímat sebe sama,

motivace a podpora ze strany rodiny nebo kolegů, jež mají dopad na celou emocionální soustavu. Ta významně ovlivňuje schopnost učit se a měnit se. Třetí skupinu tvoří **intelektuální faktory**, které jsou prezentovány množstvím a kvalitou nabytých vědomostí a dovedností. Lidé většinou chtějí mít vše pod kontrolou, nejinak je tomu s učením. Nečekané situace je mohou zaskočit a **objevují se různé bariéry** v učení, které stojí mezi nimi a poznáváním nového. Ty spočívají ve skutečnostech, jako je potřeba dokonalosti, negativní zkušenost, nevhodná definice cíle nebo stereotypy v myšlení. **Potřeba dokonalosti** se projevuje jako strach ze ztráty autority, prestiže, úcty, strach ze selhání a následného ohrožení své stávající pozice. Takoví lidé si velmi těžce přiznávají, že někdo jiný má pravdu, nebo má schopnost vyřešit daný úkol lépe. Opakovaný neúspěch v předchozím vzdělávání může vést k pochybnosti o vlastním úspěchu a bývá označován jako **negativní zkušenost**. **Nevhodná definice cíle** může způsobit to, že učící jedinec má pocit, že situaci nezvládne, a to mu brání v efektivním přístupu, čili k získávání vědomostí a dovedností. Tento pocit může vést ke stereotypu myšlení, kdy jedinec neuvažuje jinak, než je zvyklý a zapomíná na nové, tvořivé přístupy a na to, že je možné věci dělat i jinak (Vodák, Kucharčíková, 2011, s. 19 – 111).

Vzdělávání v organizaci se zpravidla zaměřuje na zlepšování pracovního výkonu, na uplatňování zákonů, pravidel nebo postupů. Učení má na zřeteli širší kontext (technologický, hospodářský a kulturní), rozvoj kapacity (včetně pracovního postupu a rozvoje, přípravy lidí na zvládnutí budoucích problémů), iniciování a zvládnutí řízení vztahů a odborných dovedností směřujících k získání či prohlubování kvalifikace (Barták, 2007, s. 17).

3.2.2 Vzdělávání v organizaci

Profesní rozvoj a osobní růst zaměstnanců přispívá organizaci ke zkvalitnění interních procesů a k celkovému rozvoji. Proces vzdělávání a rozvoje zaměstnanců vychází **z vize, poslání a cíle organizace** (Vodák, Kucharčíková, 2011, s. 85).

Analýza potřeb vzdělávání se zaměřuje na shromažďování informací o současném stavu znalostí, schopností a dovedností zaměstnanců, o jejich výkonu a porovnávání zjištěných informací a údajů, na jejich porovnání s požadovanou úrovní. Tato identifikace dává odpověď na otázky:

- Je výkonnost v těchto tématech nepostradatelná?

- Je pracovník opravdu odměněn za dovednosti v těchto oblastech?
- Podporuje organizace toto požadované chování?
- Existují jiné bariéry ve výkonnosti zaměstnanců?

Výsledkem analýzy je identifikace nedostatků ve výkonnosti. Tyto nedostatky je třeba odstranit, a to takovými prostředky, které lze získat vhodným vzděláváním a dále návrhem vhodného vzdělávacího plánu (Vodák, Kucharčíková, 2011, s. 85).

Nejefektivnější vzdělávání pracovníků v organizaci je dobře organizované systematické vzdělávání, které tvoří čtyři vzájemně propojené fáze:

- identifikace potřeb vzdělávání pracovníků organizace,
- plánování vzdělávání,
- realizace vzdělávacího procesu,
- vyhodnocování výsledků vzdělávání a účinnosti vzdělávacího programu.

(Koubek, 2012, s. 259)

Je nutné dodat, že systém vzdělávání pracovníka v organizaci mívá na starosti personální manažer, jenž si vede evidenci o zákonném školení v časových intervalech, které je předurčeno legislativou (např. školení o bezpečnosti, hygieně apod.). Proškolení v oblasti zvyšování kvalifikace by mělo být zakotveno v plánu dalšího vzdělávání pracovníků, jenž je v kompetenci vedení organizace, eventuelně jednotlivých jejích složek (podsystemů). Také zaměstnanec si může sám vyhledat a se souhlasem zaměstnavatele uskutečnit cílená školení, o kterých se domnívá, že zvýší jeho pracovní kompetence. Takový zaměstnanec uspokojuje vlastní vzdělávací potřebu a potřebu seberealizace.

3.2.3 Identifikace vzdělávacích potřeb, mezery a možnosti

Jakou má mít podobu kvalifikace a vzdělávání zaměstnanců, závisí na potřebách organizace. Je složité určit kvalifikační požadavky jednotlivých pracovních míst, obtížně se totiž stanovuje míra shody mezi pracovními dovednostmi pracovníků a požadavky na výkon jednotlivých pracovních míst. Rovněž je obtížné rozpoznat a kvantifikovat souvislost mezi kvalifikací zaměstnance a výsledky jeho práce. Kvalifikaci a vzdělání můžeme měřit a posuzovat jen velmi jednoduchými způsoby, a to například stupněm dosaženého studijního vzdělání, vyučením v kombinaci s délkou praxe. Osobnostní předpoklady, individualitu pracovníka, jeho specifické schopnosti, dovednosti a talent a další podobné vlastnosti posoudit neumíme. Z tohoto důvodu je fáze identifikace potřeb

organizace v okruhu kvalifikace a vzdělávání pracovníků založena na odhadech a aproximálních postupech. Mívá povahu experimentu, z něhož přicházejí výstupy v závěru etapy jako zkušenosti přecházející do následujícího období identifikace potřeby vzdělávání. Ty pak přizpůsobují další etapu vzdělávání pracovníků (Koubek, 2007, s. 261).

V současné době se mezi potřeby člověka řadí i potřeba vzdělávání. Vodák, Kucharčíková (2011, s. 85) nazývají tento jev **výkonnostní mezerou**, která skrývá určité vzdělávací potřeby. Tuto výkonnostní mezeru lze popsat jako rozdíl mezi dvěma úrovněmi, a to úrovní požadovanou a úrovní reálnou. Armstrong (2007, s. 503) definici rozdílu mezi současným a očekávaným nazval „*modelem deficitu*“. Tento vzor podle něj ukazuje, čím se má vzdělání doplnit.

Hroník (2007, s. 135) vzdělávací potřeby dále specifikuje a hovoří o nich jako o mezerách, rozvojových potřebách a možnostech. Prvním vstupem je hodnocení pracovního výkonu a kompetencí a dalším je zpracování strategie do cílů, principů a způsobů naplnění, jež vychází z individuální potřeby a potřeby organizace.

3.2.4 Vzdělávací potřeba

Vzdělávací potřeba vzniká tedy tehdy, když existuje nesoulad mezi stávajícími dovednostmi pracovníka a mezi dovednostmi potřebnými pro výkon jeho povolání, kterými nedisponuje.

Záměrem výzkumu je analyzovat aspekty potřeb vzdělávání pracovníků poskytující přímou péči uživatelům, a to v souvislosti se změnou způsobu poskytování péče specifické cílové skupině uživatelů, kteří přešli z velkokapacitního zařízení do malé služby komunitního typu, a to s ohledem na potřeby cílové skupiny.

Podle Hroníka (2007, s. 135) může být k identifikaci mezer rozvojových potřeb a možností použito *hodnocení pracovního výkonu* pracovníků a jejich kompetencí (individuální potřeby) a dále rozpracování strategie podniku do poslání a cílů organizace (potřeby organizace).

System hodnocení pracovního výkonu si organizace zpracovává sama. V některých institucích bývá součástí hodnocení dotazník, jímž se pracovník v podstatě hodnotí sám. Následujícím pohovorem s nadřízeným pak své náhledy společně doladují a stanovují cíle profesního růstu pro další období.

3.2.5 Lidské zdroje

Pokud má jakýkoli celek dobře fungovat, je důležité, aby bylo dobře promyšleno, jak by jeho fungování mělo vypadat. Jsou skupiny, jejichž model se předává z generace na generaci (např. rodiny). Avšak firmy, které musejí svůj způsob práce řídit podle zákonů, pravidel, aktuálních nabídek a poptávek zákazníků, musí mít jasně stanoveny, jaké mají mít znalosti a dovednosti jejich pracovníci. Pokud tito zaměstnanci požadovanými dovednostmi nedisponují, je nutné je vzdělávat a dovednostem je naučit. To, co by měl zaměstnanec umět, souvisí s nabídkou podniku, pro koho jsou jeho produkty určeny a také s hodnotami, které tento podnik uznává.

Již při profilaci, tvoření pracovního místa, si zaměstnavatel stanoví požadavky na dovednosti zaměstnance, stanoví si profil pracovního místa. Musí mít předem stanoveny, jaké odborné a osobnostní předpoklady má zaměstnanec splňovat (Janišová, Křivánek, 2013, s. 213).

Lidské zdroje nejsou lidé, ale právě ten potenciál, který lidé vlastní a umí využívat k výkonu, vykonání práce. Každý jedinec je nositelem svého zdroje, který může za určitých podmínek nabízet a poskytovat svému okolí (Plamínek, 2010, s. 19). Tyto lidské zdroje je potřeba rozvíjet, a to například s ohledem na postoje a schopnosti lidí, kteří pro firmu pracují. Plamínek (2011, s. 61) nabízí přehled, který napomáhá k rozlišení čtyř typů lidí a to podle jejich postojů, čili podle toho, zda chtějí a umí dělat to, co se od nich očekává:

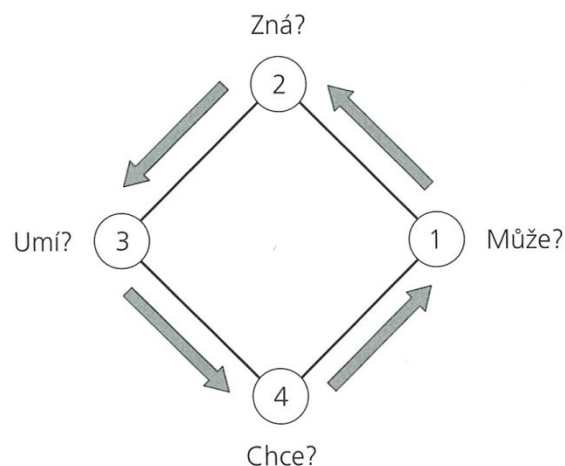
- **Umí, ale nechce;** lidé, kteří mají tyto vlastnosti, obvykle působí organizaci potíže, protože ostatní se mohou řídit podle jejich příkladu, mohou se stát nositeli vzniku „ostrůvků negativní deviace“ a je úkolem manažerů se co nejrychleji postarat o změnu tohoto postoje; pokud se to nepodaří během několika týdnů, je potřeba si položit otázku, zda je pro firmu opravdu nepostradatelný.
- **Umí a chce;** takové pracovníky by si přál mít ve svém týmu každý manažer; stávají se „pozitivními ostrůvky deviace“, i o tyto pracovníky je potřeba pečovat a rozvíjet jejich profesní znalosti a dovednosti, protože pro zaměstnavatele je nejdůležitější mít schopné a ochotné pracovníky.
- **Chce, ale neumí;** zaměstnanci tohoto typu bývají snaživí, zároveň jsou neschopní; je potřeba je podpořit, aby získali potřebné dovednosti, nepředstavují pro zaměstnavatele akutní problém.

- **Neumí a nechce;** lidé, kteří jsou nositeli těchto postojů, nebývají zpravidla napodobovanými vzory; pokud své postoje nezmění, tak nejsou potřební pro zaměstnavatele (Pamínek, 2011, s. 62).

Cílem profesního vzdělávání by mělo být zabezpečit kvalifikované pracovníky. Je důležité mít předem stanovený záměr a účel kvalifikace. Tento proces není možné stanovit bez systematické identifikace a analýzy vzdělávacích potřeb, a to souběžně na třech úrovních. Na úrovni organizace, týmu a samotného jednotlivce.

V profesním vzdělávání jde o rozpoznání mezery mezi tím, co by mělo být a mezi tím, co je. Proto je potřeba mít takové zaměstnance, kteří jsou ochotni a schopni být součástí tohoto procesu (Armstrong, 2007, s. 466).

Hroník (2007, s. 139) uvádí, že jde o jakési zhodnocení stavu nesouladu a souladu. Konkrétně se jedná o zjištění toho, co daný pracovník **může – zná – umí – chce**. Takto se provádí identifikace vzdělávacích potřeb ve vztahu nadřízený a podřízený. Je však nutné mít na paměti, že tato identifikace se uskutečňuje na principu partnerství s cílem najít společné řešení. Vztahy mezi **může – zná – umí – chce**, které jsou vodítkem pro zjišťování rozvojových potřeb, je možné znázornit takto:



Obrázek 3. Postup při identifikaci vzdělávacích potřeb (Hroník, 2007, s. 139)

Lze tedy konstatovat, že **nejdůležitějším prvkem v oblasti profesního vzdělání je stav znalostí a dovedností každého konkrétního jedince, u něhož se stanoví jeho jedinečná vzdělávací potřeba.**

3.2.6 Motivace

Slovník cizích slov uvádí, že motivace je „*soubor pohnutek podněcující k určité činnosti*“, přičemž motiv je „*pohnutka vědomého jednání*“ (Petráčková et al., 2001, s. 511).

Co tedy bude podněcovat pracovníka k vlastnímu profesnímu rozvoji? A co k němu podněcuje zaměstnavatele?

Plamínek (2011, s. 70) uvádí, že motivace se musí velmi pečlivě odlišovat od manipulace. Motivace bere v úvahu potřeby a zájmy motivovaného, kdežto manipulace potřeby a zájmy motivovaného přehlíží. Na motivaci k dalšímu vzdělávání a učení dle Vodáka, Kucharčíkové (2011, s. 102) významně působí hodnota, již dospělý člověk přikládá vzdělávacím aktivitám v souvislosti s výkonem stávající profese, ale také i skutečnost, jak je sestaven obsah vzdělávací akce, zda například odpovídá potřebám na další vzdělávání účastníků. Svou roli hraje také míra požadavků, která je kladena ze strany lektora, zda nejsou úkoly příliš lehké, nebo naopak příliš těžké (přiměřená náročnost).

V souvislosti se vzděláváním dospělých je žádoucí si uvědomit, že dospělý člověk se učit (vzdělávat) může, ale nemusí. Vodák, Kucharčíková (2011, s. 102) uvádějí, že projevem vysoké motivace dospělého k dalšímu profesnímu vzdělávání je zpravidla jeho ochota neustále se profesně rozvíjet, snaha využívat nové poznatky při své práci a pozitivní změna postojů pracovníka.

Motivy jsou tedy dle Beneše (2008, s. 131 – 135) vnější i vnitřní faktory, které aktivně působí na jednání a prožívání dospělého účastníka vzdělávání. Z pohledu dalšího profesního vzdělávání jsou tyto motivy převážně vyvolány potřebou řešit konkrétní pracovní problémy.

Vnějšími faktory je bezesporu finanční ohodnocení, které souvisí se zvyšující se kvalifikací. Za vnitřní faktor považují vnitřní stav pracovníka, který se chce vzdělávat pro svůj osobní pocit uspokojení a úspěšnosti. Jedná se tedy o pohnutku související se seberealizací.

3.2.7 Metody vzdělávání

Dle Koubka (2007, s. 265 – 274) lze metody vzdělávání, podle jejich použitelnosti a účinnosti, zařadit do dvou velkých skupin:

- metody vzdělávání, které se **používají přímo na pracovišti při pracovním výkonu**; takovéto formy jsou vhodné spíše pro vzdělávání dělníků; patří sem instruktáž při výkonu, koučování nebo mentorování, pověření úkolem, rotace práce, pracovní porady;
- metody, které jsou **používané pro vzdělávání mimo pracoviště**; jsou vhodnější při vzdělávání manažerů a specialistů; mezi ně patří přednáška, demonstrace, názorné vyučování, workshop, brainstorming, hraní rolí, případové studie, vzdělávání pomocí počítačů, výcvikový program.

Stanovením cílů, jichž má být vzdělávání dosaženo, je potřeba zvolit odpovídající metodu. K výběru nejvhodnější metody není stanoven žádný návod. Tato volba je v kompetenci vedoucích pracovníků a vztahuje se k podniku, k jednotlivcům a učebním cílům. Je žádoucí, aby samotní zaměstnanci měli možnost se vyjádřit k metodě vzdělávání, je nutné brát ohled na individuální vzdělávací styl účastníků (Vodák, Kucharčíková, 2011, s. 111).

Poslední kapitola je zaměřena na identifikaci a ukotvení procesu vzdělávání a dalšího profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách v příslušné legislativě.

V následující (praktické) části je popsán realizovaný smíšený výzkum a zhodnocení získaných dat. V závěru práce se v diskuzi zamýšlíme nad výsledky obsahové analýzy a nad jejich srovnání s teoretickými informacemi uváděnými v první části práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Jak již bylo popsáno v teoretické části diplomové práce, další vzdělávání pracovníků v sociálních službách je v současné době zakotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, kde v § 116 je ustanoveno, že „*zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníkům v sociálních službách další profesní vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.*“

Ale činí tak zaměstnavatel? Profesní vzdělávání je vázáno buď na nabídku školicích center, nebo na vlastní iniciaci vedení firmy a vlastní iniciaci samotných pracovníků. Záměrem výzkumu je analyzovat proces vzdělávání pracovníků v sociálních službách poskytujících přímou péči uživatelům v chráněných bydleních. Bude sledovat, zda je zákon naplňován a v jaké míře, a bude také sledovat, jakou roli v procesu dalšího vzdělávání hraje zaměstnanec a jakou zaměstnavatel.

Ve výzkumu jsme se zaměřili na pracovníky v přímé péči konkrétního chráněného bydlení a vybraného vzorku pracovníků jiných chráněných bydlení.

Na základě hlavního tématu práce jsme definovali výzkumný problém, cíle práce a výzkumné otázky.

4.1 Výzkumný problém

Diplomová práce se zaměřuje na další profesní vzdělávání pracovníků poskytující přímou péči v chráněném bydlení, které je poskytováno specifické cílové skupině uživatelů, a to osobám s mentálním postižením. Zajímáme se o to, jaké vzdělávání pracovníci absolvovali, jaké mají vzdělávací potřeby a zda jsou naplněny, jaké mají pracovníci názory na další vzdělávání a zda si sami rozšiřují své vzdělávání. Řešíme, s jakými situacemi se při poskytování péče setkávají a zda jsou jejich profesní dovednosti součástí jejich vzdělávání.

Jádrem výzkumného problému je zájem **získat informace, v jakých oblastech jsou vzdělávání pracovníci v nové specifické pobytové sociální službě – v chráněném bydlení pro osoby s mentálním postižením.** Práce dále bude mapovat problematiku projevů uživatelů a následných interakcí, se kterými se pracovníci setkávají v průběhu

poskytování sociální služby. Hlavní motivací je skutečnost, že tento způsob pobytové služby je v prostředí České republiky zcela novým systémem.

4.2 Výzkumné cíle, výzkumné otázky

Výzkum se zaměřuje na proces dalšího vzdělávání pracovníků, kteří poskytují přímou péči uživatelům v chráněném bydlení, přičemž uživateli jsou osoby s mentálním postižením.

Na základě zvoleného výzkumného problému jsme definovali **výzkumné otázky**:

1. Jaké jsou vzdělávací potřeby pracovníků z hlediska analýzy cílů, strategie a vize organizace?
2. Jaké jsou vzdělávací potřeby pracovníků v závislosti na jejich roli pracovníka poskytující přímou péči uživatelům?
3. S jakými problémy a potřebami uživatelů se pracovníci nejčastěji setkávají?
4. Považují pracovníci (poskytující přímou péči uživatelům) vzdělávání, které jim nabízí zaměstnavatel za dostatečné a jaké formy vzdělávání upřednostňují?

Hlavní cíl práce:

Zjistit, jakou mají pracovníci vlastní potřebu profesního rozvoje, jakou formu vzdělávání upřednostňují a jaká je jejich míra aktivity v procesu vzdělávání.

Dílčí cíle:

- Zjistit, zda pracovníci považují nabídku vzdělávání, jejíž rozsah je stanoven v zákoně, za dostatečnou a zda má délka jejich praxe v sociální oblasti vliv na iniciaci profesního růstu.
- Zjistit, s jakými profesními problémy se, ve styku s uživateli, pracovníci setkávají a zda je na tyto situace ze strany poskytovatele reagováno nabídkou adekvátního vzdělávání, jež by vedlo k získání patřičných dovedností.

Výzkumné cíle a otázky uvádí směr, dle kterého se po celý čas výzkum orientuje a stále sleduje, zda dochází k jejich naplnění (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 64). Výzkumný soubor je zaměřen na pracovníky v sociálních službách, poskytujícím přímou péči uživatelům chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením.

Podle Švaříčka, Šed'ové (2007, s. 17) je pro stanovení výzkumného problému podstatné, čím se bude výzkum zabývat, a proto je nutné o zkoumaném jevu, který se odehrává v sociální realitě, získat co nejvíce informací. Pro získání co nejvíce podkladů byl zvolen kvalitativní výzkum.

4.3 Metodologie výzkumu

Sociální péče je interakce více skupin i jednotlivců, zásadní význam však v případě přímé péče hraje vztah mezi pracovníkem a uživatelem. Pro výzkumné šetření jsme zvažovali metodu písemného dotazování pracovníků a jejich zaměstnavatelů. Přináší to ovšem riziko nízkého počtu respondentů, protože chráněných bydlení cíleného typu, které by vyhovovaly našemu výzkumu, není takové množství, abychom mohli získat data mapující všeobecný stav. Ideální by bylo, pokud by se nám podařilo pro výzkum motivovat co největší množství pracovníků, abychom získali co nejvyšší validitu. Dotazníkové šetření však přináší řadu nevýhod, mezi nimi je právě i možnost neochoty respondentů výzkumu se účastnit. Rozhodli jsme se proto pro smíšený výzkum, který umožní doplnit data získaná dotazováním.

Smíšený výzkum je definován jako obecný přístup, v němž se míchají kvantitativní a kvalitativní metody a techniky nebo paradigmaty v rozsahu jedné studie. V některých typech smíšeného výzkumu se používají na úvod kvalitativní metody získávání dat, po jejich shromáždění a analýze následuje dotazování prostřednictvím strukturovaného dotazníku v rámci statistického šetření, a potom se provede dodatečné hloubkové dotazování zvolených účastníků šetření, tomuto postupu se říká výzkum pomocí míchání metod (Hendl, 2005, s. 60).

Dle Hendla (2005, s. 60 – 61) druhé pojetí smíšeného výzkumu představuje výzkum na základě **smíšeného modelu**. Při této koncepci výzkumník využívá jak kvalitativní, tak kvantitativní výzkum v rámci jednotlivých fází výzkumného procesu. V základním třífázovém modelu výzkumného procesu se jako první určují výzkumné otázky, následně se shromažďují data, která se v závěru analyzují. Tyto fáze lze v kvalitativním a kvantitativním výzkumu strukturovat zhruba následujícím způsobem.

- **Cíl výzkumu:** charakteristické cíle pro kvalitativní výzkum jsou explorace a popis případů, typické cíle pro kvantitativní výzkum jsou statistický popis predikce nebo verifikace příčinných hypotéz.

- **Typy dat:** typické pro kvantitativní výzkum jsou standardizovaná kvantifikovatelná data, oproti tomu pro kvalitativní výzkum jsou předmětem zájmu texty, slova a obrazy.
- **Typy analýzy a interpretace:** kvantitativní výzkum zahrnuje statistickou analýzu, kvalitativní výzkum používá interpretativní metody hledáním témat a pravidelností v narativních datech.

Je možné kombinovat typy výzkumných otázek už v přípravné fázi a naplánovat tak odpovědi explorativních otázek i testování hypotéz. Zároveň je možné kombinovat různé přístupy sběru dat a to tak, že v dotazníku použijeme uzavřené otázky i otevřené. Také i ve fázi analýzy dat lze využít různé přístupy, například zkoumání narativních dat kvalitativním způsobem (hledání předmětu), tak i kvantitativně (počítáním specifických slov a hledání kontingencí jejich výskytu), dále lze sbírat jen kvalitativní data a analyzovat je kvantitativní metodou (Hendl, 2005, s. 60 – 61).

K získání informací bylo použito kvalitativně orientované šetření v kombinaci s kvantitativním šetřením. Jako nejčastější metoda sběru dat v kvalitativním výzkumu je rozhovor. Dle Švaříčka, Šed'ové (2007, s. 75) je nutné, aby se metoda sběru dat shodovala s výzkumnou otázkou.

Výzkumné otázky stanovené pro tuto práci jsou plně kompatibilní se zvolenými způsoby sběru dat, kterými jsou dotazník a rozhovor.

Hendl (2005, str. 60) uvádí, že smíšený výzkum je obecný přístup, ve kterém se míchají kvalitativní a kvantitativní metody a techniky v rámci jedné studie.

Jako výzkumný nástroj jsme použili **modifikovaný dotazník**, jenž byl získán z internetových stránek Občanské společnosti Hestia a upraven pro potřeby této diplomové práce. V dotazníku byly použity uzavřené i otevřené otázky. Občanská společnost Hestia na svých internetových stránkách zveřejnila Metodiku celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, ve které je mimo jiné i zveřejněna původní podoba dotazníku (Hestia, 2013). Upravená podoba dotazníku je v příloze č. 2.

Distribuce dotazníků probíhala **elektronickou cestou prostřednictvím e-mailů**, které byly poslány kontaktním osobám vybraných poskytovatelů sociální služby Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením. Základní soubor byl vybrán podle zvoleného území. Adresy byly získány z webových stránek prostřednictvím registru sociálních služeb.

Celkem bylo osloveno 59 poskytovatelů ve Zlínském, Moravskoslezském, Olomouckém a Jihomoravském kraji, kteří mají registrovanou sociální službu chráněné bydlení. Výzkum probíhal v únoru a březnu 2017.

Proběhla distribuce dotazníků e-poštou, z navracených dotazníků byl získán **vzorek pouze 15 pracovníků** poskytující přímou péči v chráněných bydleních na území Zlínského, Moravskoslezského, Olomouckého a Jihomoravského kraje. Jako nevýhodu vidíme nízký počet pracovníků, kteří byli ochotni zúčastnit se šetření, výhodou ovšem je, že získáme data z více objektů. Předpokládáme totiž, že i jeden zaměstnanec chráněného bydlení poskytne informace, které jsou platné pro danou instituci, zejména pokud se to týká nabízených vzdělávacích akcí. Naším **záměrem je zmapovat, jak pracovníci přistupují ke vzdělávání a s jakými situacemi se pracovníci v jiných regionech setkávají a zda odpovědi těchto pracovníků vykazují rozdíly od odpovědí pracovníků Chráněného bydlení Johanes**. Z toho hlediska se domníváme, že validita bude splněna.

Cílem realizovaného výzkumného šetření bylo získat co nejvíce informací v oblasti vzdělávacích potřeb pracovníků poskytující přímou péči uživatelům s mentálním postižením v pobytových službách chráněné bydlení a to z různých úrovní pohledů. K tomu, aby byl zkoumaný jev postihnout v jeho hloubce a kontextu, bylo použito současně několik metod, jak je doporučováno i v odborné literatuře (Švaříček, Šedřová 2007, s. 24).

Výzkumné prostředí je rozděleno na dva segmenty, které jsou pro komparaci dat zásadní:

1. pracovníci většího počtu chráněných bydlení (osloveni elektronickou formou dotazování),
2. pracovníci chráněného bydlení Johanes ve Valašském Meziříčí (rozhovory + dotazník)

4.4 Vzdělávací potřeby pracovníků v chráněných bydleních

Jak už jsme uvedli, pro výzkumné území více objektů chráněných bydlení (dle oslovení elektronickou formou) bylo provedeno zkoumání pomocí metody dotazníku (celé znění dotazníku viz Příloha č. 2).

Cíl této části výzkumu je zvolen ve dvou rovinách, a to v poznávací a v symbolické. *Symbolickým cílem* je zdůraznit skutečnost, že poskytování transformovaných pobytových

služeb ústavního typu ve služby komunitní je závislé na **kvalitě a vzdělání pracovníků**, kteří poskytují služby uživatelům. Prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků orientujících se v problematice cílové skupiny, což jsou osoby s mentálním postižením, je poskytována i kvalitní sociální služba.

Poznávacím cílem bylo zmapování **vzdělávacích potřeb pracovníků** a jejich postoj ke vzdělávání. U této skupiny pracovníků jsme se nezabývali vzdělávacími potřebami související s posláním, cíli a principy organizace. Jedná se o služby, které poskytují různé subjekty a mohou to být zařízení státní, soukromé i církevní.

4.4.1 Dotazník: data charakterizující respondenty

Bylo osloveno 59 poskytovatelů pobytové služby Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením. Jeden poskytovatel odepsal, že nebude předávat dotazníky svým pracovníkům, protože jsou velmi vytíženi a druhý, že spolupracují na výzkumech jen se studenty, kteří u nich absolvují praxi, nebo stáž. Z ostatních odeslaných dotazníků bylo navraceno 15 vyplněných dotazníků z různých krajů.

První část dotazníku řeší věk, pohlaví, délku praxe v chráněném bydlení, délku praxe v sociálních službách, délku praxe v jiné profesi a také vzdělání respondentů.

Následující tabulka shrnuje charakteristiku respondentů (data z 1. části dotazníku). Praxe označuje počet let.

Tabulka 2: Charakteristika 15 respondentů;
pracovníci v sociálních službách (zdroj: autor)

Resp.	Pohlaví	Věk	Praxe v Chrán. bydl.	Předchozí praxe v soc. službách	Praxe v jiném oboru	Vzdělání
1.	Ž	44	0,5	9,5	0	SŠ
2.	Ž	28	5,0	0	1	SŠ
3.	M	33	0,5	0	2	VŠ
4.	Ž	58	0,5	0,5	15	SŠ
5.	Ž	26	1,5	20	0	SŠ
6.	Ž	43	2,0	0	15	SŠ
7.	Ž	52	3,0	23	0	SŠ
8.	Ž	45	4,0	0	14	SŠ
9.	Ž	37	7,0	0	6	SŠ
10.	M	55	4,0	12	20	SŠ
11.	Ž	23	4,0	0	0	SOŠ
12.	M	33	8,0	0	0	VŠ
13.	Ž	49	1,5	6	24	VOŠ
14.	Ž	58	1,5	0	18	SŠ
15.	Ž	47	2,5	2,5	0	SŠ
Ø	-	42	3,0	4,9	7,6	-

SŠ – střední škola, VŠ – vysoká škola, SOŠ – střední odborná škola, VOŠ – vyšší odborná škola

Komentář k tabulce 2:

Z patnácti vrácených dotazníků se jedná o 12 žen a 3 muže. Věková struktura dotazovaných je od 23 do 58 let. Průměrný věk je 42 let. Osm oslovených pracovníků nemělo žádnou předchozí zkušenost v sociálních službách, z těchto osmi byl jeden muž a jedna žena, kteří neměli žádnou jinou předchozí pracovní zkušenost. Jedna pracovnice má střední odborné vzdělání, které splňuje základní kvalifikační předpoklady pro funkci pracovníka v sociálních službách. Považuji za významné zjištění, že 14 pracovníků má vzdělání středoškolské, vyšší odborné i vysokoškolské.

4.4.2 Dotazník: data charakterizující potřeby vzdělání

Druhá část dotazníku obsahuje celkem 8 otázek, z toho 4 otázky uzavřené a 4 otázky otevřené. Uzavřené otázky umožňují jednoznačnou odpověď a lépe se statisticky zpracovávají. Nevýhoda takových otázek je ale ta, že omezují rozvést hlubší myšlenku či širší názor respondenta. Z toho důvodu byly zařazeny i otázky otevřené, jejichž cílem bylo víceslovné vyjádření účastníků k danému tématu. Byla vyloučena otázka č. 7, a to proto, že získané údaje neposkytují v této obecné části relevantní informace. První otázka byla pro účely zpracování rozčleněna na více částí (tabulka 3, 4 a 5).

Analýza dat otázky č. 1 (tabulka 3, 4, 5)

Protože všichni respondenti odpověděli kladně na otázku, zda jim zaměstnavatel nabízí odborné konzultace, supervize a vzdělávání, nebyla tato otázka zpracována statisticky. Všichni poskytovatelé mají tuto zákonnou povinnost nastavenou a dodržují ji. Většina dotazovaných považuje vzdělávání stanovené zákonem za dostatečné.

Tabulka 3: Míra spokojenosti s průběhem vzdělávacích aktivit v organizaci (zdroj: autor)

Respondenti	Konzultace	Supervize	Vzdělávání - školení
1.	4	0	0
2.	3	3	3
3.	4	4	4
4.	3	2	3
5.	3	4	2
6.	1	4	4
7.	2	2	2
8.	3	2	3
9.	3	4	4
10.	2	2	2
11.	4	4	4
12.	4	4	4
13.	3	3	4
14.	4	4	4
15.	4	4	4
Průměr hodnot	3	3	3

Škála: 0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně

Komentář k tabulce 3:

Průměrné hodnoty odpovědí se pohybují na stupnici tři, což ve škále možných odpovědí znamená, že pracovníci jsou značně spokojeni jak s odbornými konzultacemi, tak se supervizemi a vzdělávacími aktivitami v organizaci. Přeci jen však vzniká prostor, který je daný nedosažené nejvyšší hodnoty. Čtvrtý (nejvyšší) stupeň byl označen sice vícekrát, ale na druhou stranu se v odpovědích vyskytly nulové hodnoty, což je velmi alarmující.

V tabulkách jsou pro větší přehled barevně vyznačeny kladné - žádoucí (zelená) a záporné - nežádoucí (červená) odpovědi.

Tabulka 4: **Míra spokojenosti s obsahem a četností vzdělávání** (zdroj: autor)

Respondenti	Považujete obecně vzdělávání v organizaci za dostatečné	Považujete za důležité vzdělávat se nad rámec povinného vzdělávání
1.	Spíše ne	Spíše ne
2.	Rozhodně ano	Spíše ne
3.	Rozhodně ano	Spíše ne
4.	Spíše ne	Spíše ano
5.	Rozhodně ano	Spíše ano
6.	Rozhodně ano	Spíše ne
7.	Spíše ano	Spíše ano
8.	Spíše ano	Spíše ne
9.	Spíše ano	Spíše ano
10.	Spíše ano	Spíše ano
11.	Rozhodně ano	Spíše ano
12.	Rozhodně ano	Spíše ano
13.	Rozhodně ano	Rozhodně ano
14.	Spíše ano	Spíše ano
15.	Spíše ano	Spíše ano

Škála: rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne

Komentář k tabulce 4:

Tabulka vypovídá o míře spokojenosti s obsahem a četností vzdělávání. Pouze dva respondenti uvedli, že se vzděláváním v organizaci spíše nejsou spokojeni, čili shledávají závažné nedostatky. Naopak téměř polovina (7 respondentů) se domnívá, že vzdělávání je rozhodně dostačující; ostatní (6 respondentů) hodnotí vzdělávání v jejich organizaci za spíše dostačující.

Další ukazatel řeší, zda pracovníci považují za důležité vzdělávat se nad rámec povinného vzdělávání. Pouze jeden pracovník odpověděl, že rozhodně ano, devět respondentů spíše ano a zbývajících 5 se domnívá, že spíše není potřeba se do vzdělávat. Otázkou zůstává, zda tito zaměstnanci nemají zájem o rozšířené vzdělávání z toho důvodu, že se cítí být skvělými profesionály. Pokud srovnáme stejné respondenty a jejich odpovědi, dá se vysledovat zajímavá paralela – předpokládali jsme, že ti, jenž odpoví na první otázku záporně, si budou chtít vzdělávání doplňovat nad rámec povinných školení. Toto však není pravidlem. První respondent dokonce tvrdí, že vzdělávání v jeho organizaci není dostačující, ale sám se nad rámec povinného vzdělávání rozvíjet nechce. Tento zaměstnanec je tedy, dle mého názoru, zcela nemotivovaný. Respondent č. 13 je jeho pravým opakem, neboť je se stávajícím systémem vzdělávání spokojený a navíc považuje vzdělávání nad rámec povinného vzdělávání rozhodně za důležité.

Pokud můžeme shrnout poznatky, **převažují** odpovědi, že vzdělávání **je dostačující** a více než polovina respondentů **má zájem** vzdělávat se i nad rámec povinného vzdělávání.

Tabulka 5: Preferující způsob vzdělávání (zdroj: autor)

Respondenti	Stáž v jiném zařízení	Akreditovaný vzdělávací kurz	Účast na odborné konferenci
1.	1	2	3
2.	0	1	0
3.	2	1	3
4.	1	2	3
5.	2	1	3
6.	2	1	3
7.	1	2	3
8.	1	2	3
9.	1	2	3
10.	1	2	3
11.	3	1	3
12.	2	1	3
13.	2	0	0
14.	1	1	2
15.	1	1	3
Průměr hodnot	1,4	1,3	2,5

Škála: preferuji nejvíce - 1, preferuji méně - 2, preferuji nejméně - 3, 0 - nemám zájem

Komentář k tabulce 5:

Z dotazovaných respondentů většině nejvíce vyhovuje akreditované vzdělávání a stáž v jiném zařízení. Odborné konference označila většina respondentů na posledním místě nebo neoznačili vůbec. Může to být dáno tím, že v oboru nejsou účasti na odborné konferenci obvyklé a pracovníci se s takovou formou vzdělávání nesetkali. Zajímavé by bylo sledovat, zda by zájem stoupl po prožití kladné zkušenosti.

Stáž v jiném zařízení je pro pracovníky velmi lákavá, umožňuje jedinečné srovnání prostředí i způsobu práce prostřednictvím přímého pozorování.

Účast na odborné konferenci zase může přinést setkání s pracovníky na obdobných pozicích a tím i možnost výměny zkušeností a názorů.

Analýza otázky č. 2 (otevřená otázka)

Respondent měl popsat příhodu či opakující se situaci ze zaměstnání, kdy při jednání s nějakou osobou (klientem, spolupracovníkem) nebyl s výsledkem spokojen a měl při tom pocit, že mohl jednat lépe.

- Při komunikaci s uživatelem s mentálním postižením neví, jak s ním mluvit, aby jí rozuměl a ona získala informace, které potřebuje.
- Neví, jak má jednat s uživatelem, jaké jsou jeho rozumové schopnosti, co umí, co chápe; chybí základní znalosti v souvislosti s rozumovými schopnostmi uživatelů.
- Pracovnice s kumulovanou funkcí: pracovník v přímé péči je zároveň ve funkci zástupkyně vedoucí; má problémy se spolupracovníci, cokoli jí dá za úkol, odmítá plnit; způsobila tím velké problémy v mezilidských vztazích; po roce tato konfliktní zaměstnankyně z chráněného bydlení pracovnice odešla, ovšem obavy z opakující se situace přetrvávají.
- Stále vysvětluje uživateli, který sbírá odhozené nedopalky a pak je kouří, že to není vhodné, ale on to nerespektuje.
- Jeden klient špatně komunikuje, nerozumí některým věcem, které říká, a tak neví, jestli mu dobře porozumí.
- Uvádí, že není spokojen s jednáním s klientem ohledně hospodaření s financemi.
- Klient špatně vyslovuje a ona mu nerozumí.
- Popis situace krádeže uživatelky v marketu v doprovodu pracovníka; ten měl pocit, že mohl tomuto incidentu předejít, kdyby uživatelku více pozoroval a nenechal jí tolik volnosti; trápí se tím, že jeho důvěra byla příliš veliká (nedokáže nalézt míru).
- Jedna uživatelka odchází stále sbírat nedopalky cigaret a žádá od lidí cigarety; pracovník neúspěšně zkoušel různou motivaci, upozorňoval na potíže; neví si rady, jak situaci co nejlépe zvládat.
- Uživatelka, o kterou se pracovník dříve staral, měla stále problémy s krádežemi (káva, peníze, peněženka). Tyto krádeže už byly řešeny i v jejím předchozím bydlišti. Uživatelka v chráněném bydlení kouří (zvláště v zimě) ve společných prostorech při vchodu do chráněného bydlení, omezuje tím ostatní uživatele. Celkově si pracovník neví rady, jak přimět uživatele respektovat základní pravidla společenského soužití.

- Pracovník se snaží stále vysvětlovat škodlivost kouření a nadměrného pití kávy na organismus klienta, ale je to neúčinné.

Komentář k otázce č. 2

Jeden dotazovaný pracovník uvedl, že je se vším spokojený. Z odpovědí obecně vyplývá, že velkým problémem pro pracovníky je komunikace s lidmi s mentálním postižením, s jejich pochopením a technikou, jak jim porozumět. Také se zde objevila odpověď týkající se pracovních vztahů. Dalším velkým tématem je kouření uživatelů, vybírání nedopalků a lákání cigaret od lidí, krádeže a nedodržování základních společenských norem chování.

Na základě uvedených skutečností se domnívám se, že obsahem vzdělávání by měl být zejména intenzivní výcvik komunikačních technik s lidmi s mentálním postižením.

Analýza otázky č. 3 (otevřená otázka)

Respondent měl popsat příhodu či opakující se situaci, kdy byl pracovník s výsledkem i svým počínáním spokojen.

- Pracovník uvádí, že je empatický a chová se k uživatelům intuitivně, vstřícně, klidně, dodržuje pravidla, myslí si, že ho mají uživatelé rádi.
- Nedlouho po nástupu se pracovníkovi stalo, že uživatel se ve společenských prostorech sexuálně uspokojoval. Pracovník nevěděl co udělat, ale potom reagoval tak, jako by jednal s dítětem. Vysvětlil uživateli, že je takové jednání na veřejnosti nevhodné, a pokud je potřeba, aby šel do svého pokoje. Uživatel toto sdělení akceptoval a odešel do pokoje. Pracovník se svěřil kolegyním a bylo mu řečeno, že to bylo správné řešení situace.
- Uživatel si přál jít na procházku kolem trati přes křoví, oblékli se tedy do obyčejného oblečení, prodírali se spolu houštím. Uživatel byl spokojený a pracovník se cítil úspěšně, protože umožnil zajímavou zkušenost a neobvyklý zážitek uživateli.
- Respondent uvedl, že ho práce moc baví, je pro něho smysluplná.
- Pracovník je v chráněném bydlení od jeho vzniku a je pyšný na to, jak zvládli, aby se tu klienti zabydleli.
- Klient se chtěl přestěhovat do jiného chráněného bydlení, pracovnice mu poskytla rozhovorem prostor k diskusi. On sám se na základě toho rozhodl zůstat. I když si

pracovnice přála, aby se takto rozhodl, snažila se mluvit neutrálně, aby na to přišel sám; myslím se, že se jí to povedlo a má z toho dobrý pocit.

- Při třídenním pobytu v Praze mne překvapilo chování uživatelky, která si libuje doma ve změnách nálad, poučování druhých a víceméně její celkové nespokojenosti a ovládání ostatních. Mimo domov ale byla velmi milá, vstřícná ke všem, spolupracovala, s radostí pomáhala.
- Pracovník neustále opakovaně doporučoval uživateli, aby se večer osprchoval. Po dvou letech sám provádí večerní hygienu.
- Respondentovi se podařilo zmotivovat uživatele ke zhotovení nového chrupu – dnes již má novou protézu.
- Jednou se stalo, že se uživatel nevracel zpátky z vycházky. Nikomu nesdělil, kam jde, nevracel se do pozdních večerních hodin. Proto v domově zahájili pátrání, pracovník s kolegyní prohledával okolní vesnice, poptával se ostatních spoluobčanů; nakonec volali policii, která uživatele našla a dovezla. S výsledkem i svým počínáním byl pracovník spokojen, udělal vše proto, aby uživatele našli.
- Jeden uživatel přišel z domu, kde bydlel se svou matkou. Byl hodně zanedbaný, hlavně po stránce hygieny a základních návyků, učili ho chodit na WC, používat sprchu, zubní pastu, nestránit se kolektivu. Uživatel se rychle zdokonalil a my jsme se na tom podíleli. Někam jsme ho posunuli.
- Pracovník popsal návštěvu klientky se spolužáky ze školy, kteří za ní přijeli z dálky (ze Slovenska); bylo to emotivní setkání plné dojmů a zážitků, vzali uživatelku do Hradce nad Moravicí na výlet. Pracovník měl radost, že tato setkání domov umožňuje.
- Hluchoněmá uživatelka si užívala návštěvy klubu neslyšících, byla mezi „svými“ a samostatně cestu do klubu zvládla. Proto ji můžeme pouštět pravidelně.
- Poslední dobou pracovníka hodně potěšilo, že se podařilo kontaktovat rodinu uživatele; dokonce za ním přijeli na návštěvu – viděli se po 60-ti letech.
- Klientka se po nácvicích naučila telefonovat.
- Klienti byli postupem času samostatnější, naučili se spoustu činností (úklid, vaření, nakupování apod.).
- Každý klient se v něčem posunul, něco se naučil.

- Pracovníka těší dosažení vyšší míry samostatnosti a uplatnění schopností uživatelů Chráněného bydlení v běžném životě.
- Respondent uvedl, že uživatelé běžně zvládají manuální práce (vaření, zahrada, ruční práce...), což je také výsledek působení pracovníků.

Komentář k otázce č. 3

Z množství odpovědí je patrné, že pracovníci, kteří poskytli odpovědi, jsou velmi přemýšliví a otevření potřebám klientů. Snaží se hledat pozitiva a podporovat je v běžném fungování. Mezi popsányi situacemi jsou i takové, které vznikají v rámci jejich pracovních povinností, jako je podpora při péči o osobu uživatele, kontakt s rodinnými příslušníky a s přáteli, udržování společenského života. Z textu je patrná jakási přidaná hodnota, kterou do své práce tito pracovníci vkládají.

Analýza otázky č. 4

Tabulka 6: **Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci. Míra potřeby zdokonalit se v těchto činnostech.** (zdroj: autor)

Činnosti v rámci své práce	Význam pro práci	Potřeba zdokonalit se
Úklid a příprava jídla	4	0
Nákupy s klientem	4	0
Individuální plánování	4	3
Aktivizace klienta	4	3
Dozor nad běžnými činnostmi	4	3
Rozhovory s klienty	4	3
Trávení volného času klientů	4	3
Práce v přímé péči	2	0
Podpora při manipulaci s elektrospotřebiči	3	0
Péče o zahradu péče o ptáčky na zahradě	3	2
Drobné opravy v budově	3	2
Psaní záznamů	4	1
Práce na PC	4	0
Řízení služebního vozidla a jeho údržba	4	2

Škála: 0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – střední, 3 – značný, 4 - zásadní

Komentář k otázce č. 4 (tabulka 6):

Pracovníci hodnotili aktivity v rámci základních činností při poskytování sociální služby, které definuje § 35 č. 108/ 2006 sb. o sociálních službách. Individuální plánování, trávení volného času, rozhovor s klienty, aktivizace klienta byly **v průměru** označeny jako zásadní aktivity pro poskytování služby. Potřeba zdokonalení se byla pracovníky **v průměru** označena jako střední (2). Alarmující je skutečnost, že práce v přímé péči byla označena pouze škálovým stupněm 2 (středně) a míra potřeby se v této oblasti zdokonalit je nulová (!). Naše očekávání se v tomto ohledu nenaplnilo, neboť jsme předpokládali, že se budou chtít pracovníci v činnosti přímé péče s klientem zdokonalit značně.

Tyto informace by mohly být zdrojem pro vzdělávací aktivity.

Analýza otázky č. 5

Tabulka 7:

Přehled činností, které pracovníci při své práci nedělají, ale chtěli by je dělat. (zdroj: autor)

Co byste chtěli dělat a neděláte	Význam pro práci	Potřeba zdokonalit se
Chodit s klienty na výstavy	2	0
Rozvíjet schopnosti klientů	2	0
Setkávání se spolupracovníky a více se radit o klientech a předávat si zkušenosti	4	4
Více se věnovat klientům	3	2
Komunikace klientů s příbuznými	3	2
Více s klienty sportovat a chodit ven	4	0
Chodit s klienty plavat	2	0
Mít psa s sebou v práci - canisterapie	3	2

Škála: 0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – střední, 3 – značný, 4 - zásadní

Komentář k otázce č. 5 (tabulka 7):

Z odpovědí pracovníků (průměry) je patrná jejich empatie a naladění na klienta. Všechny odpovědi se týkají klientů, práce s nimi. Byly jim nabídnuty činnosti, které představují ty obvyčejné věci, jež dělá spousta zdravých vrstevníků, a které jsou našim uživatelům znemožněny. První sloupec udává význam, který pracovníci přiřadili jednotlivým činnostem, jež jim chybí. Zásadní význam spojili s potřebou více s klienty sportovat a chodit s nimi ven a dále s potřebou setkávat se se spolupracovníky (předávat si zkušenosti).

Potřeba zdokonalit se je ovšem opět velmi nízká. Může to být důsledek únavy a časového deficitu v takto náročném zaměstnání.

Analýza otázky č. 6 (otevřená otázka)

Máte nějaké důležité schopnosti, které ve Vaší práci nejsou využity?

Jeden pracovník uvedl, že umí jednat s lidmi a jeden, že momentálně své dovednosti využívá na maximum. Ostatní respondenti se k otázce nevyjádřili – prostor pro odpovědi zůstal prázdný.

Analýza otázky č. 8

Zvyšujete svou kvalifikaci ve svém volném čase? Jakým způsobem?

- Jeden pracovník odpověděl, že nemá prostor se nad rámec vzdělávat, protože je velmi časově vytížený jak v práci, tak v soukromém životě.
- Respondent uvedl, že studuje dálkově vysokou školu, čte odbornou literaturu, sleduje aktuální informace ze sociální oblasti v televizi a na internetu.
- Dva pracovníci uvedli, že navštěvují psychoterapeutický výcvik.
- Pracovník uvedl, že zhlédl film o lidech s mentálním postižením.
- Několik respondentů uvedlo čtení časopisů a knih s odborným zaměřením.
- Tři pracovnice navštěvují kurz znakového jazyka pro hluchoněmé.

Komentář k otázce č. 8

Pracovníci si své znalosti zvyšují studiem odborné literatury, čtením časopisů a článků na internetu. Sledují filmy s tematikou mentálního postižení, dva pracovníci absolvují psychoterapeutický výcvik.

4.4.3 Zhodnocení výsledků

Šetření bylo provedeno s 15 pracovníky, kteří poskytují přímou péči uživatelům v chráněném bydlení pro osoby s mentálním postižením.

Výsledky ukázaly, že zaměstnanci sociálních služeb jsou lidé citliví a otevření, že mají relativně velkou potřebu se vzdělávat, zejména v rámci již zavedeného systému.

Z výzkumu vyplynulo, že většina pracovníků je spokojena se stávajícím systémem vzdělávání. Vlastní iniciativu v oblasti profesního vzdělávání příliš neprojevují, což je dáno velkým pracovním vytížením a nedostatkem času. Jak se prokázalo, velkým přínosem a profesním obohacením by pro pracovníky bylo sdílení zkušeností s obdobnými zařízeními a výměnné stáže. Otevřené otázky odhalily potřebu vzdělávat se v oblasti komunikačních technik, a to jak na úrovni pracovník – uživatel, tak na úrovni pracovník – pracovník a pracovník – nadřízený.

4.5 Vzdělávací potřeby pracovníků Chráněného bydlení Johanes

Stěžejní část výzkumu byla realizována v Chráněném bydlení Johanes, Diakonie ČCE Valašské Meziříčí, kde proběhl výzkum formou rozhovorů se sociální pracovníci a s pracovníky v sociálních službách. Pracovníkům byl dán k vyplnění uvedený dotazník. Do výzkumu se zapojila také nadřízená osoba chráněného bydlení - manažerka služeb pro osoby se zdravotním postižením, a to prostřednictvím e-komunikace.

Byl využit typ polostrukturovaného rozhovoru. Témata byla stanovena předem, vycházela ze schématu hlavní výzkumné otázky (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 160 – 162). Pomocné otázky byly připraveny pro případ problémů s vyjádřením k dané oblasti. Uvědomujeme si, že právě zde narážíme na subjektivitu výzkumníka, což daná metoda připouští.

Pracovníci v sociálních službách v Chráněném bydlení Johanes byli kontaktováni předem a seznámeni s projektem výzkumu. Na základě uvedených informací souhlasili s rozhovorem, který **byl nahráván**. Pracovníci nebyli oslovováni, aby byla zachována anonymita. Rozhovory probíhaly v březnu 2017 a proběhly v prostorách chráněného bydlení. Využila jsem **přímou konfrontaci**, ale také **formu skupinového rozhovoru**. Byly použity prvky *ohniskové skupiny*, která je charakteristická tím, že aktivuje skupinovou interakci, při níž dochází k pochopení informací o klimatu týmu (Morgan, 2001, s. 13 – 14).

Výzkum umožnil zúčastněné (sociální) pozorování během rozhovoru, neboť ten se uskutečnil v domácnosti v chráněném bydlení. Rozhovoru se účastnila vedoucí chráněného bydlení a 3 pracovnice (ze 7) v sociálních službách, které poskytují přímou péči v Chráněném bydlení Johanes.

Všech 7 pracovníc vyplnilo dotazník. Jedná se tedy o ženy ve věkovém rozpětí od 26 do 58 let a délky trvání pracovního poměru od 6 měsíců do 2 let. Údaje o respondentech jsou seskupeny v tabulce 8.

Zvuková nahrávka byla přeepsána do písemné podoby. Byla provedena transkripce dat.

Informace, které byly získány rozhovory, byly vyhodnoceny v průběhu analýzy na základě otevřeného kódování dle zakotvené teorie. Materiály byly následně kódovány a kódy byly dle významu přiřazovány a kategorizovány. Takto bylo možné ze získaných dat stanovit proměnné (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 92). Kódování je proces, který představuje obrazy, s jejichž podporou jsou data rozebrána, konceptualizována a opět složena novým způsobem, je to centrální proces tvorby teorie z údajů (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39).

Pro zajištění validity dat byl při realizaci výzkumu použit ve fázi sběru dat pohled několika zdrojů na zkoumanou problematiku – dokumenty poskytovatele sociální služby, rozhovor s manažerkou služeb pro osoby se zdravotním postižením, dotazníky a rozhovor, byla tedy uplatněna dle Švaříčka, Šed'ové (2007, s. 2002) triangulace zdrojů. Relevance dat byla podpořena i na základě využití rozdílných metod sběru dat, triangulace metod.

4.6 Výzkumný soubor

Základní výzkumný soubor byl zvolen záměrným kvalifikovaným výběrem, tzn., že účastníky výzkumu jsou pracovníci v přímém kontaktu s uživateli chráněných bydlení.

Při druhém výběru výzkumného vzorku jsme se zaměřili na pracovníky poskytující přímou péči uživatelům v pobytové službě Chráněné bydlení Johannes. Do výzkumu byli zapojeni všichni pracovníci v sociálních službách. Pracovníci poskytující přímou péči zařízení v Chráněném bydlení Johannes, Diakonie ČCE Valašské Meziříčí.

Byl použit polostrukturovaný rozhovor a dotazník. Další informace pro potřeby výzkumu byly čerpány z registru sociálních služeb, ze zveřejněného dokumentu – *Realizace sociální služby* z internetových stránek Diakonie Valašské Meziříčí. Dále jsme čerpali z metodického pokynu *Chráněné bydlení č. 1, Veřejný závazek služby chráněné bydlení a Personální a organizační zajištění sociální služby* (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Následující tabulka charakterizuje respondentky, které se účastnily dotazníkového šetření.

Délka praxe v tabulce je uvedena v letech.

Tabulka č. 8:

Struktura pracovníku v sociálních službách Chráněného bydlení Johanes. (zdroj: autor)

Ženy	Věk	Praxe v CHB Johanes	Délka předchozí praxe v soc. služ.	Délka praxe v jiném oboru	Vzdělání	Považujete současné vzdělávání za dostatečné
1.	40	0,5	0	20	SOŠ	Spíše ne
2.	29	2	0	0	SŠ	Rozhodně ano
3.	58	0,5	1	15	SŠ	Rozhodně ano
4.	26	1,5	2,5	0	VŠ	Rozhodně ano
5.	45	1,5	0	10	SŠ	Rozhodně ano
6.	54	1,5	0	17	VŠ	Rozhodně ano
7.	40	2	0,5	20	SOŠ	Rozhodně ano
Ø	42	1,3	0,6	11,8	-	-

SŠ – střední škola, VŠ – vysoká škola, SOŠ – střední odborná škola, VOŠ – vyšší odborná škola
Škála: rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne

Komentář

Respondentky v Chráněném bydlení Johanes jsou v průměru 42 let staré, v zařízení pracují v průměru více než rok, čili jsou to relativně nové zaměstnankyně. Délka předchozí praxe v sociálních službách je v průměru rovněž nízká (něco málo přes půl roku). Tabulka ukazuje, že v jiném oboru pracovníce působily v průměru téměř 12 let. Mohlo by to znamenat, že ještě nejsou prací tak unaveni, mohly by být novou pracovní pozicí motivovány a očekávám, že budou rovněž lačné po profesním rozvoji prostřednictvím systematického vzdělávání. Institucionální vzdělání respondentek je na úrovni středoškolské až vysokoškolské. Drtivá většina pracovníček se domnívá, že je toto vzdělání rozhodně dostatečné, pouze jedna respondentka uvedla, že považuje své vzdělání za spíše nedostatečné. Pro potřeby práce budou dále respondentky označeny jako P1, P2.....P7.

4.6.1 Diakonie Valašské Meziříčí

Chráněné bydlení Johanes ve Valašském Meziříčí je jednou ze služeb Diakonie Československé církve evangelické, Středisko Valašské Meziříčí. Diakonie působí ve Valašském Meziříčí už od roku 1993, kdy vznikla ošetrovatelská a pečovatelská služba. Postupně se ukázala potřeba další služby a v roce 2004 byla služba pro rozšířena o denní stacionář. V roce 2009 byla nabídka služeb rozšířena o osobní asistenci a půjčovnu kompenzačních pomůcek. Od roku 2013 Diakonie Valašské Meziříčí svou pozornost

soustředila na podporu lidí se zdravotním postižením, zejména s mentálním postižením. Byla otevřena služba *podpora samostatného bydlení a sociální rehabilitace*, na to navázaly služby se zaměřením na zaměstnávání lidí se zdravotním postižením. Dne 1. 6. 2015 byl zahájen provoz Chráněného bydlení Johanes (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Posláním Diakonie Českobratrské církve evangelické je pomáhat lidem, kteří potřebují pomoc, tato činnost je praktickým vyjádřením křesťanské víry a odpovědnosti za kvalitu života společnosti. Chce citlivě vnímat potřeby každého člověka i celé společnosti a hledat cesty, jak pomoci jednotlivcům i skupinám, které se ocitly v nouzi (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Hodnoty Diakonie Valašské Meziříčí vycházejí z křesťanských hodnot, jako je láska, milosrdenství, víra a respekt ke každému člověku. Zásada v práci s uživateli je **partnerství**, rovný přístup ke všem, k uživatelům, spolupracovníkům i jiným osobám. **Transparentnost**, která je vyjádřena ve způsobu poskytování služeb vůči uživatelům, veřejnosti a ve způsobu řízení organizace. Diakonie Valašské Meziříčí usiluje o co nejvyšší **odbornost** ve všech oblastech, kterým se věnuje, odborností rozumí jako práci v duchu nejnovějších poznatků lidského poznání, poskytování služeb pracovníky, kteří se vzdělávají a jsou motivováni k vlastnímu seberozvoji. **Flexibilita a efektivita** znamená pružně reagovat na aktuální potřeby uživatelů, reagovat na měnící se situaci ve společnosti. S tím souvisí efektivita a účinnost poskytování služeb péče a v neposlední řadě i efektivita využívání finančních prostředků (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

4.6.2 Chráněné bydlení Johanes

Chráněné bydlení Johanes ve Valašském Meziříčí je jednou ze služeb pro osoby se zdravotním postižením.

Poslání služby:

„Chráněné bydlení ČCE Valašské Meziříčí je místem, kde lidé s mentálním, případně kombinovaným postižením, naleznou domov – bezpečné, vstřícné a zodpovědné prostředí. Nabízí uživatelům možnost žít běžným způsobem života i příležitost rozvíjet svou soběstačnost a nezávislost. Sociální služba uživatele provází jejich životem a podporuje je v přijímání zodpovědnosti za chod domácnosti a vlastní život. Uživatelům, kteří se připravují na budoucí samostatný život, nabízí přípravný program“ (Chráněné bydlení Johanes, Standard č. 1).

Definice pojmu mentální postižení

Mentální postižení souhrnně označuje vrozený deficit rozumových schopností. Inteligence je schopnost uvědomovat si důležité vztahy mezi věcmi a využívat jich při řešení vzniklých problémů. Projevy mentálního postižení jsou snížené schopnosti adaptace, učení, myšlení, orientace a je definováno jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně vývoje (méně než 70% normy). Mentální postižení může být způsobeno vnitřními (endogenními) nebo vnějšími (exogenními) vlivy; tyto obě složky mohou působit zároveň (Matoušek a kol., 2013, s. 393).

Cílovou skupinou služby Chráněné bydlení Valašské Meziříčí jsou dospělí lidé s mentálním případně kombinovaným postižením – s lehkým až středním mentálním postižením, osoby se získaným poškozením mozku, k tomuto handicapu mohou být přidružené i další, například smyslové, tělesné, psychiatrické. **Služba není určena** pro osoby s potřebou nepřetržitého dohledu, nemají zdroje na úhradu úkonů péče, trpí akutním onemocněním, nemají dostatečné schopnosti, dovednosti, ani návyky umožňující pobyt v chráněném bydlení, jsou závislé na alkoholu nebo jiných návykových látkách, závažným způsobem ohrožují sebe a své okolí, porušují pravidla a smluvní podmínky (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Cíle služby

- Podporovat uživatele v běžném způsobu života, podle jeho představ a přání.
- Podporovat uživatele v získání dovedností v oblasti zajištění svých potřeb - vaření, nakupování péči o domácnosti, v péči o vlastní hygienu, v péči o vlastní věci, aby zodpovědně hospodařil s vlastním majetkem a finančními prostředky.
- Uživateli je pomáháno, aby dokázal upozornit na svůj zhoršený zdravotní stav a dodržování lékařské péče
- Uživatel je podporován v udržování vzájemných vztahů mezi spolubydlícím, a navazování vztahů ve svém okolí. Je mu napomáháno využívat dostupných veřejných zdrojů, služeb a nabídek kulturního, společenského či sportovního života.
- Uživatel je podporován, aby dokázal uplatnit svá práva, zároveň je mu napomáháno, aby rozuměl pravidlům a respektoval je a dodržoval (Chráněné bydlení Johanes, Standard č. 1).

Veškerá činnost Chráněného bydlení se řídí **dodržováním principů** jako je zásada **bezpečí**. Zásady pracovník naplňuje svým chováním a vystupováním, čímž zpětně navozuje pocit důvěry. Podporuje klienty při integraci do **běžného života**, aby mohli žít tak, jako jejich vrstevníci v dané lokalitě. Dodržují zásadu **partnerství**, vnímají uživatele jako partnery, kteří mají svá práva a uplatňují svou **svobodnou volbu**. Ze strany pracovníků je posilována **zodpovědnost** uživatele za vlastní jednání (Chráněné bydlení Johanés, Standard č. 1).

Chráněné bydlení Johanés je zapojeno do projektu Evropské unie, Operačního programu Zaměstnanost, „*Žijeme tu s vámi*“, který je komplexně zaměřený na rozvoj služby. Tato podpora vznikla jako výsledek transformačního procesu bývalé pobytové služby Domova pro osoby se zdravotním postižením Zašová.

V rámci projektu bude vytvořena nová metodika služby, pracovníci projdou různými školeními, se zaměřením na specifika poskytované služby. Budou rozvíjeny dovednosti uživatelů. Specifickým cílem projektu je podpořit poskytování profesionální a kvalitní služby, aby byla schopna reagovat na specifické projevy klientů, podporovala jejich sociální začleňování a zároveň tam minimalizovala riziko jejich vyloučení. Cílem je podpora klientů v zapojení se do místní komunity. Tato podpora trvá do konce srpna 2018 (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

4.7 Zpracování dat a interpretace

Získané dokumenty byly podrobeny analýze a rozhovory s pracovníky podrobně zpracovány.

4.7.1 Vzdělávací potřeby pracovníků z hlediska analýzy cílů, strategie a vize organizace

Cíl organizace je **poskytovat sociální služby v co nejvyšší kvalitě**, a to znamená, že preferují nejvyšší **odbornost** ve všech oblastech, kterým se věnuje. Odborností se rozumí práce v duchu nejnovějších poznatků lidského poznání, poskytování služeb pracovníky, kteří se vzdělávají a jsou motivováni k vlastnímu seberozvoji (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Sociální služba Chráněného bydlení Johanés má taktéž stanoveny své cíle (viz výše), které se shodují s cíli organizace.

Diakonie ČCE získala cenu Nadace České spořitelny, v internetovém hlasování veřejnosti získala nejvíce hlasů jako poskytovatel pečovatelské služby, osobní asistence, domácí hospicové péče a komunitní spolupráce atd. (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Hodnoty Diakonie Valašské Meziříčí vycházejí z křesťanských hodnot, jako je láska, milosrdenství, víra a respekt ke každému člověku (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Morální a lidské hodnoty Diakonie šíří navenek i vně organizace.

Cituji z Výroční zprávy Diakonie Valašské Meziříčí 2015, z úvodního slova Mgr. Daniela Helera, faráře spolupracujícího sboru Českobratrské církve evangelické: *„Diakonie vede rozhovor o tom, co jsou její hlavní hodnoty, které považuje za důležité a nosné. Rozhovor je důkladný a probíhá na celorepublikové úrovni i v jednotlivých střediscích: jsme přesvědčeni o tom, že naděje není jen pro tento život a že skutečnost se nevyčerpává tím, co vidíme. Ani pozitivní změna nemusí být vždy vidět, růst může být i duchovní zvnitřnění, klient může přes zhoršující se zdravotní stav vnímat svůj život kvalitněji, protože došel ke smíření s nemocí, s druhými, sám se sebou nebo Bohem. Naděje je spojená s vírou v možnosti řešení. Chceme vždy hledat způsoby a cesty, jak řešit situaci konkrétního člověka, a pokoušet se o jednotlivé malé kroky. Nechceme se nechat zastrašit komplikacemi, omezenými možnostmi i schopnostmi klienta. Naděje pro nás není věc citu, ale věc přesvědčení a poslání, akt vůle a rozhodnutí. Někdy je třeba na ni umět počkat. Máme naději, že každá naše pomoc má smysl.“* (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017)

(P2)...mně se moc líbilo to, že jsme hned na začátku hovořili o poslání a principech Diakonie. Měli jsme školení, kde jsme se seznamovali se zásadami, s historií Diakonie, s jejími principy a to, že se na těchto základech staví. Přestavovalo to pro mě duchovní rozměr.

Zásada v práci s uživateli je **partnerství**, rovný přístup ke všem, k uživatelům, spolupracovníkům i jiným osobám (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Transparentnost je vyjádřena ve způsobu poskytování služeb vůči uživatelům a zároveň také i vůči široké veřejnosti.

Organizace umožňuje odborné stáže a je otevřená studentům, pracovníci jsou ochotni spolupracovat při výzkumu; důkazem je i tato diplomová práce.

Flexibilita a efektivita znamená pružně reagovat na aktuální potřeby uživatelů, reagovat na měnící se situaci ve společnosti. S tím souvisí efektivita a účinnost poskytování služeb

péče a v neposlední řadě i efektivita využívání finančních prostředků (Diakonie Valašské Meziříčí, © 2017).

Posláním Diakonie je zajišťovat sociální a pastorační péči všem potřebným, služba vychází z křesťanských hodnot, které směřuje ke svým klientům, pracovníkům i vně organizace. Svě zaměstnance vzdělává nejenom v oblasti profesionálních sociálních služeb, ale i na úrovni duchovních hodnot.

4.7.2 Vzdělávací potřeby pracovníků v závislosti na jejich roli pracovníka poskytující přímou péči uživatelům

Požadavky na vzdělání ze strany poskytovatele vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Poskytovatel si vymezil nejnižší stupeň vzdělání střední s výučním listem. Požadovaná praxe v oboru sociálních služeb je jeden rok. Dalšími dovednostmi, které požaduje, jsou práce na počítači, znalost cílové skupiny, dovednosti v domácnosti (úklid, vaření, používání domácích spotřebičů apod.). Dále jsou požadovány osobnostní předpoklady jako je empatie, sociální cítění, komunikativnost, partnerství, trpělivost, pečlivost, samostatnost, dovednosti přizpůsobit se situaci, dovednost naslouchat, provádění volnočasových aktivit, tvořivé schopnosti (Chráněné bydlení Johanes, Standard č. 9).

Z tabulky 8 vyplývá, že jen dvě z pracovníků splňují podmínku, kterou si vymezil zaměstnavatel, a to praxe v oboru sociálních služeb v délce trvání jednoho roku.

K tomu manažerka služeb pro lidi se zdravotním postižením uvádí:

...v sociálních službách je nedostatek kvalitních pracovníků. Již delší dobu přetrvává trend nedostatku kvalitních lidí, proto jsme z našeho požadavku ustoupili a upřednostňujeme osobnostní předpoklady pracovníků.

Dále k tématu sdělila:

...v době vzniku Chráněného bydlení Johanes pracovníce absolvovaly týdenní stáž v bývalém zařízení v Zašové;

...pracovníci absolvují stáže v jiných chráněných bydleních, pro rozšíření obzoru;

...každý pracovník byl seznámen se standardy sociální služby;

...probíhají konzultace...

....pravidelně probíhají každý měsíc supervize;

....porady, podpůrný rozhovor...

....školení na „míru“.

Pracovnice byly v otázce č. 7 vyzvány, aby označily dovednosti, ve kterých se chtějí zdokonalit. Z níže uvedeného výsledku vyplývá, že kromě P1, která pracuje v chráněném bydlení půl roku, všechny ostatní pracovnice nemají potřebu se zásadně zdokonalovat.

Tabulka 9:
Co chci zdokonalit v následujících dovednostech (zdroj: autor)

Dovednost	Pracovnice (respondentky)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Navázání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem	4	1	1	1	1	2	1
Posouzení problému klienta	4	2	1	2	2	2	3
Řídit rozhovor, prosadit se	2	2	2	0	0	2	2
Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	4	3	1	1	1	3	3
Pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace	2	1	1	1	1	3	2
Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny aj.), pracovat s jejich vztahy	4	1	2	1	1	1	2
Jednat s nadřízenými	1	2	1	2	0	2	2
Organizování pracovního času – time management	3	3	0	1	1	3	1
Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat	4	2	1	1	1	1	2
Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých	4	2	1	1	1	1	2
Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci	4	1	0	1	1	1	2
Individuální plánování	4	3	0	0	0	2	2
Spolupráce v týmu	4	3	0	0	0	2	2

Škála: 0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 - zásadně

4.7.3 Problémy a potřeby uživatelů

Manažerka služeb pro lidi se zdravotním postižením uvádí, že pracovníci absolvovali školení:

- Sociální dovednosti při práci s mentálním postižením,
- Psychiatrické minimum, návazné psychiatrické minimum,
- Úvod do krizové intervence,
- Sexualita a vztahy lidí s postižením, bylo pro klienty a také i pro pracovníce,
- Opatrovnictví dle Nového občanského zákoníku,
- Jak správně individuálně plánovat.

(P3)...já bych asi potřebovala nějaké školení, týkající se první pomoci, jak se zachovat, když mají klienti nějaké zdravotní problémy.

(P4)...já bych také potřebovala zdravotní minimum, no a jsme tady hlavně proto, že se máme postarat o jejich potřeby, pomáhat jim to zvládat, nakupovat, vařit a všechno aby bylo tak, jako doma.

(P4)...no a klienti mají co nejvíce dělat všechno venku, mimo domácnost.

4.7.4 Nabídka vzdělávání zaměstnavatele a zájem ze strany pracovníků, jaké formy vzdělávání upřednostňují

V tabulce č. 10 jsou zaznamenány odpovědi pracovníků na otázku, zda jsou spokojeni s obsahem a formou vzdělávání, které jim organizace poskytuje. Pracovnice v dotazníku odpovídaly na otázku, zda považují vzdělávání v počtu 24 hodin ročně za dostatečnou. Šest pracovníků ze sedmi odpovědělo, že rozhodně ano, jedna odpověděla spíše ne. Tato pracovníce pracuje v Chráněném bydlení Johannes půl roku, a to může být důvodem toho, že její potřeba získávání informací je vyšší než u ostatních pracovníků. V tabulce 11 je zaznamenána míra spokojenosti s obsahem a formou vzdělávání, pět ze sedmi pracovníků odpovědělo plným počtem bodů ve všech otázkách. Dvě pracovníce označily odpověď nižším počtem bodů; obě tyto pracovníce pracují v Chráněném bydlení půl roku.

Vedoucí služby...jednou ročně provádí vedoucí pracovník a manažer úseku pro lidi s handicapem pohovor s pracovníci, zjišťuje jejich vzdělávací potřeby, o co by měli

během celého roku zájem, v čem by se chtěly zdokonalit. Pak se z tohoto pohovoru sestaví SWOT analýza, aby byly plněny jejich vzdělávací potřeby.

(P2, P3, P4)... sdělují, že byly na stáži ještě v bývalé Zašové a také v jiných zařízeních.

(P3, P4)... všechny způsoby vzdělávání považují za přínosné.

(P4)... pozitivně hodnotili svou účast na odborné konferenci, kterou pořádala Diakonie na podporu domácí péče.

Vedoucí... a nějaké odborné informace, které získám, jim nechávám napsané například na stolku, aby si to mohly přečíst, napíšu to nějak zjednodušeně, aby je to nezatěžovalo, a aby to bylo pro ně snadno pochopitelné.

Tabulka 10:

Míra spokojenosti s obsahem a formou vzdělávání ve vaší organizaci (zdroj: autor)

respondentky	konzultace	supervize	vzdělávání - školení
P1	2	4	3
P2	4	4	4
P3	3	2	3
P4	4	4	4
P5	4	4	4
P6	4	4	4
P7	4	4	4
průměr	3,57	3,72	3,72

Škála: 0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 - zásadně

Komentář k tabulce 10:

Téměř všechny pracovnice hodnotí formu vzdělávání vysokou mírou. Z odpovědí vyplývá, že jsou s formou vzdělávání spokojené. Pouze dvě pracovnice (P1, P3) spatřují v systému určité rezervy a dá se předpokládat, že budou mít zájem o širší vzdělávání.

Tabulka 11: Preferující způsob vzdělávání (zdroj: autor)

Respondenti	Stáž v jiném zařízení	Akreditovaný vzdělávací kurz	Účast na odborné konferenci
1.	1	2	3
2.	1	1	3
3.	1	1	0
4.	1	1	1
5.	1	2	3
6.	1	1	0
7.	1	1	2
průměr	1	1,3	1,6

Škála: preferuji nejvíce - 1, preferuji méně – 2, preferuji nejméně – 3, 0 - nemám zájem

Komentář k tabulce 11:

Všechny pracovnice preferují jako nejpřínosnější způsob vzdělávání stáž v jiném zařízení. Tato potřeba se shoduje s odpověďmi předchozího výzkumu pracovníků v podobných zařízeních. Tento způsob získávání nových znalostí a vzhledů do problematiky je poskytovatelem podporován a představuje zásadní zdroj rozvoje pracovníka. Naopak nejménší zájem pracovnice projevují o účast na odborné konferenci. Důvodem může být fakt, že odborná konference představuje pasivní příjem informací, kdežto stáž je svým založením učením formou přímé práce a umožňují srovnání s podobným systémem.

Od manažerky organizace jsem získala informaci o **plánu dalšího vzdělávání na letošní rok**. Jedná se o nabídku vzdělávání v oblastech:

- první pomoc v sociálních službách,
- deinstucionalizace a transformace velkých pobytových služeb pro lidi se zdravotním postižením,
- sexualita a vztahy lidí s postižením, 1. a 2. návazný kurz,
- individuální plánování na míru služby,
- zvládání psychické zátěže v sociálních službách.

4.7.5 Motivace pracovníků a osobnost nadřízeného

(P2)...Já jsem moc ráda, že u nás probíhá supervize, my si moc společně rozumíme, takže ta témata jsou hlavně o klientech.

Vedoucí...supervize probíhá jednou za měsíc, snažím se vždy, když přijdu do práce, se každý den ptát pracovníků, jak se jim daří, jestli něco nepotřebují a oni si řeknou. Takové jako konzultace, ty u nás fungují.

(P4)...tak supervize jsou skvělé. Mě hlavně baví to, jak vidím posuny u klientů, ale nejsou moc velké. Oni mají využívat ty vnější zdroje, a my jsme jako ten servis, a tak ta naše role je trochu zabezpečovací, a to, že jsme výborný tým, tak to je takové rodinné.

Vedoucí...snažím se, aby byly ty holky spokojené, jaké si to tu uděláme, takové to tu bude, chci, aby byli spokojeni klienti, vše bylo podle zásad poskytování a pravidel. Nabízím holkám, že může být supervize i beze mne, ale ony chtějí, abych byla u toho, myslím, že mi věří.

(P2)...(s úsměvem dodává, že by mohli mít za tuto práci více peněz na výplatu, ale nechce nikam jinam, moc se jí tu líbí)...

(P4)...moc se mi tady líbí, před tím jsem pracovala u zaměstnavatele, kde se nikdo o nás nestaral, jak se cítíme, nějaké vzdělávání...a ty vztahy a shon. Tady se mi moc líbí, vedoucí je super a mám ráda praktické věci....

Manažerka služeb pro lidi se zdravotním postižením...za současný personál mohu říci, že je velmi angažovaný, prosociální, obětavý a rád se učí novým věcem. Hlavně jsou hodně praktičtí a do podpory a vedení domácnosti jsou ideální...naši klienti nemají problémy se sousedy, díky cíleným aktivitám se klienti pomalu včleňují do místní komunity, chodí na společenské akce, někteří se dokáží domluvit s kamarády a jít sami trávit čas mezi ostatní lidi ve společnosti.

Tato část výzkumu ukázala, že významným prvkem je i „firemní kultura“, nastavení hodnot a loajalita zaměstnanců. Velkou výhodou je mít v týmu vedoucích lídry, o které se mohou pracovníci opřít, takové, kteří jsou vnímaví nejenom k potřebám klientů, ale i zaměstnanců. Aby byl spokojený klient, je důležité, aby byl spokojený i pracovník.

4.8 shrnutí praktické části

V praktické části byl popsán průběh výzkumu, a jakých bylo dosaženo výsledků. Byly analyzovány a popsány vzdělávací potřeby pracovníků poskytující přímou péči uživatelům v chráněném bydlení.

Výzkum byl veden souběžně dvěma proudy, které mapovaly stejnou problematiku, avšak z trochu jiného úhlu. Smíšený výzkum se snažil jít do hloubky zkoumaného jevu.

Byly zkoumány potřeby pracovníků na obecnější úrovni. První část mapovala vzdělávací potřeby pracovníků z více organizací podobného typu a pomocí dotazníku získala řadu cenných informací.

Následující tabulky srovnávají situaci v Chráněném bydlení Johanes, která je organizací v procesu transformace, s organizacemi podobného typu na sledovaném širším území (několik krajů ČR).

Tabulka 12: **Struktura pracovníků – komparace dat (roky)** (zdroj: autor)

Organizace	Ø věk	Ø praxe v Chrán. bydl.	Předchozí Ø praxe v soc. službách	Ø praxe v jiném oboru
Více organizací	42	3,0	4,9	7,6
CHB Johanes	42	3,0	0,6	11,8

Pracovníci v Chráněném bydlení Johanes mají sice stejný průměrný věk jako v ostatních organizacích podobného typu, ovšem předchozí praxi mají v jiných oborech, takže jsou profesně mladší. Předpokládali bychom tedy, že budou mít mnohem vyšší potřebu vzdělávání, a to i vzhledem k tomu, že se mění způsob přístupu ke klientům a tudíž i změny v požadavcích na pracovní činnost.

Tabulka 13: **Míra spokojenosti s obsahem a formou vzdělávání ve vaší organizaci**
Komparace dat (zdroj: autor)

Organizace	Konzultace	Supervize	Vzdělávání - školení
Více organizací	Ø 3	Ø 3	Ø 3
CHB Johanes	Ø 3,57	Ø 3,72	Ø 3,72

Škála: 0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně

Jak ukazuje tabulka, pracovníci v Chráněném bydlení Johanes jsou více spokojeni s obsahem a formami vzdělávání než u pracovníků ostatních organizací podobného typu.

Svědčí o správné motivaci zaměstnanců, o správném vedení a o lepší promyšlenosti systému vzdělávání. Může to mít ovšem i souvislost s předchozí tabulkou, neboť pracovníci v CHB Johannes mohou mít vyšší vůli a motivaci vzhledem k tomu, že jsou profesně mladší a zkušenosti teprve sbírají.

Tabulka 14: **Preferující způsob vzdělávání** (zdroj: autor)

Orhanizace	Stáž v jiném zařízení	Akreditovaný vzdělávací kurz	Účast na odborné konferenci
Více organizací	Ø 1,4	Ø 1,3	Ø 2,5
CHB Johannes	Ø 1,0	Ø 1,3	Ø 1,6

Škála: preferuji nejvíce - 1, preferuji méně - 2, preferuji nejméně - 3, 0 - nemám zájem

Pokud srovnáme údaje o preferenci způsobu vzdělávání, zjistíme, že pracovníci více organizací (smíšená data) nejvíce preferují akreditovaný vzdělávací kurz, kdežto pracovníci v Chráněném bydlení Johannes stojí více o stáž v jiném zařízení. Nejmenší zájem mají pracovníci obecně o účast na odborné konferenci. Pravděpodobné důvody již byly definovány v komentáři k tabulce 11. Přesto je zde vidět, že i o nejméně preferovaný způsob vzdělávání projevují pracovníci Chráněného bydlení Johannes mnohem vyšší zájem (opět větší motivace ke vzdělávání), než ostatní pracovníci.

Je nám zřejmé, že všechna data se porovnat nedají, ale z výsledků dat je patrné, že u konkrétního poskytovatele Chráněné bydlení Johannes **je nastaven velmi funkční proces, který by mohl sloužit jako model způsobu vzdělávání v chráněných bydleních.**

Pokud budeme hodnotit míru plnění stanovených výzkumných otázek, můžeme vyvodit tvrzení, že pracovníci sociálních služeb projevují zájem o další vzdělávání, ale jsou převážně spokojeni s nastaveným systémem, který je v souladu s příslušnou legislativou. Práce je natolik vyčerpávající, že zaměstnanci většinou nevyhledávají institucionální vzdělávací aktivity nad rámec povinných vzdělávacích pořadů, které jim poskytuje zaměstnavatel. Stávající vzdělávací modely (formy, obsahy) jsou dostačující. Zaměstnavatel ale může, v rámci svých kompetencí vzhledem k pracovníkům, nastavit povinné vzdělávací akce tak, aby byly na míru přání zaměstnanců. Nástrojem pro

zjišťování takových potřeb může být interní dotazník, pohovor, diskuse i pozorování. Výsledky našeho šetření ukazují, že pracovníci jeví zájem o vzdělávání v oblasti zlepšování se v komunikačních technikách, v oblasti mezilidských vztahů (pracovní klima) i v oblasti poskytování první pomoci. Jako formu vzdělávání upřednostňují zejména pracovní stáž v zařízení obdobného typu. Takové vzdělávací potřeby jsou plně kompatibilní s vizemi a strategiemi organizací.

Velký přínos výzkumu vidíme zejména v tom, že pracovníci měli možnost sdělit své problémy a poskytnout je k analýze, jež vede ke zpětnému poskytnutí dat zaměstnavateli.

Výsledky výzkumu nabídnou vedení Chráněného bydlení Johannes k dalšímu zpracování, eventuelně k sestavení blíže zacíleného plánu vzdělávacích aktivit.

Otevřené otázky a rozhovory otevřely témata, která by byla uzavřeným otázkám skryta. Pracovníci měli možnost volně se vyjadřovat k tomu, co je trápí a co by chtěli ve své práci zlepšovat. I takováto sdělení mohou mít svůj význam, jelikož pracovníci získali příležitost uvědomit si stávající situaci a aktuální potřeby vzhledem ke vzdělávacímu systému zaměstnanců. Takové myšlenky mohou otevřít další jednání a mohou přispět k iniciaci efektivnějšího uspokojování profesních potřeb týkajících se profesního rozvoje skrze vzdělávání.

ZÁVĚR

Transformace dalších velkokapacitních zařízení je v plném proudu. Mění se život dalším lidem, kteří byli závislí na poskytované péči v ústavní službě. Mění se i přístup veřejnosti k takovýmto lidem, kteří opouští zdi ústavů, a můžeme je tak potkat na ulici. Některé z nich vůbec nepoznáme, protože z jejich vzezření není patrné to, že mají trochu nižší intelekt, nebo mají nějaké zdravotní postižení. Jen možná někdy dávno zůstali jako děti sami a vyrůstali v dětském domově, a měli nějaký hendikep. Tak se dostali tam a už nebyla cesta zpátky. Až teprve nyní...

Cílem diplomové práce bylo analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků poskytující přímou péči uživatelům v chráněném bydlení pro osoby s mentálním postižením. Na základě dotazníků a rozhovorů jsme zkoumali vlivy potřeb uživatelů na vzdělávací potřeby pracovníků.

Důvodem zkoumaného problému byl zájem o tuto problematiku, jako studenta oboru sociální pedagogika.

Myslím, že velmi důležitým článkem fungujícího celku je kvalitní vedení zařízení, jehož členové jsou vnímaví vůči potřebám klientů a pracovníků.

Považujeme za důležité definovat, jak byly cíle (hlavní i dílčí) splněny.

V práci bylo zjištěno, jako mají pracovníci vlastní potřebu profesního rozvoje, jakou formu vzdělávání upřednostňují a jaká je jejich míra aktivity v procesu vzdělávání. Tento hlavní cíl byl splněn.

Dílčí cíle naplnily očekávání ohledně zjištění, zda pracovníci považují nabídku vzdělávání, jejíž rozsah je stanoven v zákoně, za dostatečnou a zda má délka jejich praxe v sociální oblasti vliv na iniciaci profesního růstu. Všechny zjištěné údaje byly statisticky zpracovány v rámci metod kvantitativního zkoumání.

Dále jsme zjišťovali, s jakými profesními problémy se, ve styku s uživateli, pracovníci setkávají a zda je na tyto situace ze strany poskytovatele reagováno nabídkou adekvátního vzdělávání, jež by vedlo k získání potřebných dovedností. Byl zveřejněn plán vzdělávání, který vedení Chráněného bydlení Johannes aktuálně pracovníkům nabízí. Tento plán není zcela v souladu s potřebami pracovníků. Obsahuje vzdělávání na téma poskytnutí první pomoci, ovšem postrádá trénink komunikačních dovedností a také chybí aktivita, které by směřovala ke zlepšování pracovního klimatu a kolegiálních vztahů.

Přínos práce pro obecné společenské cíle vidím zejména v zjištění, že pracovníci v sociálních službách mají vzdělávací potřeby, že mají zájem o profesní rozvoj. Konkrétní přínos shledávám v tom, že vedení Chráněného bydlení Johannes získá data k zamyšlení a dalšímu zpracování, které může vést ke zlepšení plánování vzdělávání svých pracovníků.

Na základě zjištěných dat a vyvozených závěrů z nich se domníváme, že lze definovat tvrzení, že veškeré cíle diplomové práce byly splněny.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] [ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. 10. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978024714073.
- [2] BARTÁK, J. *Vzdělávání ve firmě*. Praha: Alfa Publishing, 2007. Management studium. ISBN 9788086851686.
- [3] BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. [2. vyd.]. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2014. ISBN 9788087623107.
- [4] BENEŠ, M. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 9788024725802.
- [5] HAVRDOVÁ, Z, ZAMYKALOVÁ, L. *Profesní struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2001.
- [6] HENDL, Jan, *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005 ISBN 8073670402.
- [7] HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 9788024714578.
- [8] JANIŠOVÁ, D., KŘIVÁNEK, M.. *Velká kniha o řízení firmy: [praktické postupy pro úspěšný rozvoj]*. Praha: Grada, 2013. ISBN 9788024743370.
- [9] KOUBEK, J.: *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Management Press, 2007. 4. rozšířené a doplněné vydání. ISBN 978-80- 72611-68-3.
- [10] MALACH, J., ZAPLETAL, B. *Vybrané problémy andragogiky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2005. ISBN 8073680432.
- [11] MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673314.
- [12] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785490.
- [13] MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673109.
- [14] MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A., ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 9788026203667.
- [15] MORGAN, David L. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd, 2001. Metodologie, 2. ISBN 8085834774.
- [16] MUŽÍK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. Vzdělávání dospělých. ISBN 9788073577384.
- [17] MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998. ISBN 8085963523.
- [18] PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 9788086723587.

- [19] PETRÁČKOVÁ, V. et al. *Slovník cizích slov*. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-0607-9.
- [20] PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. ISBN 9788024732350.
- [21] PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 9788024748061.
- [22] STÝBLO, J. *Personální řízení v malých a středních podnicích*. Praha: Management Press, 2003. ISBN 807261097X.
- [23] STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 808583460X.
- [24] ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673130.
- [25] VETEŠKA, J. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 9788086723983.
- [26] VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016. ISBN 9788026210269.
- [27] VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 9788024717708.
- [28] VETEŠKA, Jaroslav. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 9788086723983.
- [29] VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 9788024736518.
- [30] *Řízení lidských zdrojů: sborník vybraných materiálů specializačního kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Praha: Agnes, 1999. ISBN 8090263348.

ELEKTRONICKÉ ZROJE:

- [31] ČESKO. Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. In: Sbíрка zákonů České republiky [online]. 2009 [cit. 2016-09-10]. částka 61, s. 2902-2916. ISSN 1211-1244 Dostupné také z: <http://www.mvcr.cz/soubor/sb061-09-pdf.aspx>
- [32] Diakonie Československé církve evangelické, Valašské Meziříčí. Diakoniev.cz [online]. © 2017 [cit. 2017-04-11]. Dostupné z: <http://www.diakoniev.cz/diakonie-valasské-mezirici/>
- [33] HESTIA, [online]. [cit. 2017-04-13]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>
- [34] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR, Bílá kniha v sociálních službách [online]. MPSV, 2003, [cit. 2016-12-03]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf.

- [35] NÁRODNÍ CENTRUM PODPORY TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Manuál transformace ústavů [online]. 2013, [cit 2016-12-03]. Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/02/text.pdf>
- [36] Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online]. [cit. 2016-09-10]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/505_2006_2016.pdf
- [37] Quality of life and living arrangements for people with intellectual disability: Bertelli, Marco, Salvador-Carulla, Luis; Lassi, Stefano; Zappella, Michele, Ceccotto, Raymond; et al. *Advances in Mental Health and Intellectual Disabilities*; Hove 7.4 (2013): 220-231, [cit 2017-04-09]. Dostupné z: <http://search.proquest.com.proxy.k.utb.cz/docview/1412837737/fulltext/7EBBB319EF8A4CB8PQ/3?accountid=15518>

METODICKÝ POKYN:

- [38] Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby, Chráněné bydlení Johanés, 2015, Diakonie Valašské Meziříčí.
- [39] Standard č. 1: Veřejný závazek služby chráněné bydlení, 2015, Diakonie Valašské Meziříčí

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

č. číslo

ČR Česká republika

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

Sb. Sbírka

Úp Úřad práce

Tzn. To znamená

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Původ lidských zdrojů.....	35
Obrázek č. 2 Definice základních forem vzdělávání dospělých.....	38
Obrázek č. 3 Postup při identifikaci vzdělávacích potřeb.....	45

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Srovnání rozvoje individuálních znalostí a znalostí organizace za různých podmínek.....	38
Tabulka 2: Charakteristika 15 respondentů; pracovníci v sociálních službách.....	55
Tabulka 3: Míra spokojenosti s průběhem vzdělávacích aktivit v organizaci.....	56
Tabulka 4: Míra spokojenosti s obsahem a četností vzdělávání.....	57
Tabulka 5: Preferující způsob vzdělávání.....	59
Tabulka 6: Přehled pracovních činností a jejich význam pro práci.....	63
Tabulka 7: Přehled činností, které pracovníci při své práci nedělají, ale chtěli by je dělat.....	64
Tabulka č. 8: Struktura pracovníku v sociálních službách Chráněného bydlení Johannes.....	68
Tabulka 9: Co chci zdokonalit v následujících dovednostech.....	74
Tabulka 10: Míra spokojenosti s obsahem a formou vzdělávání ve vaší organizaci.....	76
Tabulka 11: Preferující způsob vzdělávání.....	77
Tabulka 12: Struktura pracovníků.....	79
Tabulka 13: Míra spokojenosti s obsahem a formou vzdělávání ve vaší organizaci.....	79
Tabulka 14: Preferující způsob vzdělávání.....	80

SEZNAM PŘÍLOH

PI: Oblasti, rozhovoru s pracovníky Chráněného bydlení Johanes

PII: Dotazník vzdělávacích potřeb

**PI: OTÁZKY, OBLASTI ROZHOVORU S PRACOVNÍKY
CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ JOHANES**

1. Jaké jsou potřebné dovednosti pracovníků, dají se získat vzděláním?
2. Jaké jsou Vaše vzdělávací potřeby – z pohledu pracovníků, z pohledu vedoucího služby?
3. Jaké jste doposud absolvovali vzdělávání, bylo užitečné, využíváte dovednosti v praxi?
4. Jaký způsob vzdělávání preferujete?
5. Chcete něco dodat?

PII: DOTAZNÍK VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

Dotazník vzdělávacích potřeb

Dobrý den,

Jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru sociální pedagogika. Pro svou diplomovou práci provádím průzkum vzdělávacích potřeb **pracovníků v přímé péči**, kteří pracují v CHRÁNĚNÉM BYDLENÍ pro osoby se zdravotním postižením – mentálním postižením. Do kterých přišla převážná většina uživatelů (v rámci procesu transformace), z velkokapacitních pobytových zařízení.

Prosím Vás o vyplnění následujícího **anonymního** dotazníku. Získané informace budou použity pro účely mé diplomové práce s názvem: Další profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Děkuji za Vaši ochotu a spolupráci. Bc. Anna Pavelková

Dotazník je určen pro pracovníky v sociálních službách, v chráněných bydlení (Komunitní pobytové sociální služby pro osoby s mentálním postižením)

Váš věk

Pohlaví: muž x žena

Délka praxe pracovníka v přímé péči (měsíce, roky)

v Chráněném bydlení PRO OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

.....

Délka praxe v sociálních službách (předchozí pracovní zkušenosti)

.....

Než jste začal pracovat v **sociálních službách**, máte zkušenost z jiné profese? Uveďte délku.....

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání, obor:

1. Nabízí Vám Váš zaměstnavatel možnost účastnit se odborných konzultací, supervizí, vzdělávání?					
A. Odborné konzultace	ano	ne			
B. Supervize	ano	ne			
C. Vzdělávání	ano	ne			
Označte, míru spokojenosti s průběhem ve Vaší organizaci (0 – vůbec, 1 - trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně).					
A. Odborné konzultace	0	1	2	3	4
B. Supervize	0	1	2	3	4
C. Vzdělávání	0	1	2	3	4
Chcete něco dodat:					

2. Popište prosím nějakou příhodu či opakující se situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste při jednání s nějakou osobou (klientem, spolupracovníkem) nebyl(a) s výsledkem spokojen(a) a měl(a) jste přitom pocit, že jste si mohl(a) počínat trochu lépe.

3. Popište prosím nějakou příhodu či opakující se situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste byl(a) s výsledkem i Vaším počínáním naopak spokojen(a).

4. Zamyslete se nad tím, jaké činnosti ve své práci vykonáváte. Uvedte všechny činnosti, kterými se během práce zabýváte, bez ohledu na tu, jestli patří do Vaší pracovní náplně, či nikoli. Činnosti nejdříve sepište do levého sloupce tak, jak Vás budou napadat.

A. Přiřipšte ke každé z nich Váš odhad, jaký význam má činnost pro úspěch Vaší práce. (0 - žádný, 1 - malý, 2 - střední, 3 - značný, 4 – rozhodující).

B. Přiřipšte, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit. (0 - vůbec, 1 - trochu, 2 - středně, 3 – značně, 4 – zásadně).

	A význam pro Vaši práci	B Vaše potřeba zdokonalení

<p>5. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl(a), ale neděláte je? Všechny činnosti opět nejdříve sepište do levého sloupce tak, jak Vás budou napadat.</p> <p>A. Přiřaďte ke každé z nich Váš odhad, jaký význam by mohla mít tato činnost pro úspěch Vaší práce. (0 – žádný, 1 – malý, 2 – střední, 3 – značný, 4 – rozhodující).</p> <p>B. Přiřaďte, zda a o kolik byste se chtěl(a) v dané činnosti zdokonalit. (0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně).</p>		
	A význam pro Vaši práci	B Vaše potřeba zdokonalení

<p>6. Pravděpodobně máte také nějaké důležité schopnosti, které ve Vaší práci nejsou využity. Zkuste si je připomenout a sepsat.</p>

<p>7. Označte, do jaké míry byste se chtěl(a) zdokonalit v následujících dovednostech (0 – vůbec, 1 - trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně).</p>	
<p>Dovednost – pokud myslíte, že jsou ještě nějaké jiné důležité dovednosti, které nejsou v tabulce uvedeny, můžete je doplnit do volných řádků.</p>	<p>Jak moc se chci zdokonalit</p>
1. Navázání a udržení kontaktu a spolupráce s klientem	0 1 2 3 4
2. Posouzení problému klienta	0 1 2 3 4
3. Řídit rozhovor, prosadit se	0 1 2 3 4
4. Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	0 1 2 3 4
5. Pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace	0 1 2 3 4
6. Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny aj.), pracovat s jejich vztahy	0 1 2 3 4
7. Jednat s nadřízenými	0 1 2 3 4

8. Organizování pracovního času – time management	0	1	2	3	4
9. Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat	0	1	2	3	4
10. Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasazen utrpením druhých	0	1	2	3	4
11. Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci	0	1	2	3	4
12. Individuální plánování	0	1	2	3	4
13. Spolupráce v týmu	0	1	2	3	4
14.	0	1	2	3	4
15.	0	1	2	3	4
16.	0	1	2	3	4
20.	0	1	2	3	4
21.	0	1	2	3	4
22.	0	1	2	3	4
23.	0	1	2	3	4

8. Zvyšujete svou kvalifikaci, vzděláváte se ve svém volném čase? Jakým způsobem?

9. Ze zákona je stanovena povinnost zaměstnavatele zajistit pracovníkům v přímé péči 24 hodin dalšího vzdělávání v kalendářním roce, považujete tuto délku za dostatečnou?			
Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Rozhodně ne
10. Vzdělávat se nad rámec povinného vzdělávání považujete za důležité.			
Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Rozhodně ne
11. Jaký způsob vzdělávání Vám nejvíce vyhovuje, označte prosím 1. nejvíce, 2 středně, 3 nejméně:			
Akreditovaný vzdělávací kurz	Stáž v jiném zařízení	Účast na odborné konferenci	

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku a přeji, ať se Vám daří v soukromém i pracovním životě

Vyplněný dotazník v elektronické podobě mi prosím pošlete na e-mailovou adresu:

anna.pavelkova67@gmail.com

Anna Pavelková
 Hrachovec 215
 Valašské Meziříčí
 75701