

Profesní vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách

Bc. Martina Kadlecová

Diplomová práce
2012

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina KADLECOVÁ**
Osobní číslo: **K10376**
Studijní program: **N 6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Řízení netržních a sociálních služeb**

Téma práce: **Profesní vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte rešerši a nastudujte odbornou literaturu k tématu.
2. Vymezte pojmy včetně legislativního vymezení a teoretických východisek vzdělávání v sociálních službách.
3. Realizujte kvantitativní výzkum. Zpracujte a vyhodnoťte získaná data, včetně jejich interpretace.
4. Presentujte výsledky výzkumu, shrňte analýzu a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-57-3.

URBAN, J. Řízení lidí v organizaci. Praha: ASPI, 2003. ISBN 80-86395-46-4.

BOBEK, M., PENÍŠKA, P. Práce s lidmi. Brno: NC Publishing, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. října 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **17. září 2012**

Ve Zlině dne 15. února 2012

doc. MgrA. Jana Janíková, ArtD.
Janíková



Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.
Olga Jurášková

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/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 obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/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. 3²⁾;
- podle § 60⁴⁾ 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 § 60⁴⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – bakalářskou/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 odměňný příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), neze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně

11. 4. 2018

Jméno, příjmení, podpis

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, § 60 odst. 3 písm. b) zveřejněním zveřejněním práce.

²⁾ V zásadě šlove nekomerční zveřejněním bakalářské, diplomové, bakalářské a diplomové práce u kterých proběhne obhajoba, včetně inzerce, promoci a výstupu z knihovny, prezentace, představení bakalářských a diplomových prací, účast v soutěžích, zveřejnění práce v rámci předpisů vysokých škol.

³⁾ Označení „dílo“ zahrnuje i díla, která vznikla v rámci výkonu úřední funkce nebo v rámci jiné služby nebo v rámci jiné služby, která vznikla v rámci výkonu úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v rámci výkonu úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v rámci výkonu úřední funkce nebo v rámci jiné služby.

⁴⁾ 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.

⁵⁾ Za práce autorské také považujeme práci, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby.

⁶⁾ 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 odst. 1.

⁷⁾ Šlo by tedy o práci, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby.

⁸⁾ Mnozí si myslí, že pokud autor školního díla své dílo již dříve zveřejnil, jeho licenci není třeba uzavírat s univerzitním informačním systémem nebo školní knihovnou.

⁹⁾ Šlo by tedy o práci, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby, která vznikla v souvislosti s výkonem úřední funkce nebo v rámci jiné služby.

ABSTRAKT

Diplomová práce se věnuje problematice profesního vzdělávání zaměstnanců sociálních služeb. Teoretická část poskytuje náhled do současného stavu vzdělávání včetně legislativních aspektů a motivace zaměstnanců. V praktické části se zabývám názory zaměstnanců sociálních služeb a jejich zkušenostmi s profesním vzděláváním v organizaci. Výstupem praktické části jsou návrhy a doporučení pro praxi. Projektová část navazuje svou žádostí o finanční podporu na praktickou. Projekt vzešel z potřeby pracovníků rozšířit si své odborné dovednosti o proškolení v bazální stimulaci.

Klíčová slova: profesní vzdělávání, zaměstnanci, motivace, názory, zkušenosti, sociální služby, kvalita.

ABSTRACT

This dissertation work treats the issue of vocational education of employees in social services. The theoretical part provides insight to the present condition of education in social services including legislative aspects and employee's motivation. In the practical part I deal with the employee's opinions and their experiences with professional education in the organization. The outcomes of the practical part are suggestions and recommendations for practice use. The project part relates to practical part by the request for financial support. The project came out of the need of employees to increase their professional skills of education in basal stimulation.

Keywords: vocational education, employees, motivation, opinions, experiences, social services, quality.

Ráda bych poděkovala mé vedoucí diplomové práce Mgr. Soni Vávrové Ph.D. za odborné vedení a cenné připomínky, které mi poskytla při zpracovávání diplomové práce. Mé poděkování dále patří mé dceři a rodičům za podporu a trpělivost, kterou mi věnovali po celou dobu mého studia. DĚKUJI.

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ	12
1.1 EFEKTIVITA VZDĚLÁVÁNÍ	13
1.1.1 Systematické vzdělávání	14
1.1.2 Plánované vzdělávání.....	15
1.2 IDENTIFIKACE POTŘEB VZDĚLÁVÁNÍ	15
1.2.1 Metody analýzy vzdělávání.....	16
1.3 PLÁNOVÁNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	17
1.4 VYHODNOCOVÁNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	18
1.4.1 Použití vyhodnocování.....	19
1.5 MOTIVACE ZAMĚSTNANCŮ	20
1.5.1 Kroky motivace	21
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	23
2.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	24
2.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY VE VYBRANÝCH EVROPSKÝCH ZEMÍCH	25
2.2.1 Německo, Rakousko, Belgie a Holandsko	25
2.2.2 Velká Británie a Irsko.....	26
2.2.3 Švédsko, Finsko a Dánsko	26
2.2.4 Itálie, Španělsko, Portugalsko a Řecko	26
2.2.5 Velká Británie	27
3 VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	28
3.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	28
3.2 VÝZNAM PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	29
3.3 SOUČASNÝ STAV VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	30
4 OBČANSKÉ SDRUŽENÍ NADĚJE	32
4.1 POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	32
4.2 PROGRAM ČINNOSTI	34
4.3 VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ	35
4.3.1 Projekt profesní vzdělávání v sociálních službách.....	36
OBČANSKÉ SDRUŽENÍ NADĚJE – POBOČKA ZLÍN	36
4.3.2 Personální zajištění.....	38
II PRAKTICKÁ ČÁST	39
5 METODOLOGIE VÝZKUMU	40

5.1	CÍL VÝZKUMU	40
5.2	METODA VÝZKUMU	40
5.3	STANOVENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	41
5.4	POPIS VZORKU RESPONDENTŮ	42
5.5	PRŮBĚH VÝZKUMU	42
6	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	43
III	PROJEKTOVÁ ČÁST.....	65
7	NÁVRH PROJEKTU.....	66
7.1	IDENTIFIKACE ŽADATELE	67
7.2	REALIZAČNÍ TÝM.....	68
7.3	MÍSTO REALIZACE A DOPADU NA CÍLOVOU SKUPINU UŽIVATELŮ	70
7.4	POPIS PROJEKTU	70
7.5	HARMONOGRAM REALIZACE	73
7.6	ROZPOČET	73
7.7	ZDROJE FINANCOVÁNÍ A NÁKLADY PROJEKTU	75
7.8	PUBLICITA	76
	ZÁVĚR	77
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	78
	SEZNAM TABULEK.....	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
	SEZNAM PŘÍLOH.....	83

ÚVOD

Téma diplomové práce, kterou dostáváte do rukou je pro mne osobně mimořádně zajímavé. Je to nejen z důvodu souvislosti s mou profesí, ale také proto, že vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách je úzce spjato s dalším vývojem naší společnosti.

Poskytování sociálních služeb v současnosti vymezuje Zákon o sociálních službách. Ten stanovuje 18 druhů zařízení sociálních služeb, 13 druhů základních činností poskytování sociálních služeb, 14 druhů služeb sociální péče a vyjmenovává také 17 druhů služeb sociální prevence. Již z tohoto výčtu je zřejmé, jak je poskytování sociálních služeb rozmanité, specifické a odlišné.

Jak bylo řečeno, zákon docela přesně specifikuje podmínky poskytování jednotlivých služeb, nikde se v něm ale nedočteme, co je pro rozvoj a kvalitu každé služby důležité a potřebné. Nedočteme se, že pracovníci pracující v sociálních službách musejí ovládat pracovní dovednosti a schopnosti specifické pro jednotlivé služby ať už se jedná sociální prevenci či sociální péči. Není zde uvedeno, jak důležitý je osobnostní rozvoj každého člověka pracujícího v sociálních službách, neboť kvalitu služby předurčují kvalitní pracovníci. Kvalitní a motivovaní pracovníci jsou největším kapitálem pomáhajících profesí, přičemž vytvořit pomáhající vztah bude vždy v rovině čehosi nehmatatelného a obtížně měřitelného.

S vývojem naší společnosti lze předpokládat i nárůst významu sociálních služeb. Tento předpoklad pramenní z prognostických údajů, kdy je obecně známo, že poměr mezi seniory i lidmi vyžadujícími trvalou péči a mladší generací je propastný. Podstatná část obyvatelstva stárne a bude nutné mu v budoucnu zajistit kvalitní péči. Prodlužuje se život v produktivním věku, ale i období, kdy je člověk stále více závislý na pomoci jiné osoby, rostou náklady závislosti na vnější pomoci.

Sociální služby se v budoucnu budou měnit co do rozsahu, specializace, podmínek poskytování i ekonomických podmínek. Na měnící se model budou muset reagovat pracovníci pracující v těchto službách. Sociální i zdravotničtí pracovníci budou potřebovat mnohem více psychosociálních dovedností a budou nuceni zvládat nové problémy. Zaměstnanci budou potřebovat ke zvládnutí této náročné profese dostatek informací. Tyto informace budou získávat právě prostřednictvím profesního vzdělávání.

Kvalitní profesní vzdělávání však nelze zakoupit, nebo objednat, může být pouze výsledkem procesu, na kterém se aktivně podílejí jak zaměstnanci, tak odborníci z řad psychologických,

lékařských, sociálních, humanitních, ekonomických a jiných oborů. Bez aktivního přístupu zaměstnanců však nelze potřebné změny provádět.

Je nutné vycházet z potřeb pracovníků, tyto potřeby umět identifikovat a spolupracovat na vytvoření smysluplného vzdělávacího systému. Prostřednictvím dobře fungujícího profesního vzdělávání pak můžeme směřovat organizaci k naplnění jejich cílů, poslání i zvýšení kvality péče ať už je jakkoliv různorodá.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

„Výkonnostní kapacitu organizace určují lidé. Žádná organizace není schopna vyprodukovat více než její lidé.“ (Drucker, 1993).

Ve všech průmyslově rozvinutých zemích je řízení lidských zdrojů, jinak také personální management jednou z nejdůležitějších součástí řízení organizace. Zaměstnanci organizace hrají klíčovou roli mající podstatný vliv na úspěch podniků a organizací vůbec (Matoušek, 2003, s 332).

„To, co je dnes v Evropě a USA nazýváno, personálním managementem, je souhrnem metodologií a rozhodování, jejichž cílem je řídit a rozvíjet potenciál ve výrobních a dalších organizacích.“ (Livian, 1997).

Budeme-li hovořit o zaměstnancích sociálních v sociálních službách musíme si uvědomit, že poskytování sociálních služeb se značně liší od oblastí organizací vytvářejících zisk. To, co v komerční sféře znamená spokojenost zákazníka, v sociální práci znamená pochopení potřeb klienta. To, co v podnikatelské oblasti znamená dosahovat maximálního zisku, v sociální sféře je smyslem činnosti pozitivní změna v životě klienta. Dalším zásadním rozdílem je zvláštnost poslání a cílů organizací. Poslání organizace je jakýmsi vymezením toho, o co ve službě jde. Aby formulace poslání byla účinným nástrojem v řízení organizace, musí mít přesný, až provozně-technický charakter. Na rozdíl od podnikatelské sféry je v sociální sféře prakticky nemožné sledovat produktivitu práce a další známé ukazatele. Je to z důvodu, že nepřiměřený tlak na zaměstnance nebo přísně ekonomický přístup by mohl vést k potlačení humanity služby. Na druhé straně je efektivita poskytovaných služeb měřítkem potřebnosti služby (Matoušek, 2003, s 333).

V oblasti poskytování sociálních služeb tvoří zaměstnanci důležitý a nepostradatelný nástroj, který umožňuje směřovat organizaci na skutečné poslání a na kvalitní odbornou práci ve prospěch klientů. Sociální práce se stává nástrojem změny v životě lidí.

Oblast personálního managementu v sobě zahrnuje celou řadu činností, jejichž naplňování vytváří v organizaci silný potenciál kvalitních pracovníků. Jednou z těchto pro sociální služby důležitou činností je výcvik, výchova a rozvoj zaměstnanců. Chcete-li profesní rozvoj, profesní vzdělávání zaměstnanců. Dobře fungující systém profesního vzdělávání zaměstnanců sociálních služeb vytváří v organizaci silný potenciál kvalitních pracovníků, efektivně zapojených do naplňování poslání a cílů organizace (Matoušek, 2007, s 340).

1.1 Efektivita vzdělávání

Při výkladu pojmu „vzdělávání“ narazíme mezi českou a zahraniční pedagogikou na terminologický problém výkladu. Anglický termín *education* může znamenat „vzdělání, vzdělávání, výchova“ (Mareš, Gavora, 1999). Navíc se tato záležitost ještě komplikuje rozdílnými českými pojmy „vzdělání“ (produkt procesu) a „vzdělávání“ (sám proces). Značné úsilí výkladu tohoto pojmu vzdělávání (edukace) věnoval Richard Peters a jeho následovníci (Barrow, 1981). V podstatě rozlišují mezi vzděláním (education), které vymezují jako kultivaci ducha a je považováno za hodnotu samo o sobě, oproti výcviku (training), který je účelově zaměřen například na přípravu na povolání (Průcha, 2002, s 57).

Obecně můžeme říci, že vzdělávání je procesem, ve kterém převažuje informativní aspekt a ve kterém člověk získává a osvojuje si soustavu poznatků, vědomostí i metodu nabývání těchto poznatků. Tyto nabyté poznatky mají jednak povahu funkční například poznatky nutné k výkonu povolání a jednak povahu kultivační tzn., že člověka obohacují svým věděním (Krebs, 2002, s 414).

Naše dovednosti a schopnosti nejsou statické. Rozvíjejí se nebo zanikají. Proces rozvíjení se je procesem vzdělávacím. Rozvíjet se můžeme samovolně, ale tento proces je pomalý a s nejasným výsledkem (viz. osvědčený postup Járy Cimrmana „pokus – omyl, nový pokus – nový omyl“ výsledkem je poznání: „tudy cesta nevede“). Efektivnější je vzdělávací proces řídit a plánovat. Způsoby jak efektivně vzdělávat se zabývá řada vědeckých disciplín: andragogika, andragologie, pedagogika atd. (Ježek, 2007).

Přestože řada autorů dospěla k závěru, že měřitelnost vzdělání je velmi obtížná a kvantifikovat znalosti prakticky nelze, shodují se odborníci na tvrzení, že investice do vzdělání jsou perspektivní a jejich návratnost je vysoká (Durdisová, 2005, s 420).

Většina teorií zabývajících se vzděláváním říká, že aby byl vzdělávací proces efektivní musí být splněno několik důležitých podmínek:

- Lidé musejí být **motivováni**. V praxi to znamená, že zaměstnanci musejí vědět, že úroveň jejich znalostí je nutné zlepšit.
- Vzdělávající se jedinci musejí mít jasně **stanovené normy**, které pro ně budou přijatelné.

- Důležité je **vedení** vzdělávaných osob, které potřebují zpětnou vazbu na to, jak si vedou.
- Lidé musejí mít ze vzdělávání **uspokojující pocit** i nejlepší vzdělávací programy selžou, pokud je zaměstnanci budou považovat za neúčinné.
- Je nezbytné, aby byli vzdělávající se zaměstnanci **aktivně** do vzdělávání zapojeni. Současně by se měli účastnit vytváření vzdělávacího programu.
- Vzdělavatelé musejí používat **vhodný nástroj** vzdělávání. Ten by měl být v souladu s jedinci, skupinami a prací, kterou vzdělávající se osoby vykonávají.
- Na vstřebání znalostí je nutný **přiměřený čas**.
- Zaměstnanci musí vědět o svém správném či nesprávném chování, musí docházet k **upevňování** vědomí správného chování (Armstrong, 2002, s 494).

1.1.1 Systematické vzdělávání

Pojem systematické vzdělávání vznikl koncem 60.let na půdě Industrial Training Boards (Rada pro pracovní vzdělávání). Systematické vzdělávání je založeno na modelu:

- Definování vzdělávacích potřeb.
- Rozhodnutí, jaký vzdělávací program je zapotřebí.
- Využití zkušených školitelů.
- Vyhodnocení vzdělávání za účelem zjištění jeho efektivnosti.
- Tento model je dobrý při prvotním plánování vzdělávacích programů, ale je příliš zjednodušený. V 70. letech se rozvinul vzdělávací průmysl, který byl velmi komplikovaný a byrokratický. Nedostatkem tohoto modelu bylo, že nekladl dostatečný důraz na odpovědnost manažerů a samotných zaměstnanců. Bylo nutné vytvořit realističtější přístup, který je označován „plánované vzdělávání“ (Armstrong, 2002, s 506).

1.1.2 Plánované vzdělávání

Plánované vzdělávání definovali Kenney a Reid (1994), jako „promyšlené kroky orientované na dosažení vzdělání nezbytného pro zlepšení pracovního výkonu“. Plánované vzdělávání je založeno na několika krocích:

- Definování vzdělávacích potřeb.
- Definování požadovaného vzdělání (jaké dovednosti a znalosti se mají lidé naučit).
- Definování vzdělávacích cílů (co mají zaměstnanci po absolvování vzdělávacího programu umět).
- Plánování vzdělávacích programů (vhodné propojení vzdělávacích metod a místa).
- Zabezpečení vzdělávání (určení odpovědnosti za vzdělávání).
- Realizace vzdělávání (použití nejvhodnějších školících metod, tak aby zaměstnanci byli schopni si osvojit nové metody práce).
- Vyhodnocení vzdělávání (sledování efektivity vzdělávání).
- Zdokonalení vzdělávání a pokračování v něm (na základě vyhodnocení se organizace rozhodne do jaké míry je vhodné vzdělávání zlepšit) (Armstrong, 2002, s 499).

1.2 Identifikace potřeb vzdělávání

Vzdělávací proces je procesem rozvoje zaměstnanců. Pro zajištění kvality, rozvoje a flexibility sociálních služeb je nutný i rozvoj zaměstnanců, kteří službu poskytují. Je dobré si uvědomit, že potřeba neustálého vzdělávání vychází z rozporu mezi schopnostmi a znalostmi, kterými zaměstnanci disponují a potřebou, která vychází z nároku na výkon organizace. V sociálních službách jsou to především změny v potřebách klientů, akceptace nových metod práce atd. (Matoušek, 2003, s 344).

Obecným cílem vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách je posílení kompetencí pracovníků. Vzdělávání má zlepšit schopnost zaměstnanců adekvátně reagovat na potřeby uživatelů služeb, schopnost přispívat k cílům vlastní organizace a napomáhat osobnímu profesionálnímu rozvoji (Matoušek, 2003, s 265).

Organizace by proto měla být schopna identifikovat své vzdělávací potřeby. Ke zjištění těchto potřeb nejlépe slouží analýza vzdělávacích potřeb zaměstnanců. Jedná se o rozdíl mezi tím co se děje a co chceme aby se v organizaci dělo (Armstrong, 2002, s 498).

V následujících podkapitolách se budu věnovat jednotlivým fázím identifikace vzdělávacích potřeb.

Pro fungování celého vzdělávacího systému uvnitř organizace je nutné analyzovat potřeby vzdělávání zaměstnanců. Tato analýza se týká tří oblastí, které spolu úzce souvisí. V první řadě musejí být analyzovány potřeby organizace jako celku, následně potřeby jednotlivých týmů a za třetí individuální potřeby zaměstnanců. Tento proces funguje i v opačném pořadí. Z potřeb jednotlivců vyplývají týmové potřeby a z těchto vyplývají potřeby organizace jako celku, jejího hospodářského rozvoje (Armstrong, 2002, s 494).

1.2.1 Metody analýzy vzdělávání

Existují různé metody prostřednictvím kterých může organizace získat důležité informace potřebné pro analýzu vzdělávacích potřeb:

Personální plány

Vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách by mělo do jisté míry korespondovat například se zaváděním nového typu služby, nebo se změnou v provozu zařízení. Personální plány by měly stanovit dovednosti, které budou pro službu v budoucnu nutné a také počty zaměstnanců s těmito dovednostmi a schopnostmi. Tyto plány potom souvisí se vzdělávacími programy v organizaci.

Analýza pracovních míst

Jedná se o detailní analýzu obsahu práce a požadovaných znalostí nutných k úspěšnému vykonávání práce.

Specifikace vzdělávání a učení

Tato specifikace vychází z předchozí analýzy pracovních míst. V popisu práce jsou zapsány obecné povinnosti zaměstnance a z těchto povinností pak vyplývá řada dalších charakteristik, které by měl zaměstnanec mít, aby mohl úspěšně plnit svěřené úkoly. Jedná se zejména o znalosti, dovednosti, schopnosti, postoje a normy výkonu.

Hodnocení pracovníků

Manažeři musí být s pracovníky v kontaktu a soustavně sledovat jejich pracovní výkony. Každý kontakt během roku je příležitostí ke zlepšení pracovního výkonu zaměstnance a stanovení plánu osobního rozvoje (Armstrong, 2007, s 502).

Šetření o vzdělávání

Účelem této analýzy je získat informace, které poskytnou organizaci základnu pro vytváření strategie vzdělávání a také pro její realizaci. Je důležité, aby tyto informace poskytli zaměstnanci. Nejideálnějším způsobem je diskuse o požadavcích a problémech práce a na základě těchto výpovědí zaměstnanců pochopit jejich potřeby vzdělávání. Pro tuto analýzu je důležité zjištění názorů

pracovníků na současné množství a úroveň vzdělávání (Armstrong, 2007, s 513).

1.3 Plánování vzdělávání

Aby byly vzdělávací programy funkční je nutné k nim přistupovat individuálně a jejich podobu rozvíjet. Při plánování vzdělávání by si organizace měla stanovit cíle, obsah, délku, místo a čas programu.

Cíle

Cíle jsou jinými slovy výsledky učení. Při práci v sociálních službách lze cíle definovat jako normy, nebo změny pracovního chování zaměstnanců. V případě, že je těchto cílů dosaženo můžeme vzdělávání považovat za úspěšné.

Obsah

Obsah musí vycházet z analýzy vzdělávacích potřeb organizace a také z dohodnutých cílů vzdělávání.

Délka

Délka programu souvisí s jeho obsahem. Organizace může zvážit, jak lze vzdělávání prostřednictvím různých metod urychlit (např. vzdělávání pomocí počítačů). Délka vzdělávacího programu by měla být nastavena tak, aby zaměstnanci měli možnost plně pochopit a osvojit si nové myšlenky a pracovní postupy.

Místo

Programy mohou probíhat na třech místech. Na pracovišti při výkonu práce, na pracovišti mimo výkon práce a mimo organizaci (externě).

Čas

Vzdělávání zaměstnanců by mělo probíhat „just in time“ (v pravý čas), neboť úzce souvisí s důležitými potřebami lidí v organizaci a s bezprostředními či nastávajícími aktivitami v organizaci. Je založeno na identifikaci priorit a plánů nutných k rozvoji organizace.

Vytvářet vzdělávací program je bezpochyby uměním. Je nutné namíchat správnou směs vzdělávacích cílů, obsahu, délky, místa a času. Proto je nutné každý program zvažovat individuálně. Ve všech případech je přitom nutné neustále klást důraz na uplatnění získaného vzdělání v praxi (Armstrong, 2007, s 532).

1.4 Vyhodnocování vzdělávání

Proces vyhodnocování je pro organizaci procesem zásadním. Hamblin (1974) definoval tento proces jako: „Každý pokus získat informace (zpětnou vazbu) o účincích určitého vzdělávacího programu a ocenit hodnotu tohoto vzdělávání ve světle této informace.“

Vyhodnocování sdělí organizaci, zda mělo vzdělávání smysl především z hlediska poměru nákladů a výnosů. Ve své hrubé formě je to porovnání vzdělávacích cílů, které si organizace stanovila (žádoucí chování zaměstnanců versus výsledné chování).

Kirkpatrick (1994) doporučuje čtyři úrovně vyhodnocování vzdělávání:

1. Úroveň – reakce.
2. Úroveň – hodnocení poznatků.
3. Úroveň – hodnocení chování.
4. Úroveň – hodnocení výsledků.

Prostřednictvím reakce je možné zkoumat, jak zaměstnanci na vzdělávání reagují.

Na úrovni hodnocení poznatků získává organizace informace o tom, do jaké míry byly splněny cíle učení. Zjišťuje, kolik znalostí si zaměstnanci osvojili, jaké dovednosti si osvojili a do jaké

míry se změnilý jejich pracovní postoje žádoucím směrem. Pokud je to možné, měly by být použity testy organizované před uskutečněním vzdělávacího programu a po něm.

Hodnocení chování hodnotí, do jaké míry se po absolvování vzdělávacího programu, změnilo chování zaměstnanců na pracovišti. V ideálním případě by toto hodnocení mělo proběhnout před vzdělávacím programem i po něm.

Poslední úroveň hodnocení vzdělávání je hodnocení výsledků. Toto hodnocení poskytuje základnu pro posouzení vzdělávání z hlediska nákladů.

Hodnotit míru přínosu vzdělávacích programů však není vždy snadné. Je to zejména z důvodu, že míru zlepšení pracovních výsledků lze jen s obtížemi oddělit od jiných činitelů. Podle slov Kirkpatricka: „Bud' te spokojeni alespoň s určitými známkami pozitivního dopadu, protože jasné důkazy je obvykle nemožné získat“ (Armstrong, 2007, s 532).

1.4.1 Použití vyhodnocování

Vzdělávání zaměstnanců tvoří jakýsi řetěz uvnitř organizace. Vzdělávací programy vyvolávají reakce, které vedou k učení, učení vede ke změně pracovního chování a změny v pracovním chování směřují k potřebným změnám v celé organizaci (například zvyšují kvalitu péče v zařízení).

Vyhodnocování vzdělávacích programů může začít na kterékoliv úrovni (reakce, hodnocení...). Nejsnadnější je začít na první úrovni a postupovat až k úrovni čtyři tj. hodnocení výsledků. Obecně platí, že jediný výsledek zpětné vazby, který má nějakou cenu, jsou zlepšené výsledky na úrovni organizační jednotky nebo organizace. Tyto výsledky, je ale velmi obtížné měřit. Na úrovni dvě „hodnocení poznatků“ můžeme říci, že pokud byla provedena řádná analýza požadavků na znalosti zaměstnanců a jejich dopadu na chování, předpokládá se, že došlo asi i ke změně chování. Reakce (úroveň první) poskytují bezprostřední zpětnou vazbu pokud jde o kvalitu poskytovaného vzdělávání (včetně výkonu vzdělavatele), kterou pak lze využít k nápravě (Armstrong, 2007, s 540).

1.5 Motivace zaměstnanců

V předchozí kapitole „Efektivita vzdělávání“ jsem se zmínila, že odborná literatura popisuje řadu zásad nutných k zajištění toho, aby vzdělávání bylo přínosné. Neboť je práce obsahově ohraničená, budu se v následující kapitole zabývat pouze jednou z těchto podmínek, která je z mého pohledu pro profesní vzdělávání a pro práci v sociálních službách velmi důležitá a to je podmínka motivace.

Existuje velké množství klasifikací lidské motivace. Pro pomáhající profese je často využívána hierarchie potřeb A.Maslowa. Podle této teorie jsou na nejnižší úrovni potřeby fyziologické a na vyšší úrovni je to potřeba bezpečí a na vrcholu je potřeba seberealizace. Uspokojování nižších potřeb má přednost před uspokojováním vyšších potřeb, ale v pozadí každého vědomého rozhodování a uskutečňování cílů člověka je vůle (Matoušek, 2003, s 138).

Termín motivace je v dnešní době jedním z nejpoužívanějších pojmů užívaných v souvislosti s úlohou a postavením člověka ve společnosti. Souvisí s jeho osobností a se všemi činnostmi, které vykonává. Motivace ve velké míře ovlivňuje pracovní kariéru člověka a jeho smysl pro vzdělávání. Motivace pracovního jednání zaměstnance vyjadřuje jeho celkový přístup k pracovním úkolům a jeho pracovní ochotu (Bedrnová, Nový, 1994, s 183).

Umět dobře motivovat podřízené zaměstnance je v podstatě věcí využití vůdcovských schopností a vhodného stylu řízení. Motivace nutí lidi jednat nebo chovat se tak, jak jednají nebo se chovají. Jestliže v pracovním procesu chceme, aby něco pracovníci udělali, ptáme se: „Jak je můžeme motivovat?“ (Armstrong, 1995, s 191).

Jak motivovat zaměstnance, aby obětovali svůj volný čas a finanční prostředky na vzdělávání se? Obecně jsou dobrou motivací vyšší finanční příjmy, ale s těmi sociální služby obvykle nedisponují.

Z průzkumů vyplývá, že pozitivní motivací zaměstnanců v sociálních službách je například kvalitní nabídka vzdělávacích aktivit. Nabídka kurzů by měla být rozmanitá a obsahově v souladu s požadavky klientů, kterým je služba poskytována. Lidé, kteří pracují, nejsou ochotní dojíždět do vzdálenějších míst za vzděláváním, roli tedy hraje i místo a dostupnost. Důležitý je i časový rozvrh kurzu, který je třeba sestavovat s ohledem na pracující. Motivačně rozhodě působí i finanční spoluúčast organizace (Krebs, 2002, s 427).

Motivace zaměstnanců funguje na základě jakési psychologické smlouvy mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Velmi zjednodušeně můžeme říct, že zaměstnanec má mnoho požadavků na organizaci a organizace má mnoho požadavků na zaměstnance. Jedná se o požadavky ekonomické, které vyjadřují kolik práce a za jakou odměnu má být vykonáno. Požadavky společenské, týkající se práv, povinností a výsad zaměstnanců a organizace. A také požadavky etické, například, že se pracovník nebude negativně vyjadřovat o organizaci a prozrazovat její know-how, ale také to, že organizace za zaměstnancem stojí a poskytne mu například pomoc v případě tísně. Tyto požadavky nejsou vepsány do žádné pracovní smlouvy, ale jsou součástí podnikové kultury a významnou měrou motivují jednání zaměstnanců. Dodržování psychologické smlouvy je velmi závazné. Její porušení například organizací nebo pracovníkem končí obvykle odchodem zaměstnance z organizace (Bedrnová, Nový, 1994, s 206).

1.5.1 Kroky motivace

V následující podkapitole chci poukázat na kroky, které jsou nutné k zajištění dobré motivace zaměstnanců. Tyto kroky vychází z analýzy procesu motivace popsané v odborné literatuře.

Jsou to:

1. Organizace potažmo její manažeři by měli vědět, jaké mají její zaměstnanci potřeby z hlediska Maslowovy kategorizace potřeb (potřeba jistoty, sociální potřeby, potřeba být uznáván a potřeba seberealizace).
2. Důležité je vědět nejen co zaměstnanci potřebují, ale také co chtějí. Je velmi pravděpodobné, že jim to nemůže organizace dát, ale je dobré přizpůsobit přístup ze strany vedení této okolnosti.
3. Finanční odměna je dobrým zdrojem motivace, protože peníze pomáhají uspokojovat mnoho dalších potřeb např. vyšší životní úroveň, slouží jako způsob seberealizace, umožňují lidem demonstrovat své vlastní úspěchy.
4. Je dobré vědět, že lidé nejsou motivováni pouze finančně. Pro většinu zaměstnanců je motivací uznání, chvála, povýšení, příležitost dosáhnout něčeho výjimečného, nebo mít větší odpovědnost. Tento typ odměny může být větší motivací než peníze. Je proto nut-

né individualizovat potřeby zaměstnanců, aby byly efektivně odstupňovány použité odměny.

5. Významnou roli v motivaci hraje očekávání. Je prokázáno, že lidé jsou daleko pilnější, pokud ví, co mohou za kvalitní práci dostat. Organizace by měla mít jasně definovány cíle a normy, které jsou dosažitelné, ale zaměstnanci jich nedosáhnou příliš snadno.
6. Jak uvádí Mc Gregor, je dobré „vytvořit podmínky, v nichž zaměstnanci organizace mohou nejlépe dosáhnout svých vlastních cílů, zaměří-li své úsilí na úspěch podniku“. Jinými slovy spolupracovat s lidmi na plánovaných úkolech a standardech.
7. Manažeři organizací by měli uznávat fakt, že zaměstnanci mohou být motivováni svou prací, pokud uspokojuje jejich potřebu odpovědnosti a úspěchu. K motivaci prací slouží zejména techniky jako: zvyšování odpovědnosti jednotlivců, prostor k pozměňování metod, svěřeni celého projektu jedné osobě, nebo skupině, odstranění kontrol shora, ale zajištění odpovědnosti jednotlivců nebo skupin, poskytování informací o výsledcích kontrol, účast zaměstnanců na plánování (Armstrong, 1995, s 198).

Závěrem je dobré si pamatovat, že nátlak skupiny může mít na motivaci práce zaměstnanců vliv jak dobrý, tak špatný. Organizace by se proto měla snažit udržovat pracovní skupiny na své straně a zapojovat je do rozhodování, které zásadním způsobem ovlivní jejich práci (Armstrong, 1995, s 200).

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V České republice se vytvořil prostor pro občanskou aktivitu a podmínky pro obnovení sociální práce po listopadu 1989, kdy byl zrušen státní monopol na poskytování služeb sociální pomoci státem. Obnovila se tak možnost zakládat občanská sdružení, spolky a jiné nevládní instituce (Durdisová, 2005, s. 164).

Prostředí sociálních služeb prošlo v naší zemi v posledních letech obrovskou změnou. Od ústavní péče totalitního režimu k péči pomáhající, pečující, motivující a podporující. Ke vztahu klient – dodavatel. Klient (uživatel) již není pasivním příjemcem služby, kterou z důvodu svého handicapu potřebuje, ale stává se zákazníkem, který má nárok na kvalitu a profesionální přístup ze strany dodavatelů služeb.

Pojem sociální služby je v odborné literatuře popsán dvěma způsoby. Formou sociální pomoci poskytované ve prospěch jiné osoby prostřednictvím státní, obecní či nestátní instituce a formou sociální práce ve prospěch lidí v sociální nouzi (Ježek, 2007).

Podle Matouška jsou sociální službou všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti (Matoušek, 2003, s 214).

V zahraniční literatuře se můžeme setkat také s pojmem *humanitní služby* (human services). V těchto službách pracují profesionálové nebo dobrovolníci. V českém prostředí se pojem humanitární služby užívá zejména v souvislosti s přímou materiální pomocí lidem v nouzi (Matoušek, 2003, s 9).

V historickém kontextu byly nejstarší formou sociálních služeb útulky pro nemocné a staré občany, pro sirotky a chudinu. V moderních státech se rozvinula síť nestátních služeb, která umožňuje pomáhat lidem, jejichž způsob života široká veřejnost odmítá (drogově závislí, alkoholici, lidé bez domova). Tato pomoc není placena všemi daňovými poplatníky, ale stát může smluvně tyto činnosti podporovat z daní nebo poskytnout obcím vlastní prostředky financování těchto služeb formou výnosů u poplatků a daní. (Sociální služby – srovnání ČR a EU, str.8). Měli bychom popsat systém dosavadního financování sociálních služeb v ČR, narazíme na dlouhodobý problém celého sektoru – na oblast statistického sledování a vykazování. V řadě výzkumných zpráv je konstatováno, že informační systém není úplný a získané informace nejsou věrohodné (Průša, 2001, 2006).

2.1 Legislativní ukotvení sociálních služeb

Právní úprava sociálních služeb byla do nedávna označována za „popelku“ českého práva. Pracovníci v sociálních službách i klienti byli nuceni přizpůsobovat se režimu zastaralého a nevyhovujícího systému sociální péče, právně upraveného ještě před rokem 1989. Ke změně systému došlo teprve nedávno, nová právní úprava nabyla účinnosti až k 1.1.2007 (Matoušek, 2007, s 35).

Nový zákon o sociálních službách přinesl i novou kategorizaci sociálních služeb, do určité míry převzatou z německé právní úpravy (Matoušek, 2007, s 43). V dnešní době zákon o sociálních službách definuje tři základní druhy sociálních služeb:

Sociální poradenství, služby sociální péče a sociální prevence.

Sociální poradenství

je základní činností, kterou jsou poskytovatelé služeb povinni vždy zajistit.

Služby sociální péče

napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Jejich cílem je umožnit uživatelům služeb v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy to vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.

Služby sociální prevence

napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osobám, které jsou ohroženy svou vlastní krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Jejich cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Sociální služby jsou poskytovány ve třech základních formách:

Služby pobytové, ambulantní a terénní.

Pobytovými službami

se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních poskytujících sociální služby. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými klient dochází, nebo je doprovázen či dopravován, znamená to tedy, že tyto služby neposkytují ubytování. Terénními službami jsou služby, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta například v jeho domově či na ulici.

Dále zákon vyjmenovává zařízení sociálních služeb a základní činnosti při poskytování sociálních služeb.

Základní činnosti

poskytované sociálními službami jsou podle zákona o sociálních službách poskytovány bez úhrady nákladů nebo za částečnou nebo plnou úhradu nákladů. Výše úhrady je stanovena ve smlouvě, kterou uzavře klient s poskytovatelem. Maximální výše úhrady je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

2.2 Sociální služby ve vybraných evropských zemích

Právní úprava systému sociálních služeb je v evropských zemích běžnou součástí národních právních řádů. Legislativní zakotvení sociálních služeb se vyvíjelo spolu s vývojem sociálního státu a jeho právním zakotvením. (Sociální služby, Matoušek, str. 53)

Mezinárodní srovnávání poskytování sociálních služeb je velmi složité. Je to zejména z důvodu, že této oblasti není věnována dostatečná pozornost. V České republice patří k nejvýznamnějším studiím publikace VÚPS, která byla uveřejňována v časopise Sociální politika a která podrobně charakterizovala systémy sociálních služeb v zemích EU. V evropských zemích nejsou sociální služby chápány tak jako u nás. Tento termín často splývá s pojmem „sociální péče“ a zahrnuje zdravotnictví, sociální ochranu jednotlivců, rodin a skupin, bydlení, zaměstnanost (Ježek, 2007, s 46).

Poskytování sociálních služeb v evropských zemích je velmi rozdílné. V každé zemi má sociální práce své historické kořeny a její poskytování a legislativní ukotvení je plně v pravomoci jednotlivých členských zemí EU. Velmi zjednodušeně můžeme země EU rozdělit do čtyř skupin a to na základě vztahu mezi vládou a neziskovým sektorem (Ježek, 2007, s 46).

2.2.1 Německo, Rakousko, Belgie a Holandsko

Poskytování sociálních služeb v těchto zemích zajišťují velké a známé organizace, jejichž činnost má často silné náboženské a politické zázemí. Tyto organizace mají většinou profe-

sionální pracovníky a na práci dobrovolníků jsou závislé v různé míře, jsou financovány státem a z rozpočtů sociálního pojištění.

2.2.2 Velká Británie a Irsko

V těchto zemích existuje dlouhá tradice dobrovolnické práce, organizace poskytující sociální služby jsou vysoce profesionální a jsou řízeny kvalifikovanými experty. Ve Velké Británii dostává mnoho organizací příspěvek z vládních fondů na základě veřejné soutěže. Velká část těchto organizací si však financování zajišťuje sama, organizace bývají členy všeobecných asociací i místních koalic a často jsou volně propojeny prostřednictvím organizací, které v místě vykonávají úlohu koordinátora a sponzora.

2.2.3 Švédsko, Finsko a Dánsko

Ve Skandinávii jsou státy, které organizují sociální a zdravotní péči na principu rovnosti a všeobecnosti. Nevládní organizace zde fungují jako doplněk státní péče a na podporu občanských práv. V posledních letech pod vlivem ekonomického tlaku a reforem systému sociální péče však tamní vlády začínají s nevládním sektorem stále více spolupracovat, díky tomu mají dnes tyto organizace již poměrně značný politický vliv.

2.2.4 Itálie, Španělsko, Portugalsko a Řecko

Organizace poskytující sociální služby v těchto zemích procházejí rozsáhlou transformací, charitativní činnost zde donedávna zajišťovala téměř výhradně církve. Typické je pro tyto státy silné družstevní hnutí, které je často spojené s odbory. V zemích působí množství rozmanitých organizací, hlavní silou dalšího rozvoje je vliv strukturální a regionální politiky EU, která přináší nové cíle a nové finanční zdroje. (Podrobněji Zpráva o financování NNO poskytující soc. sl. Ve vybraných zemích EU, MPSV Praha 2005, Sociální služby – srovnání ČR a EU, str.49).

2.2.5 Velká Británie

Poskytování sociálních služeb je ve Velké Británii na velmi vysoké úrovni. V celém systému sociálních služeb Velké Británie se uplatňují týmy odborníků a to jak v terénních, tak v rezidenčních službách. Samozřejmostí je jejich vzdělávání zejména v oborech, ve kterých působí. Manažeři organizací věnují pozornost nejen bezpečnosti klientů, ale i personálu. Tam, kde pracují s klienty „s poruchou učení“ (v Británii nově užívaný název pro osoby s mentálním postižením) nebo s problémovými klienty, patří automaticky do přípravy kurz psychologie a kurzy sebeobrany. V zařízeních fungují další bezpečnostní opatření podle povahy pracoviště a daleko větší počet personálu, než je u nás zvykem.

3 VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

„Produktivnost lidských zdrojů je určujícím faktorem výkonnosti organizace. A to závisí na personálních rozhodnutích: kam koho umístíme, koho povýšíme, koho propustíme, koho přijmeme“ (Drucker, 1994).

V současné době se sociální služby stejně jako zisková sféra potýkají nejen s konkurencí v oboru, ale i efektivitou hospodaření s finančními prostředky. Jedním z nejdůležitějších výrobních prostředků třetího sektoru jsou lidské zdroje. Zaměstnanci pracující v zařízeních poskytujících sociální služby ovlivňují nejen jejich kvalitu ale i rentabilitu. Vzdělání a motivování zaměstnanci mohou sloužit organizaci jako obrovská konkurenční výhoda (Armstrong, 2002, s 491).

Vzdělávání jako fenomén je výsledkem dvou vzájemně souvisejících procesů. **Výchovy**, která je chápána jako formativní proces a **vzdělávání**, v němž převažuje informativní aspekt a v němž si zaměstnanec osvojuje soustavu dovedností i metodu jejich nabývání (Krebs, 2007, s 310).

Fungující profesní vzdělávání zaměstnanců je předpokladem pro výkon složité pomáhající práce a adaptace na ni. Projevuje se tím, že umožňuje růst produktivity práce a vyšší tvorbu hodnot. S růstem složitosti práce roste i kvalita pracovních sil. Profesní vzdělání se stává stále významnější konkurenční výhodou (Krebs, 2002, s 312).

3.1 Legislativní ukotvení vzdělávání v sociálních službách

Protože je práce zaměřena na vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách, budu se v následující kapitole zabývat právním ukotvením vzdělávacího systému zaměstnanců sociálních služeb.

V České republice je pro realizaci vzdělávání v sociálních službách klíčový zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Významnou součástí vzdělávacího systému je i zákoník práce.

Zákon o sociálních službách 108/2006 sb. nejen vymezuje odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách, zdravotnických a pedagogických pracovníků, ale ukládá jim i povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují svoji kvalifikaci. Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka definuje v části osmé (Zákon o sociálních službách 108/2006 sb.).

V části deváté definuje předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Jde zejména o okruh pracovníků vykonávajících odbornou činnost, jejich odbornou způsobilost a podmínky výkonu činnosti zdravotnických a pedagogických pracovníků.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v části čtvrté specifikuje obsah kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách.

Zákoník práce č. 262/2006 Sb. se v části osmé zabývá překážkami v práci z důvodu obecného zájmu, mezi které řadí i překážky v práci z důvodu školení či jiné formy přípravy nebo studia. Dále zákoník práce ukládá zaměstnancům povinnost prohlubovat si své odborné znalosti a dovednosti podle pokynů zaměstnavatele, který potom nese náklady takového vzdělání. Toto vzdělání je pokládáno za výkon práce (Zákon o sociálních službách 108/2006 sb.).

3.2 Význam profesního vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách

Význam vzdělávání v obecné rovině je značný. Vzděláním člověk získává schopnosti k výkonu profese, vytváří si dispozice pro další vzdělávání, sebezdokonalování a poznávání nových odborných poznatků. Vzdělávání poskytuje člověku schopnost vyrovnávat se s budoucími změnami, zejména s těmi, které přináší modernizace společnosti. Vzdělání je důležitým zdrojem inovací a změn v kvalitě pracovní síly (Krebs, 2002, s 416).

Základním cílem profesního vzdělávání zaměstnanců je pomoci organizaci dosáhnout jejich cílů a poslání prostřednictvím důležitého zdroje, tj. pracovníků, které zaměstnává. Vzdělávání znamená investovat do lidí za účelem dosažení jejich co nejlepšího pracovního výkonu s využitím co nejširšího spektra přirozených schopností každého člověka. Představuje systematické přizpůsobování chování pracovníka učením ať již formou školení, poradenství, koučování či tréninkem (Armstrong, 2002, s 605).

Efektivní vzdělávání může poskytnout uživatelům služeb vyšší úroveň služeb, může zvýšit angažovanost pracovníků tím, že podpoří jejich ztotožnění se s posláním a cíli organizace, usnadňuje řízení změn, minimalizuje náklady na osvojení znalostí, dovedností a schopností a v neposlední řadě zvyšuje konkurenceschopnost organizace.

Filozofie vzdělávání by se dala charakterizovat, jako míra důležitosti, kterou organizace vzdělávání přikládají. Některé organizace jsou ve svém přístupu pasivní. Domnívají se, že si pracovníci přijdou sami na to jak pracovat a pracovní postupy odkoukají od svých spolupracovníků. Některé pasivní organizace se snaží získat pracovníky od organizací, které do vzdělávání investují.

Jiné organizace se zase příliš bezhlavě a neplánovaně vrhají do vzdělávacích aktivit, zejména v době, kdy se jim finančně daří. V době šetření jako první přestanou vynakládat jakékoliv prostředky na vzdělávání.

Organizace s pozitivní vzdělávací filozofií chápou, že v dnešní době mohou prostřednictvím vzdělávání svých zaměstnanců dosahovat konkurenční výhody a že tuto potřebu nelze uspokojit bez investic do rozvoje dovedností a schopností lidí. Manažeři organizací s pozitivní vzdělávací filozofií jsou si vědomi, že potenciální nedostatky v kvalifikaci mohou ohrozit jejich budoucí prosperitu a růst.

Je obtížné vyčíslit návratnost investic do vzdělávání zaměstnanců, protože výhody vzdělávání jsou nehmatatelné. Je proto nutné najít důkazy o tom, jak vzdělávání přispívá k pozitivním výsledkům organizace (Armstrong, 2002, s 605).

Oblasti ve kterých lze tyto důkazy najít se pokusím objasnit v dalším textu práce.

3.3 Současný stav vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách

Z výsledků pilotních inspekcí kvality sociálních služeb vyplývá, že úroveň procesu profesního vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách v ČR neodpovídá skutečným potřebám zaměstnanců. Profesní vzdělávání zaměstnanců sociálních služeb je většinou zaměřeno na formální stránku vzdělávání. Nejčastěji probíhá formou přednášek, kterých se účastní jak zaměstnanci se SŠ vzděláním, tak VO vzděláním i Vysokoškolským. Stává se proto, že pro některé zaměstnance jsou informace již nezajímavé. Zaměstnanci jsou do přednášek velmi málo zapojováni.

V současné době sice probíhají akreditace vzdělávacích organizací a programů v rezortu MPSV, ale nedostatky, které jsem uvedla nemohou odstranit, neboť akreditace je zaměřena opět na formální a nikoliv na obsahovou stránku vzdělávání. Akreditace však může pomoci v orientaci vzdělávajících na cíle vzdělávání.

Současný stav:

1. *Nesystémová nabídka jednotlivých vzdělávacích aktivit.*
2. *Absence kvalitativních parametrů, které by byly státem (MPSV) garantován.*
3. *Neexistence ověřování kvalitativní úrovně kurzů.*
4. *Absence informačních systémů a regulačních mechanismů, které by zohledňovaly široké spektrum poskytovaných sociálních služeb a značně různorodé cílové skupiny jejich uživatel.*
5. *Neprovázanost nabídky vzdělávajících s potřebami vzdělávaných.*
6. *Překotně se měnící kvalifikační předpoklady pro výkon pracovníků v sociálních službách, legislativní změny nejsou známy v dostatečném předstih.*
7. *Neexistující ochrana odběratelů vzdělávacích služeb.*

Vzdělávání zaměstnanců se již nyní odráží v kvalitě poskytovaných sociálních služeb a bude trvat 1 – 2 desetiletí, než uživatelé služeb pocítí kvalitativní změnu poskytovaných služeb.

Vzdělávací politiku je potřeba i nadále rozvíjet a měnit v řadě oblastí. Ke klíčovým nesporně patří:

- Úloha státu a ostatních subjektů ve vzdělávací politice.
- Financování a efektivnost vynakládání a využívání zdrojů na rozvoj vzdělávání (Krebs, 2007, s 320).

4 OBČANSKÉ SDRUŽENÍ NADĚJE

Občanské sdružení Naděje je nestátní neziskovou organizací s celorepublikovou působností. Cílem organizace je vybudování a provozování sítě služeb lidem v nouzi. Ve svých zařízeních i mimo ně poskytuje Naděje pomoc duchovní, morální, sociální, zdravotní, lékařskou, hygienickou, stravovací, ubytovací, hmotnou, právní, poradenskou, osvětovou, vzdělávací výchovnou apod., včetně doplňkových služeb. Své služby zaměřuje Naděje zejména na lidi osamělé, zdravotně postižené, společensky vyloučené nebo jinak znevýhodněné (Stanovy Naděje). Tato organizace byla založena v roce 1990 na pomoc uprchlíkům a většinu zaměstnanců tvořili dobrovolníci. V dnešní době je již zcela profesionalizovaná.

4.1 Poslání, cíle a zásady poskytování sociálních služeb

Své poslání měla Naděje již na počátku, při svém vzniku a v roce 1997 je valná hromada schválila jako nezměnitelné.

Poslání sociální služby v příslušných dokumentech definuje Naděje o.s. jako:

„Posláním Naděje je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření“.

K naplnění svého poslání užívá Naděje soustavu svých služeb, to jsou cíle, které také nalezneme ve stanovách:

„**Cílem** je vybudování a provozování sítě služeb lidem na křesťanských principech“.

Poslání jednotlivých sociálních služeb navazuje na poslání Naděje. (Dvacet let Naděje, st.6)

Základní zásady poskytování sociálních služeb definuje Naděje od Kodexu etiky:

- a) Ctít osobní svobodu a práva každého klienta do té míry, aby zároveň nedocházelo k omezení svobody a práv druhých osob.
- b) Chovat se ke každému klientovi vždy uctivě a s vědomím, že služby jsou určeny právě jemu.
- c) Nehovořit o klientovi v jeho přítomnosti ve třetí osobě.
- d) Při poskytování služeb klienta nediskriminovat.
- e) Nikdy klienta nepoškodit.

- f) U každého klienta podporovat jeho rozvoj, včetně rozvoje duchovního.
- g) Pracovní zatížení klienta včetně příležitostných prací je možno připustit pouze po jeho jednoznačném souhlasu, a to jen v rámci plánovaného rozvoje osobnosti.
- h) Nenechat si od klienta sloužit (ani bezplatně, ani úplatně) nepřijímat peníze ani věcné dary a žádným způsobem klienta nezneužít.
- i) Nevnášet do kontaktu s klientem své osobní problémy ani pracovní záležitosti a současně zachovávat potřebnou empatii.
- j) Nepřipustit ani náznak intimního vztahu ke klientovi nebo jeho rodinným příslušníkům, od vztahu intimního odlišovat lidský citový vztah ke klientovi.
- k) Podporovat dobrou spolupráci Naděje s rodinou klientů a v rámci možností této dobré vztahy klientů s jejich rodinnými příslušníky.
- l) Nedat ani nepůjčit klientu peníze (ani služební, ani vlastní).
- m) Zachovávat profesionální mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta. (Výroční zpráva 2011, schváleno předsednictvem v Praze 11.listopadu 2009).

4.2 Program činnosti

Naděje se zaměřuje ve své činnosti na několik oblastí. V roce 2010 definovala nově své činnosti takto:

Tabulka č.1: Oblasti činnosti poskytování sociálních služeb

Pomáháme lidem	
Misijní program	
Program pro děti a mládež	
Program pro rodiny	
Integrační program	<i>Práce s lidmi bez domova</i>
	<i>Práce ve vyloučených lokalitách</i>
Program pro lidi s handicapem	
Program pro seniory	
Program vzdělávání	
Pomáhejte s námi	

Program pro děti a mládež (od roku 1997) se zaměřuje na práci s dětmi a mládeží. Zaměřuje se na prevenci sociálně patologických jevů, podporu v osobních a rodinných situacích a při přebírání odpovědnosti za vlastní život, na prevenci závislostí, motivaci k učebním a pracovním návykům a získání kvalifikace pro další uplatnění v životě.

Program pro rodiny (od roku 1995) vznikl na podporu náhradní rodinné péče jako alternativy pro opuštěné děti přijetím do otevřené rodiny. Důraz se klade na integraci do společnosti. Nyní je rozšířen o mateřské centrum. Program podpory rodiny je propojen s programem pro děti a mládež.

Integrační program (od roku 1990) pomáhá širokému okruhu lidí, kteří se nacházejí v různorodých nepříznivých životních situacích. Jsou jimi nejen lidé přežívající dlouhodobě na ulici, ale také mladí dospělí, kteří ztratili své zázemí, lidé, kteří se náhle ocitli bez bydlení, včetně seniorů, a také lidé bezdomovstvím přímo či nepřímo ohrožení. Zvláštním zaměřením programu je podpora rodin a jednotlivců ve vyloučených lokalitách.

Program pro lidi s handicapem (od roku 1992) je komplexem služeb dětem, mladým lidem a dospělým se zdravotním postižením, nejvíce služeb je určeno lidem s mentálním a kombinovaným postižením. Cíle je podpora kvality života klientů s akcentem na integraci do společnosti.

Program pro seniory (od roku 1991) je soustavou služeb lidem v seniorském věku. Terénní a ambulantní služby podporují setrvání seniorů v jejich přirozeném domácím prostředí. Lidem, kteří potřebují stálou péči, jsou určeny pobytové služby.

Program vzdělávání (od roku 2000) vychází z vnitřní potřeby poskytovat kvalitní profesionální služby. (Výroční zpráva 2011).

4.3 Vzdělávání zaměstnanců

Organizace získala v roce 2007 akreditaci Ministerstva práce a sociálních věcí jako vzdělávací instituce a v roce 2009 pak akreditaci Ministerstva vnitra. Program vzdělávání vycházel z vnitřní potřeby Naděje poskytovat profesionální služby, jejichž kvalita souvisí s udržováním, prohlubováním a zvyšováním kvalifikace všech pracovníků.

V roce 2011 se v oblasti vzdělávání Naděje podílela celkem na čtyřech projektech financovaných z ESF:

- a) projekt Vzdělávací program Armády spásy pro poskytovatele sociálních služeb v Praze
- b) projekt Podpora trvalé udržitelnosti, dostupnosti a zkvalitňování sociálních služeb na Otrokovicku
- c) projekt Vzdělávání sociálních pracovníků Městského úřadu Litoměřice a poskytovatelů sociálních služeb na období let 2011 – 2013
- d) Konference Nedašov, Seminář s misijní tematikou a Workshop pro fundraisery.

Během tohoto roku bylo uskutečněno 39 vzdělávacích akcí, kterých se zúčastnilo 767 osob, z toho 531 účastníků bylo z Naděje, 236 z jiných organizací. (Výroční zpráva 2011, s. 39)

4.3.1 Projekt profesní vzdělávání v sociálních službách

V roce 2009 zahájila organizace za podpory operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR realizaci projektu Profesní vzdělávání v sociálních službách. Hlavním záměrem Naděje bylo zdokonalení systému celoživotního vzdělávání svých zaměstnanců a vytvoření nových kvalitních vzdělávacích programů, přičemž by tyto programy byly koncipovány jako otevřené s nabídkou určenou dalším poskytovatelům sociálních služeb. Univerzalita vzdělávacích programů by byla ověřena ve vybraném mikroregionu Otrokovicko. Dalším cílem projektu bylo nově formulovat systém vzdělávání zaměstnanců poboček Naděje, přehodnotit koncepci vzdělávání a vytvořit novou metodiku. Do konce kalendářního roku 2009 bylo v rámci tohoto projektu připraveno 6 nových modulů pro sociální pracovníky. Novinkou pro zaměstnance bylo pořízení elektronického systému LMS eDoceo pro realizaci nových elektronických kurzů pro sociální pracovníky a vedoucí zaměstnance. Systém vytvořil prostor pro sdílení elektronických dokumentů, diskusi ke vzdělávacím aktivitám atd. Projekt byl použitím systému e-learningu pilotním projektem v sociálních službách. Dvouletý program zaměřený na rozvoj lidských zdrojů byl v roce 2011 ukončen. V jeho průběhu se uskutečnilo celkem 51 vzdělávacích akcí, kterých se zúčastnilo 248 vlastních zaměstnanců Naděje a 355 posluchačů z dalších organizací, dohromady tedy 608 účastníků. V průběhu projektu bylo vydáno 819 osvědčení (Výroční zpráva 2009 s. 39, 2011 s. 41).

Občanské sdružení Naděje – pobočka Zlín

Pobočka Naděje zde ve Zlíně byla založena v dubnu 1992, jednalo se o jednu z prvních poboček této organizace. Sociální služby v regionu Zlín jsou určeny lidem s handicapem, seniorům a mládeži.

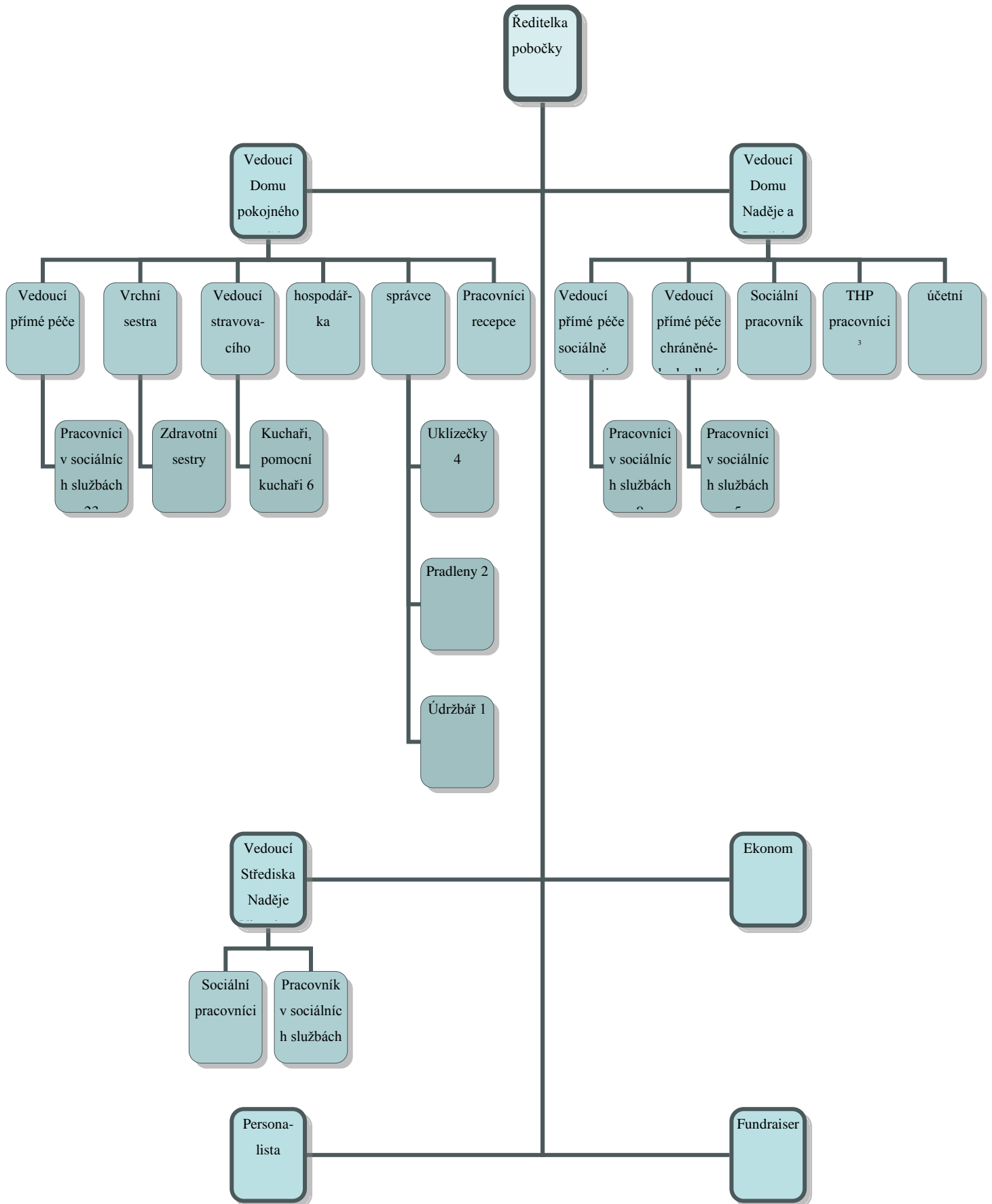
Program pro lidi s handicapem, pobočka poskytuje sociální službu chráněné bydlení a sociálně terapeutické dílny. Posláním chráněného bydlení je poskytnout vhodné bydlení lidem, kteří se z důvodu svého mentálního postižení ocitli v nepříznivé sociální situaci, a umožnit jim žít co nejběžnějším, svobodným a zodpovědným způsobem života v přirozeném prostředí města Zlína. Posláním sociálně terapeutických dílen je pomoci lidem se zdravotním postižením při roz-

voji pracovních dovedností a návyků, podpořit jejich schopnosti pro samostatný život a pracovní uplatnění.

Program pro seniory, pobočka poskytuje sociální službu Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem. Jedná se o pobytové zařízení sociální péče pro občany starší 65 let. Posláním služby je vytvořit přátelské domácí prostředí starším občanům, kteří již nemohou zůstat ve své domácnosti. Obyvatelé zde díky vlídné péči a podpoře mohou žít důstojný život.

Program pro děti a mládež, pobočka poskytuje službu sociální prevence, která je zaměřená na předcházení vzniku sociálně patologických jevů. Napomáhá překonat nepříznivé sociální situace a zabránit sociálnímu vyloučení. Pracuje s neorganizovanými dětmi a mládeží v klubu i přímo v terénu. Posláním služby je vytvořit dětem a mládeži z Vizovic a okolí přátelský prostor pro bezpečné trávení volného času, poskytovat pomoc a informace při řešení obtížných situací a podpořit je při navazování zdravých sociálních vztahů.

4.3.2 Personální zajištění



II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

Ve výzkumné části se zaměřím na názory a zkušenosti zaměstnanců na profesní vzdělávání v organizaci poskytující sociální služby. Vnímání profesního vzdělávání z pohledu zaměstnanců je pro organizaci terciárního sektoru zásadní, neboť úzce souvisí s kvalitou poskytovaných služeb. Výzkumná část Diplomové práce navazuje na teoretickou část, kde se zabývám analýzou vzdělávacích potřeb zaměstnanců a jejich motivací. Výstupem výzkumu budou návrhy řešení pro praxi a příští zefektivnění vzdělávacího procesu pracovníků v sociálních službách v konkrétní organizaci.

5.1 Cíl výzkumu

Každý pracovník má své vlastní potřeby vzdělávání. Tyto potřeby vychází z jeho zkušeností, názoru, osobnosti či pracovního profilu. Je zřejmé, že aby byly vzdělávací aktivity smysluplné s cílem orientovaným na poslání organizace, musí být v souladu s potřebami zaměstnanců.

Cílem výzkumu je podhalit názory a zkušenosti pracovníků v sociálních službách na profesní vzdělávání v organizaci a zda vzdělávání vnímají jako přínosné. Dále provedu analýzu již uskutečněných vzdělávacích aktivit zaměstnanců za rok 2011 pro zjištění, zda jsou vzdělávací aktivity v organizaci v souladu s potřebami zaměstnanců. Na základě zjištěných údajů stanovím možnosti zlepšení profesního vzdělávání v organizaci.

5.2 Metoda výzkumu

Pro diplomovou práci jsem použila kvantitativní metodu za pomoci dotazníkového šetření. Jde o frekventovanou metodu získávání dat v pedagogickém výzkumu. Gavora (in Chráska, 2007) vymezuje dotazník jako „*způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.*“ Výhodou dotazníku je to, že umožňuje rychlé shromažďování dat od velkého počtu respondentů (Chráska, 2007).

Pro účely výzkumu byl vytvořen dotazník s dělením otázek podle stupně otevřenosti na otevřené, uzavřené, polouzavřené a škálové. Dotazník je ve vstupní části provázen dopisem pro re-

spondenty s vysvětlením účelu a cíle výzkumu. Druhá část dotazníku obsahuje vlastní otázky. Na konci dotazníku je poděkování respondentům za spolupráci.

5.3 Stanovení výzkumného problému a výzkumných otázek

Ze stanoveného cíle mého výzkumného šetření vyplynul tento popisný výzkumný problém

(VP):

VP: Názory a zkušenosti zaměstnanců na profesní vzdělávání v organizaci poskytující sociální služby.

Operacionalizované definování pojmů: tyto definice jsem vytvořila na základě studie odborné literatury.

Názory – osobní nebo i kolektivní stanovisko na určitý jev. Jde o myšlenkový útvar, který odráží osobní zkušenost, poznání a přesvědčení každého člověka, jeho jedinečný postoj.

Zkušenosti – výsledek vlastního prožitku člověka, dovednost získaná vlastními prožitky. Můžeme hovořit i o kolektivní zkušenosti, což jsou vzory jednání a chování využívající zkušenosti jiných.

Zaměstnanci – účastníci pracovněprávního vztahu, kteří se zavazují vykonávat určitou závislou činnost pro zaměstnavatele. Starší výraz „pracovníci“.

Pro zjištění daného problému jsem vymezila hlavní výzkumnou otázku (HVO), ze které vyplývají dílčí výzkumné otázky (DVO), stanovené na základě otázek v dotazníku.

HVO: Jaké jsou názory a zkušenosti zaměstnanců s profesním vzděláváním v organizaci Naděje o.s., pobočky Zlín?

1. DVO: Jsou podle názorů zaměstnanců v organizaci zohledňovány jejich požadavky na vzdělávání? (ot.č. 7,8,9,10,)
2. DVO: Považují zaměstnanci profesní vzdělávání za přínosné? (ot.č. 12,13,14,17,18,19)
3. DVO: Jsou zaměstnanci informováni o existenci vzdělávacího systému uvnitř organizace? (ot.č. 5 a 6)

4. DVO: Jaké formy a témata vzdělávání zaměstnanci preferují? (ot.č. 11, 16)

5.4 Popis vzorku respondentů

Respondenty tvořilo 120 zaměstnanců Naděje o.s., pobočky Zlín. Výzkum probíhal na všech pracovištích organizace s předpokladem, že získaná zjištění budou komplexně charakterizovat dané okruhy.

5.5 Průběh výzkumu

Výzkum byl prováděn v době od listopadu do konce března 2012 a byli do něj zapojeni všichni zaměstnanci organizace poskytující sociální služby v pobočce Zlín. Pro výběr výzkumného vzorku jsem zvolila metodu totálního výběru, přičemž se výběrový soubor rovná tomu základnímu (Hendl, 2008). V současné době pracuje v organizaci 125 zaměstnanců. V úvodní části výzkumu jsem sondou ověřila, zda respondenti rozumějí každé otázce dotazníku. Otázky byly předloženy lidem, kteří měli podobné vlastnosti jako pozdější respondenti. Výrazy, kterým tito lidé nerozuměly byly vyměněny. Nesrozumitelné otázky byly přeformulovány. Definitivní dotazník byl opět předložen malému vzorku ke zjištění, zda respondenti dotazníku rozumějí, jestli délka dotazníku není příliš dlouhá a zda je pro ně dotazník zajímavý. Po tomto před výzkumu bylo přistoupeno k realizaci samotného výzkumu. Dotazník jsem distribuovala v rámci interní pošty organizace. Respondenti byli požádáni o vyplnění dotazníku, jeho vložení do přiložené obálky a zaslání zpět na mé pracoviště. Při provádění výzkumu byla dodržována etická pravidla nutná pro provádění takového výzkumného šetření. Účast na výzkumu byla přísně dobrovolná. Aby byl výzkum proveden v souladu s podmínkami ochrany osobních údajů, nebyly dotazníkem zjišťovány žádné osobní údaje, které by mohly vést k identifikaci účastníků. Účastníci výzkumu nebyli nijak odměňováni za účast na něm. Návratnost byla 92% a dotazníky se vrátili do konce března 2012. Od března 2012 probíhalo vyhodnocování a zpracování údajů.

6 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

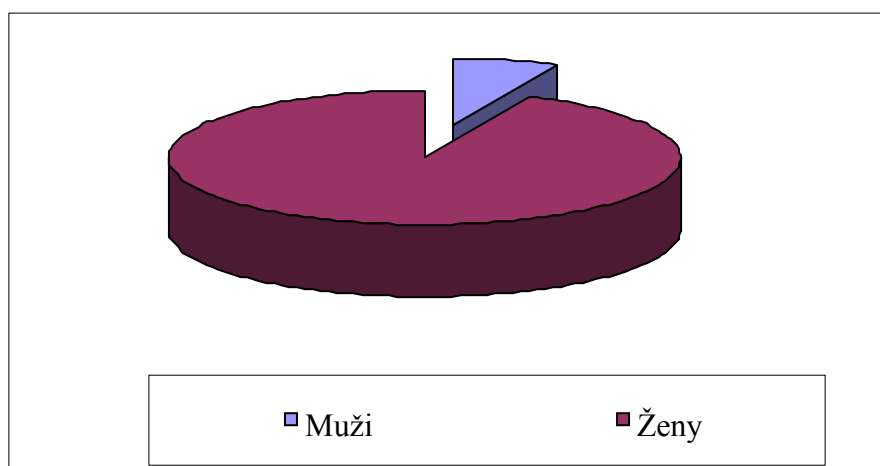
Jednotlivé otázky z dotazníkového šetření jsem vyhodnotila tříděním prvního typu, tzn., že jsem hodnoty vepsala do tabulky četností (absolutní a relativní četnost). Data obsažená v tabulce četností dále prezentuji také v názorné podobě. K tomuto účelu jsem použila výsečové grafy. K analýze výsledků výzkumu jsem použila program Microsoft Office Excel 2008.

Otázka č. 1 Muži, ženy

Tabulka č. 2: Muži, ženy

Muži, ženy	Četnost	Relativní četnost
Muži	8	7
Ženy	112	93
Celkem	120	100

Graf č. 1 : Muži, ženy



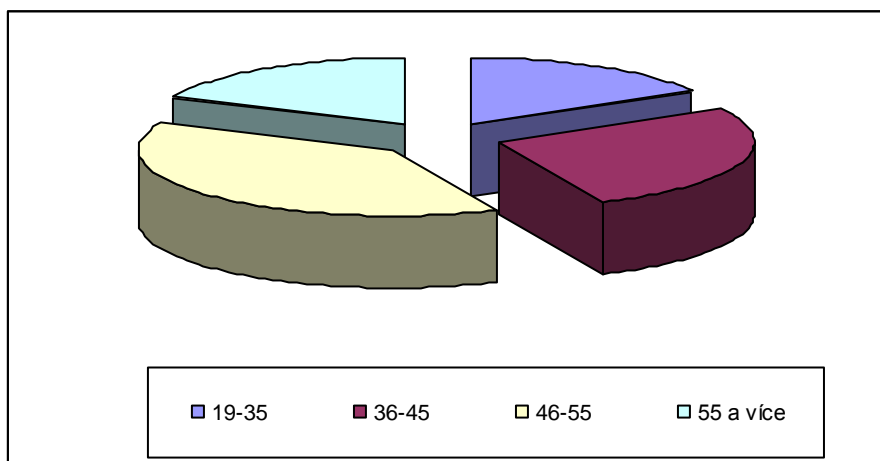
V organizaci pracují zejména ženy. Výzkumu se zúčastnilo 120 respondentů z toho 112 (93%) žen a 8 (7%) mužů.

Otázka č. 2 : Do které z níže uvedených věkových skupin patříte?

Tabulka č. 3 : Věkové skupiny

Věkové skupiny	Četnost	Relativní četnost
19-35	20	17
36-45	32	27
46-55	46	38
55 a více	22	18
Celkem	120	170

Graf č. 2: Věkové skupiny



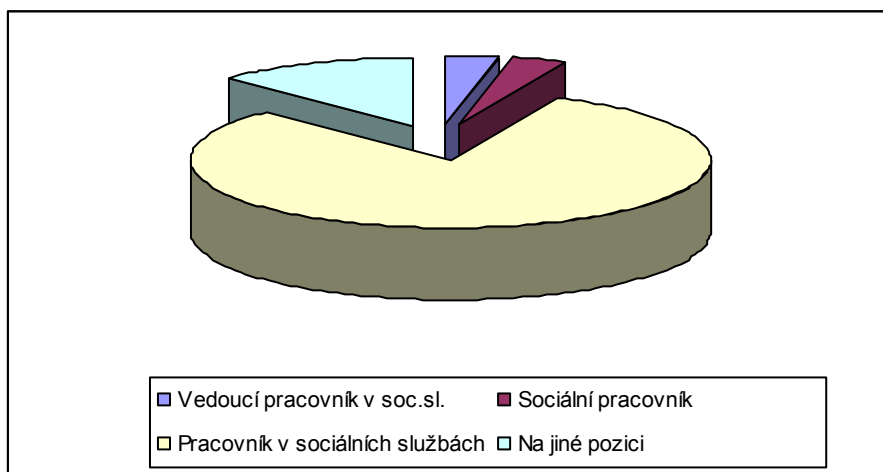
Z celkového počtu respondentů tj. 120 jich 20 (17%) patřilo do věkové skupiny 19-35 let, 32 (27%) do věkové skupiny 36-45 let, 46 (38%) do věkové skupiny 46-55 let a 22 (18%) do věkové skupiny 55 let a více.

Otázka č. 3: Pracujete jako?

Tabulka č. 4 : Pracovní pozice

Pracovní pozice	Četnost	Relativní četnost
Vedoucí pracovník v sociálních službách	4	3
Sociální pracovník	4	3
Pracovník v sociálních službách	97	81
Na jiné pozici	15	13
Celkem	120	100

Graf č. 3: Pracovní pozice



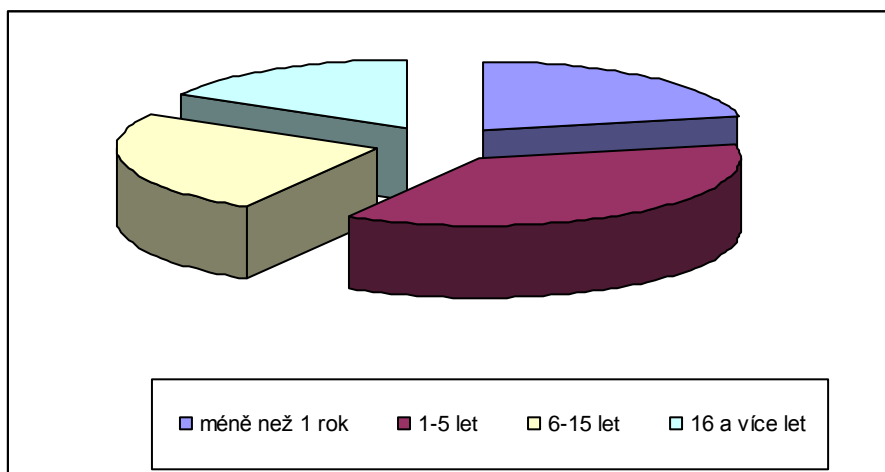
Ze 120 respondentů jich nejvíce pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách tj. 97 (81%) respondentů, 4 (3%) respondenti zastávají pozici vedoucího pracovníka v sociálních službách, v organizaci jsou dále 4 (3%) sociální pracovníci a 15 (13%) respondentů pracuje na jiné pozici.

Otázka č. 4: Jak dlouho v organizaci pracujete?

Tabulka č. 5: Délka praxe

Název	Četnost	Relativní četnost
méně než 1 rok	26	22
1-5 let	44	37
6-15 let	30	25
16 a více let	20	17
Celkem	120	100

Graf č. 4: Délka praxe



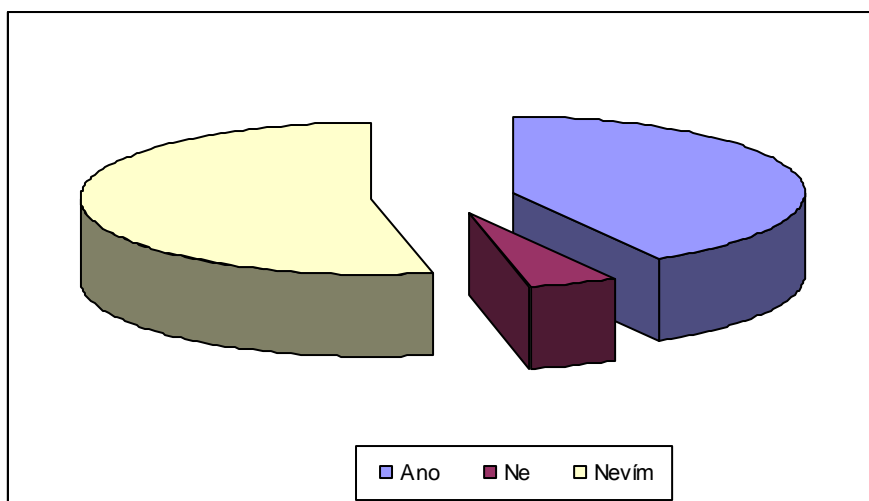
Délka praxe se pohybovala u respondentů v délce méně než 1 rok 26 (22%) respondentů, 1-5 let tj. 44 (37%), 6-15 let tj. 30 (25%), 16 a více let praxe v organizaci poskytující sociální služby tj. 20 (17%).

Otázka č. 5: Existuje ve Vaší organizaci profesní plán rozvoje zaměstnance?

Tabulka č. 6: Informovanost o pravidlech vzdělávacího systému uvnitř organizace

Informovanost o pravidlech vzdělávacího systému uvnitř organizace	Četnost	Relativní četnost
Ano	50	42
Ne	6	5
Nevím	64	53
Celkem	120	100

Graf č. 5: Informovanost o pravidlech vzdělávacího systému uvnitř organizace.



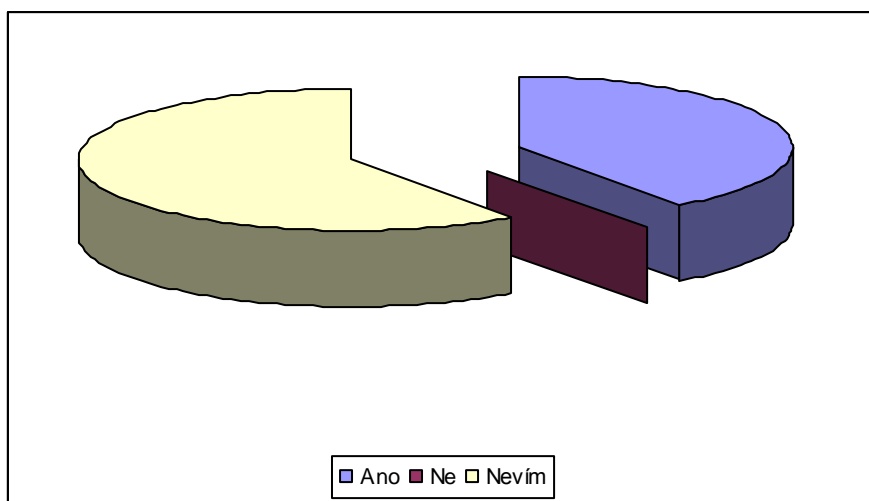
Tato otázka zjišťovala, zda jsou zaměstnanci informováni o nastavených pravidlech vzdělávání uvnitř organizace. Z celkového počtu respondentů tj. 120 jich 50 (42%) odpovědělo „ano“ 6 (5%) se domnívalo, že profesní plán rozvoje neexistuje a 64 (53%) respondentů nevědělo.

Otázka č. 6: Existuje ve Vaší organizaci metodika vzdělávání zaměstnanců?

Tabulka č. 7: Informovanost o pravidlech vzdělávacího systému uvnitř organizace

Informovanost o existenci vzdělávacího systému uvnitř organizace	Četnost	Relativní četnost
Ano	48	40
Ne	0	0
Nevím	72	60
Celkem	120	100

Graf č. 6: Informovanost o pravidlech vzdělávacího systému uvnitř organizace



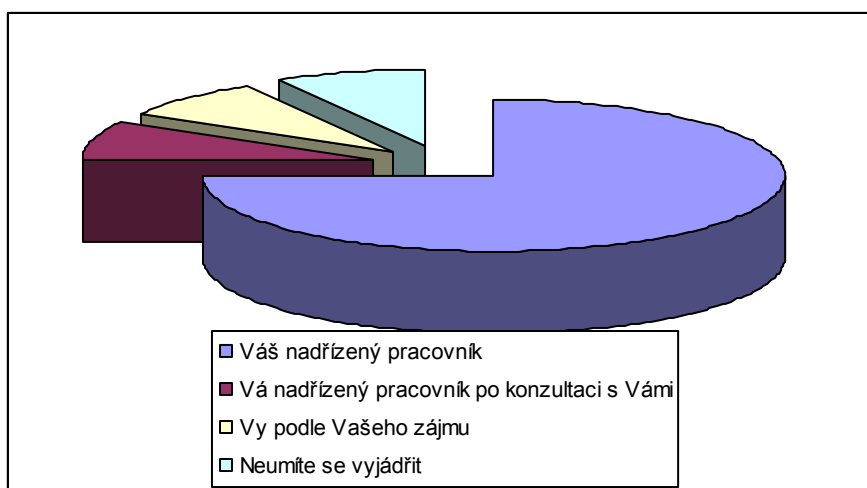
Otázka byla opět zaměřena na informovanost zaměstnanců o nastaveném vzdělávacím systému v organizaci. Součástí systému je metodika vzdělávání zaměstnanců. Z celkového počtu respondentů tj. 120 jich 48 (40%) vědělo o existenci metodiky a 72 (60%) nevědělo, žádný respondent neuvedl „ne“.

Otázka č. 7: Téma odborného školení/kurzu, který absolvujete vybírá?

Tabulka č. 8: Osoba, která vybírá školení/kurz

Osoba, která vybírá školení/kurz	Četnost	Relativní četnost
Váš nadřízený pracovník	90	75
Váš nadřízený pracovník po konzultaci s Vámi	9	8
Vy podle Vašeho zájmu	11	9
Neumíte se vyjádřit	10	8
Celkem	120	100

Graf č. 7: Osoba, která vybírá školení/kurz



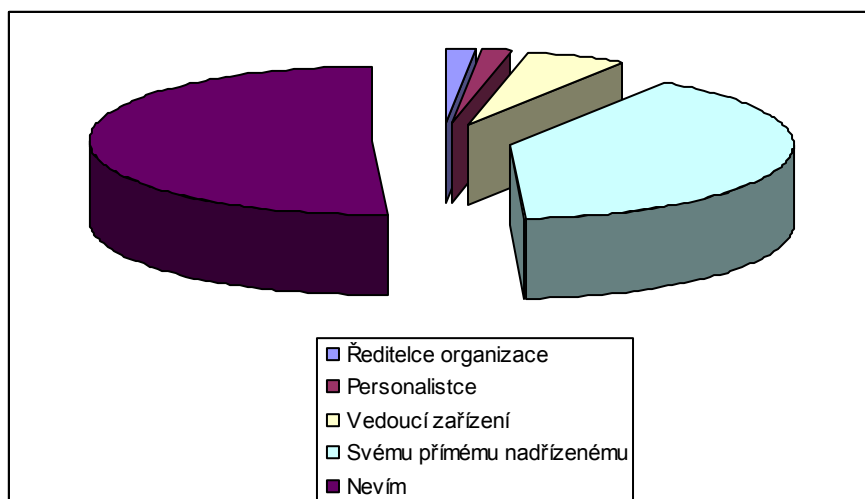
Tato otázka zjišťovala, kdo v organizaci vybírá téma odborného školení. Ze 120 respondentů jich většina tj. 90 (75%) uvedlo, že kurzy vybírá jejich nadřízený pracovník, 9 (8%) respondentů uvedlo nadřízený pracovník po konzultaci se zaměstnancem, 11 (9%) si vybírá školení podle vlastního zájmu a 10 (8%) respondentů se neumělo vyjádřit.

Otázka č. 8: Pokud máte zájem absolvovat určité školení/kurz, sdělíte to?

Tabulka č. 9: Osoba, která je informována o požadavku absolvovat školení/kurz

Osoba, která je informována o požadavku absolvovat školení/kurz	Četnost	Relativní četnost
Ředitelce organizace	3	3
Personalistce	3	3
Vedoucí zařízení	7	6
Svému přímému nadřízenému	87	86
Nevím	20	19
Celkem	120	100

Graf č. 8: Osoba, která je informována o požadavku absolvovat školení/kurz



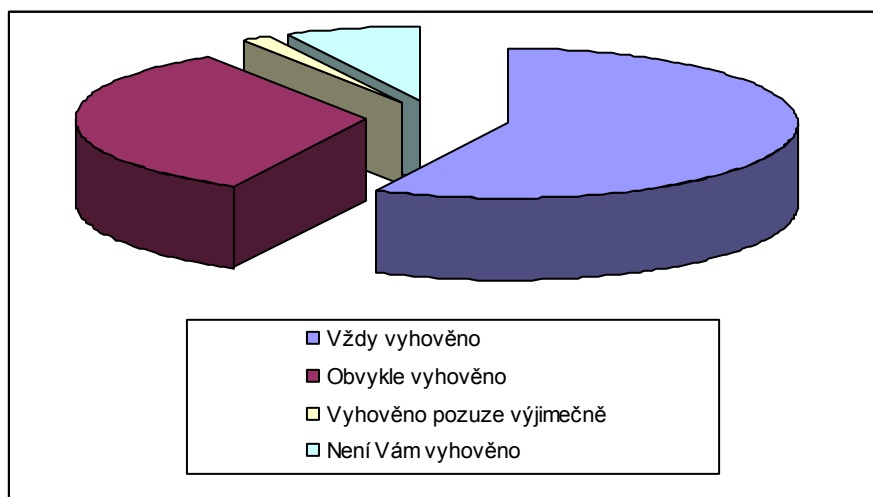
Tato otázka zjišťovala, zda jsou si zaměstnanci vědomi toho, že mohou sdělit své vzdělávací požadavky odpovědnému pracovníkovi organizaci. Z celkového počtu respondentů 120 jich největší počet 87 (86%) uvedlo, že by svůj zájem absolvovat školení/kurz sdělili svému přímému nadřízenému, tři respondenti (3%) sdělují své požadavky ředitelce organizace, tři respondenti (3%) personalistce, 7 respondentů (6%) vedoucímu zařízení a 20 (19%) respondentů nevědělo, komu své požadavky na vzdělání sdělovat.

Otázka č. 9: Projevíte-li zájem absolvovat vzdělávací školení/kurz, je Vám ze strany organizace?

Tabulka č. 10: Umožnění zaměstnancům ze strany organizace absolvovat školení/kurz

Umožnění zaměstnancům absolvovat školení/kurz	Četnost	Relativní četnost
Vždy vyhověno	69	58
Obvykle vyhověno	40	33
Vyhověno pouze výjimečně	2	1
Není Vám vyhověno	9	8
Celkem	120	100

Graf č. 9: Umožnění zaměstnancům ze strany organizace absolvovat školení/kurz



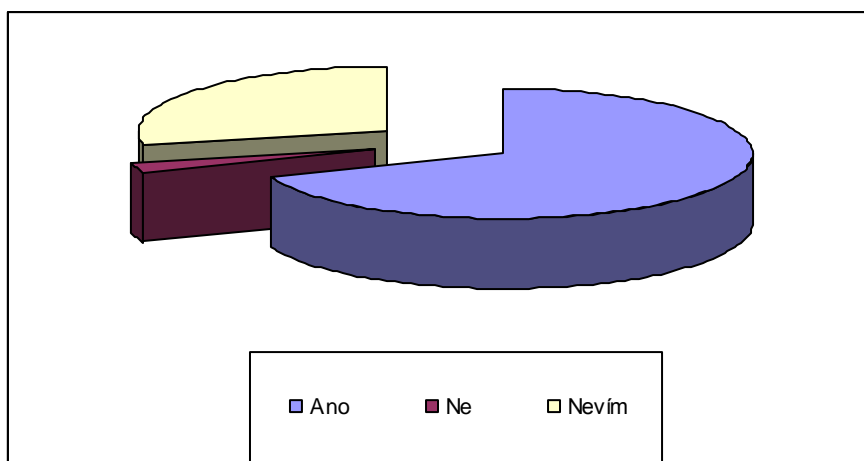
V otázce se měli zaměstnanci možnost vyjádřit, zda jim je ze strany organizace vyhověno v jejich požadavcích profesně se vzdělávat. Nejvíce tj. 69 (58%) respondentů uvedlo, že je jim v jejich požadavcích vždy vyhověno, čtyřiceti (33%) je obvykle vyhověno a dva (1%) respondenti uvedli „vyhověno pouze výjimečně“. Devět respondentů (8%) se domnívá, že jim není v jejich požadavcích vyhověno.

Otázka č. 10: Týká se školení/kurz cílové skupiny se kterou pracujete?

Tabulka č. 11: Souvislost školení/kurzu s cílovou skupinou

Souvislost školení/kurzu s cílovou skupinou	Četnost	Relativní četnost
Ano	83	69
Ne	3	3
Nevím	34	28
Celkem	120	100

Graf č. 10: Souvislost školení/kurzu s cílovou skupinou



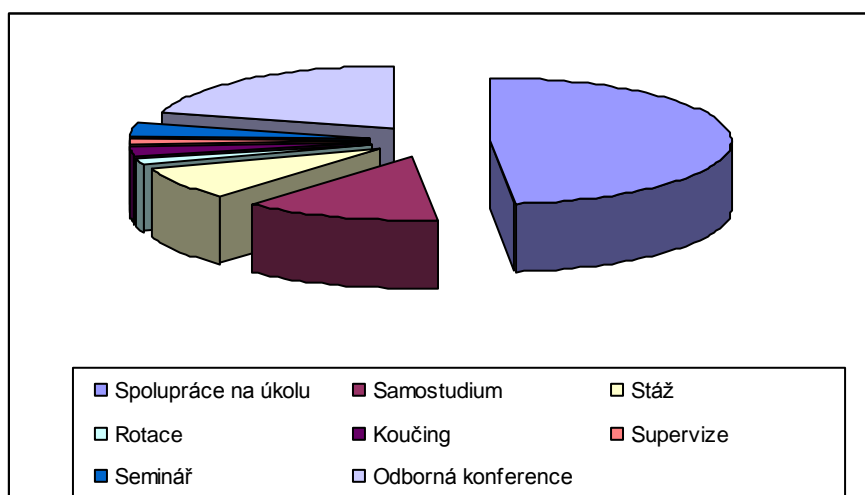
Otázka byla zaměřena na zjištění informace, zda jsou zaměstnanci proškolení v souladu s cílovou skupinou uživatelů, které je služba poskytována. Největší počet respondentů tj. 83 (69%) uvedlo, že se školení/kurz týká cílové skupiny se kterou pracují. Dále 3 (3%) respondenti uvedli „ne“ a 34 (28) respondentů se neumělo vyjádřit.

Otázka č. 11: Míra oblíbenosti školících metod?

Tabulka č. 12: Míra oblíbenosti školících metod

Název	Četnost	Relativní četnost
Spolupráce na úkolu	58	48
Samostudium	16	13
Stáž	10	8
Rotace	2	2
Kaučing	3	3
Supervize	2	2
Seminář	4	3
Odborná konference	25	21
Celkem	120	100

Graf č. 11: Míra oblíbenosti školících metod



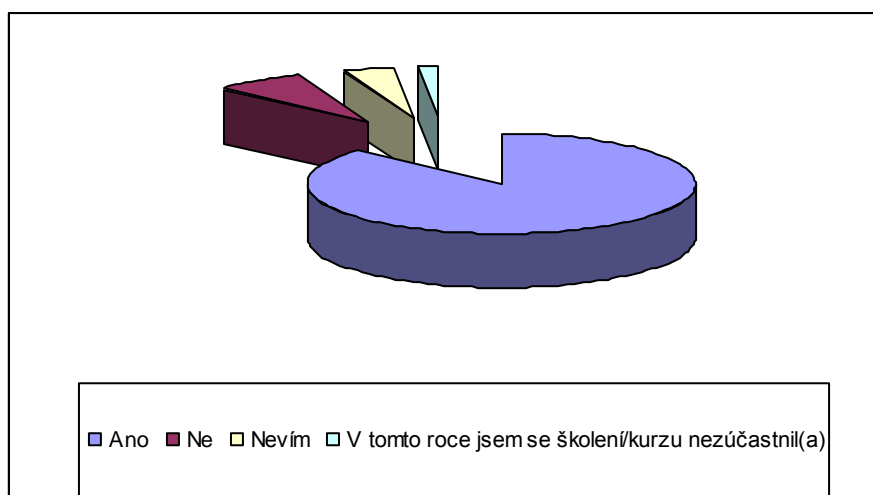
V této otázce se měli zaměstnanci možnost vyjádřit, která z uvedených školících metod jim nejvíce vyhovuje. Většina respondentů 58 (48%) upřednostňovala spolupráci na úkolu, 16 (13%) samostudium, 10 (8%) stáž, 2 (2%) rotaci v rámci organizace, 3 (3%) kaučing, 2 (2%) supervizi, 4 (3%) seminář, 25 (21%) odbornou konferenci.

Otázka č. 12: Považujete účast na školeních v roce 2011 za účelně využitý čas?

Tabulka č. 13: Účelnost školení z hlediska časového

Účelnost školení z hlediska časového	Četnost	Relativní četnost
Ano	104	87
Ne	9	8
Nevím	5	4
V tomto roce jsem se školení/kurzu nezúčastnil(a)	2	2
Celkem	120	100

Graf č. 12: Účelnost školení z hlediska časového



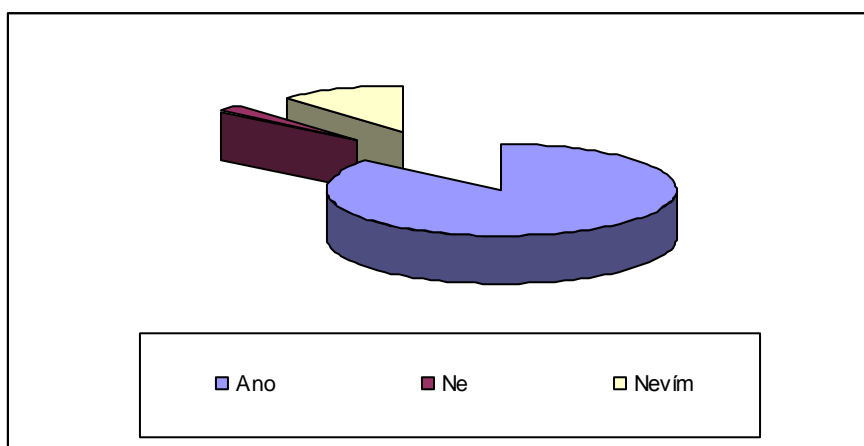
V otázce, která byla zaměřena na vzdělávání z hlediska poměru mezi časem stráveným vzděláváním a splněním účelu vzdělávání, odpovědělo z celkového počtu respondentů tj. 120 celkem 104 (87%) respondentů, že považují tento čas za účelně využitý, nejednalo se z jejich pohledu o časovou ztrátu. Jen 9 (8%) respondentů s využitím (svého, nebo pracovního) času na vzdělávání nesouhlasilo, 5 (4%) respondentů nevědělo a dva respondenti se nemohli vyjádřit, neboť se v uplynulém roce žádného školení/kurzu neúčastnili.

Otázka č. 13: Využijete dovednosti získané školením při své práci?

Tabulka č. 14: Využitelnost nových dovedností v praxi

Využitelnost nových dovedností v praxi	Četnost	Relativní četnost
Ano	103	86
Ne	3	2
Nevím	14	12
Celkem	120	100

Graf č. 13: Využitelnost nových dovedností v praxi



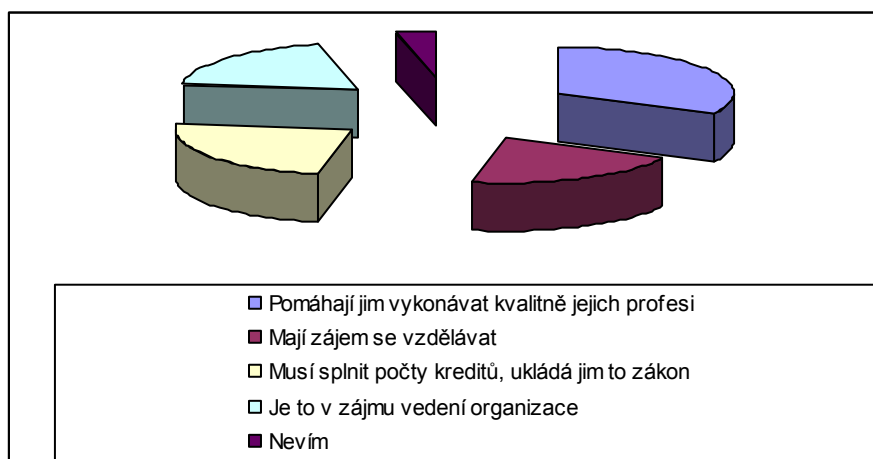
V této otázce mohli zaměstnanci vyjádřit své zkušenosti, zda jsou nové pracovní dovednosti, informace, metody práce atd. získané školením využitelné v praxi. Celkem 103 (86%) respondentů tyto nové dovednosti využije při své práci, 3 (3%) odpověděli „ne“ a 14 (12%) respondentů nevědělo.

Otázka č. 14: Důvody vedoucí pracovníky v sociálních službách k absolvování školení/kurzu?

Tabulka č. 15: Důvody k absolvování školení/kurzu

Důvody k absolvování školení/kurzu	Četnost	Relativní četnost
Pomáhají jim vykonávat kvalitně jejich profesi	46	33
Mají zájem se vzdělávat	29	21
Musí splnit počty kreditů, ukládá jim to zákon	33	23
Je to v zájmu vedení organizace	28	19
Nevím	5	4
Celkem	141	100

Graf č. 14: Důvody k absolvování školení/kurzu



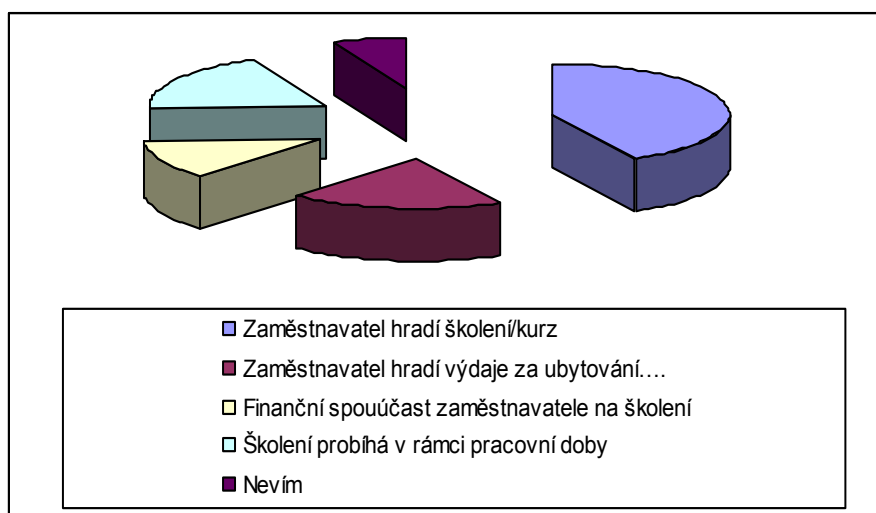
Otázka zjišťovala, jaké jsou podle zaměstnanců důvody k absolvování školení/kurzu. 46 (33%) respondentů uvedlo, že hlavním důvodem je pomoc vykonávat kvalitně jejich profesi, 29 (21%) respondentů se domnívá, že důvodem je zájem vzdělávat se, 33 (23%) uvádí nutnost splnění počtu kreditů a zákonné důvody, 28 (19%) respondentů zastává názor, že je to v zájmu vedení organizace a 5 (4%) respondentů neví.

Otázka č. 15: Vyberte formy podpory Vašeho vzdělávání ze strany organizace:

Tabulka č. 16: Formy podpory vzdělávání

Formy podpory vzdělávání	Četnost	Relativní četnost
Zaměstnavatel hradí školení/kurz	58	42
Zaměstnavatel hradí výdaje za ubytování....	27	20
Finanční spouúčas zaměstnavatele na školení	17	12
Školení probíhá v rámci pracovní doby	26	19
Nevím	9	7
Celkem	137	200

Graf č. 15: Formy podpory vzdělávání



Zde se měli zaměstnanci možnost vyjádřit, co vnímají jako podporu jejich vzdělávání ze strany organizace. V otázce mohli zvolit více odpovědí. 58 odpovědí zvolilo „zaměstnavatel uhradí školení/kurz“, 27 odpovědí „zaměstnavatel hradí výdaje za ubytování“, 17 odpovědí zaznamenalo „finanční spoluúčas zaměstnavatele na školení“, 26 odpovědí „školení probíhá v rámci pracovní doby“ a 9 odpovědí zaznamenalo „nevím“.

Otázka č. 16: Jaký konkrétní kurz/seminář byste uvítal(a) absolvovat?

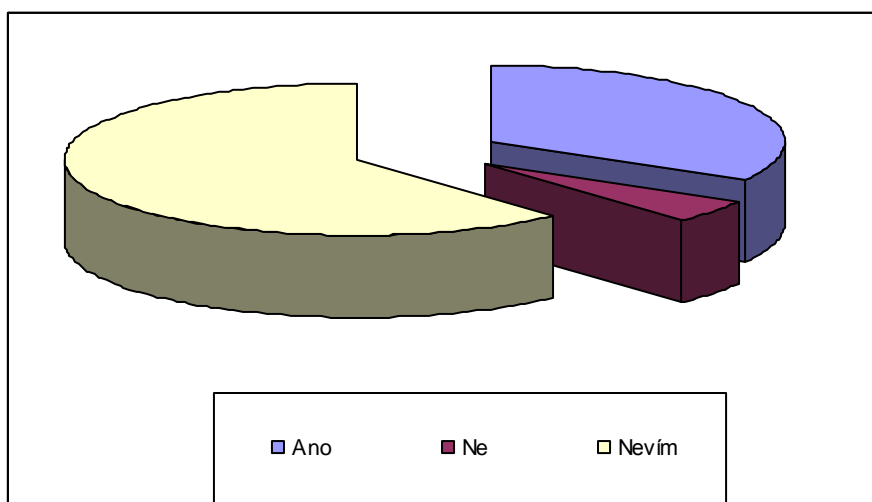
Tato otázka má souvislost s Projektovou částí diplomové práce, která bude vycházet z požadavků zaměstnanců absolvovat konkrétní kurz/seminář. Projekt bude zapsán formou žádosti o finanční podporu na konkrétní školicí program. Z celkového počtu respondentů tj. 120 se jich vyjádřilo 38 k této otázce. 6 respondentů uvedlo přání absolvovat kurz/seminář „Práce s problémovým klientem“, 3 respondenti „Standardy kvality v praxi“, 5 respondentů „Individuální plánování s uživateli služeb“, 7 respondentů „Práce s agresivním klientem“ a 17 respondentů projevilo přání osvojit si metody práce – bazální stimulace.

Otázka č. 17: Poznal(a) jste absolvováním kurzu/semináře nové metody práce, které využijete ve své profesi?

Tabulka č. 18: Poznání nových metod práce

Poznání nových metod práce	Četnost	Relativní četnost
Ano	40	33
Ne	6	5
Nevím	74	62
Celkem	120	100

Graf č. 17: Poznání nových metod práce



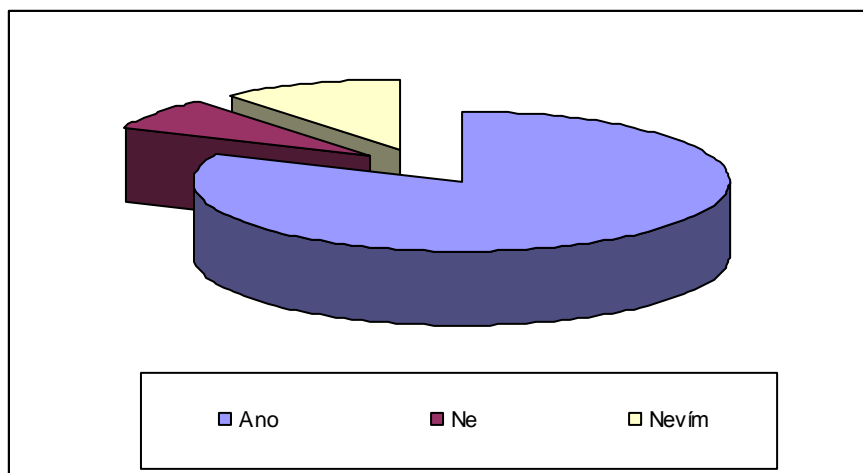
Otázka zjišťovala, zda přináší profesní vzdělávání do poskytování sociálních služeb prostřednictvím zaměstnanců nové metody práce. Názory respondentů byly „ano“ 40 (33) respondentů, „ne“ 6 (5%) respondentů, 74 (62) respondentů nevědělo.

Otázka č. 18: Změnil(a) jste někdy svůj názor na určitý pracovní problém, případ po absolvování školicí akce?

Tabulka č. 19: Ovlivnitelnost pracovního chování proškolením zaměstnance

Ovlivnitelnost pracovního chování proškolením zaměstnance	Četnost	Relativní četnost
Ano	98	82
Ne	9	8
Nevím	13	11
Celkem	120	100

Graf č. 18 : Ovlivnitelnost pracovního chování proškolením zaměstnance



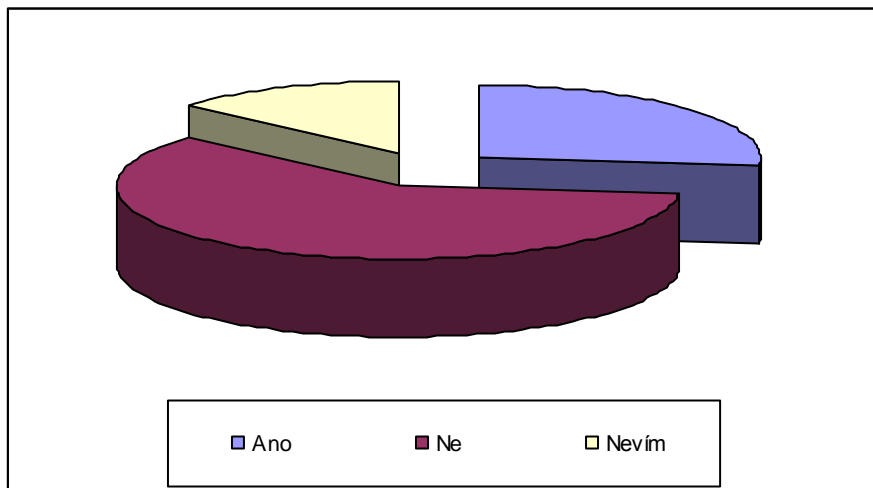
Otázka zjišťovala, zda profesní vzdělávání ovlivňuje pracovní chování zaměstnanců. Největší část dotazovaných tj. 98 (82%) odpověděla „ano“, 9 (8%) respondentů odpovědělo „ne“ a 13 (11%) respondentů nevědělo.

Otázka č. 19: Pomohlo Vám někdy profesní vzdělávání vyřešit Váš individuální pracovní problém?

Tabulka č. 20: Vliv profesního vzdělávání na řešení profesních problémů v praxi

Vliv profesního vzdělávání na řešení profesních problémů v praxi	Četnost	Relativní četnost
Ano	32	27
Ne	72	60
Nevím	16	13
Celkem	120	100

Graf č. 19: Vliv profesního vzdělávání na řešení profesních problémů v praxi



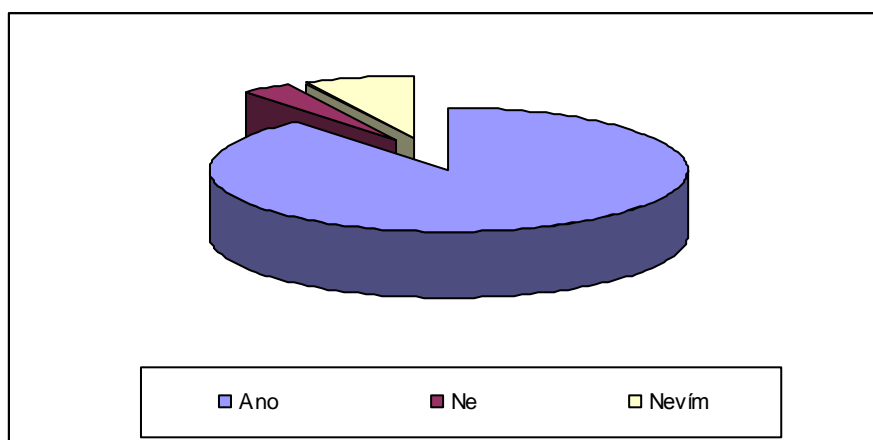
Otázka zjišťovala, zda podle názoru zaměstnanců může být profesní vzdělávání zdrojem informací a podnětů pro řešení konkrétního, nebo individuálního pracovního problému zaměstnance. Většina respondentů se domnívá, že „ne“ 72 (60%), 32 (27%) „ano“ a 16 (13%) respondentů nevědělo.

Otázka č. 20: Myslíte si, že se zvyšují nároky na výkon Vaší profese?

Tabulka č. 21: Názor na zvyšující se náročnost profese

Názor na zvyšující se náročnost profese	Četnost	Relativní četnost
Ano	107	89
Ne	4	3
Nevím	9	8
Celkem	120	100

Graf č. 20: Názor na zvyšující se náročnost profese



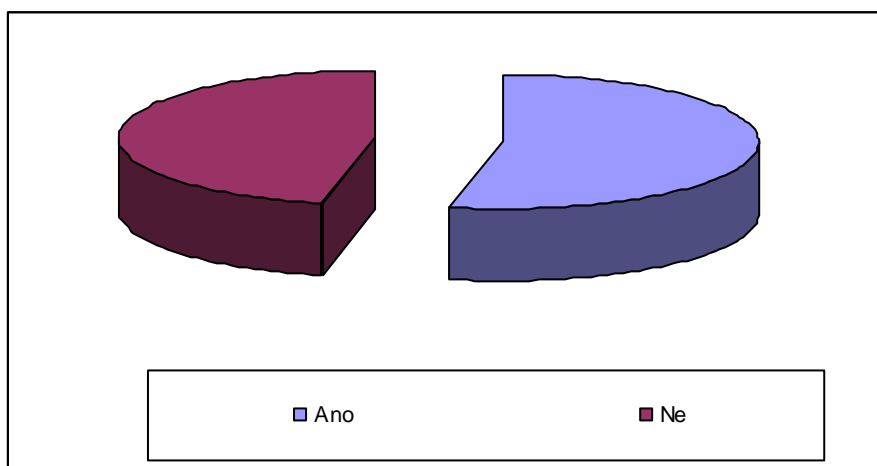
Většina respondentů tj. 107 (89%) se domnívá, že se zvyšují nároky na jejich profesi, 4 (3%) tento názor nezastávají a odpověděli „ne“, 9 (8%) respondentů neví

Otázka č. 21: Znáte posláni služby, kterou poskytuje?

Tabulka č. 22: Znalost posláni služby

Znalost posláni služby	Četnost	Relativní četnost
Ano	92	76
Ne	28	24
Celkem	120	100

Graf č. 21: Znalost posláni služby



Otázka byla orientovaná na znalost posláni jednotlivých služeb ze strany zaměstnanců. Téměř většina respondentů tj. 92 (76%) uvedla, že posláni služby, kterou poskytují zná. Při bližším zkoumání dotazníku jsem zjistila, že pouze 18 respondentů napsalo správně posláni služby. 34 respondentů nedovede posláni služby zformulovat a napsat, zbylých 68 respondentů napsalo posláni chybně. Odpověď „ne“ zvolilo 28 (24%) respondentů.

DVO: Jsou podle názorů zaměstnanců v organizaci zohledňovány jejich požadavky na vzdělávání?

Zkušenosti zaměstnanců v organizaci jsou většinou takové (75% zaměstnanců), že vzdělávací programy vybírají nadřízení zaměstnanci. V organizaci existuje propracovaný vzdělávací systém jehož součástí je i pravidelná sonda do požadavků zaměstnanců. Tyto požadavky jsou sledovány právě prostřednictvím nadřízených pracovníků a posléze i pracovníkem odpovědným za vzdělávání celé organizace. Na základě těchto požadavků jsou potom vybírány vzdělávací programy. Při výběru vzdělávacích programů jsou tedy požadavky zaměstnanců zohledňovány. Do budoucna a pro zefektivnění této oblasti by bylo přínosné zkontrolovat tyto požadavky se zaměstnanci ještě jednou a opakovaně před výběrem školení, zda požadavek stále trvá, nebo jestli zaměstnanec nezměnil názor a nechce se účastnit jiného školení/kurzu, který je pro něj zajímavější. Většina zaměstnanců (87%) také ví, že pokud mají zájem se profesně vzdělávat, mohou toto sdělit svému nadřízenému pracovníkovi. Z výzkumu vyplývá, že zaměstnanci vědí na koho se mají se svými požadavky obracet. Další zkušenost zaměstnanců je taková, že pokud projeví zájem nebo požadavek absolvovat konkrétní školení/kurz je jim ze strany organizace ve velké míře vždy vyhověno (58%), pokud není zaměstnancům vyhověno vždy, je jim vyhověno obvykle (33%). Tyto čísla poukazují na to, že organizace má zájem profesně své zaměstnance vzdělávat. Jak již bylo řečeno, důležitý je i obsah školení, který by měl korespondovat s cílovou skupinou klientů, které je služba poskytována. Zajímalo mně proto, jaké jsou zkušenosti zaměstnanců v tomto ohledu. Při vyhodnocení jsem zjistila, že 69% zaměstnanců se školí v souladu s cílovou skupinou klientů. Je zde tedy předpoklad, že vzdělání pro ně je přínosné a využijí ho při své práci. 28% zaměstnanců se neumělo vyjádřit. Neschopnost se vyjádřit mohla pramenit z toho, že zaměstnanci neznali svoji cílovou skupinu, nebo část školení probíhala v souladu a část mimo cílovou skupinu, které je sociální péče poskytována.

DVO: Považují zaměstnanci profesní vzdělávání za přínosné?

Většina zaměstnanců organizace 87% zastává názor, že školení, které absolvovali, bylo účelně a dobře využitým časem. Velký počet pracovníků 86% má tu zkušenost, že nově nabyté dovednosti a vědomosti využijí při své práci v sociálních službách. Dotazníkové šetření dále ukázalo, že zaměstnanci zastávají co se týká důvodů vzdělávání tyto téměř vyrovnané názory: 33% zaměstnanců vidí důvodnost vzdělávání v tom, že jim pomáhá kvalitně vykonávat jejich práci,

23% zastává názor, že se musí splnit zákonné podmínky a počty kreditů vzdělávání a 21% si myslí, že důvodem je touha vzdělávat se. Aby bylo profesní vzdělávání přínosné jak pro zaměstnance, tak pro organizaci, mělo by učit zaměstnance používat nové metody práce. Téměř polovina zaměstnanců (33%) poznala během školení nové metody práce. Velký počet zaměstnanců (62%) se neumělo k této otázce vyjádřit. To může pramenit ze skutečnosti, že téměř polovina zaměstnanců (44%) je v organizaci zaměstnaná až pět let a je možné, že již byli v nových metodách práce proškoleni a používají je. Do budoucna by bylo vhodné spolupracovat se zaměstnanci na výběru školení, aby se neopakovaly témata, které již nejsou pro zaměstnance přínosné. Dalším měřítkem přínosnosti, bylo zjištění skutečnosti, zda zaměstnanci změnili na určitý pracovní problém vlivem profesního vzdělávání názor. 82% zaměstnanců má tu zkušenost, že je profesní vzdělávání ovlivnilo natolik, že změnili svůj názor. Neřeší profesní problém (60%)

DVO: Jsou zaměstnanci informováni o existenci vzdělávacího systému uvnitř organizace?

Víc jak polovina zaměstnanců 53% nevěděla, zda organizace sleduje profesní plán rozvoje zaměstnance. 42% zaměstnanců odpovědělo chybně. Organizace má velmi dobře propracovanou metodiku vzdělávání, s touto metodikou bylo seznámeno 40% zaměstnanců 60% nevědělo.

DVO: Jaké formy a témata vzdělávání zaměstnanci preferují?

Téměř polovina zaměstnanců 48% preferuje v rámci profesního vzdělávání spolupráci na úkolu. Nezanedbatelná část zaměstnanců 21% má zájem zúčastnit se odborné konference. Existuje předpoklad, že toto rozdělení vychází z různých pracovních pozic.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

7 NÁVRH PROJEKTU

Projektová část navazuje na praktickou část diplomové práce ze které vyplynulo, že velký počet pracovníků v sociálních službách má zájem proškolit se v nové metodě práce – bazální stimulaci. Návrh projektu je zpracovaný formou žádosti o finanční příspěvek. Touto formou žádostí, žádají nestátní neziskové organizace například o finanční příspěvek z grantů, nadací, firemního dárcovství atd. Takto získané finanční příspěvky slouží na dofinancování zájmových aktivit klientů, pořízení drobného hmotného majetku, školení pracovníků, nákup zdravotních pomůcek pro klienty atd.

Druh projektu:

Žádost o finanční příspěvek

Název projektu:

Rozšíření a zkvalitnění poskytovaných služeb prostřednictvím proškolení zaměstnanců v bazální stimulaci

Předpokládané datum zahájení realizace projektu: 1.10.2012

Předpokládané datum ukončení realizace projektu: 31.10.2012

Doba trvání v měsících: 1

Doba trvání dnů: 5

Stručný obsah projektu:

Vzdělávání zaměstnanců je vnímáno jako důležitý předpoklad pro zvyšování odborných kompetencí zaměstnanců s cílem poskytovat kvalitní sociální služby. Před přípravou tohoto vzdělávacího projektu byla provedena analýza vzdělávacích potřeb zaměstnanců podle profesí. Ta ukázala potřebu zkvalitnit a rozšířit poskytované služby prostřednictvím vzdělání pracovníků v sociálních službách našeho zařízení ve velmi důležité oblasti – bazální stimulaci.

Cílem projektu je podpořit odborné dovednosti pracovníků v sociálních službách, které jim umožní zvyšovat vlastní kompetence v podpoře uživatelů, vedoucí ke kvalitativní změně jejich života.

Program bazální stimulace umožní zaměstnancům získat dovednosti k použití praktických technik konceptu bazální stimulace. Tento koncept pomáhá klientům udržovat dosavadní schopnosti v oblasti komunikace, vnímání a lokomoce. Nesmírně důležitá je bazální stimulace především u klientů ležících, trpících demencí, u kterých podporuje vnímání sebe sama, svého těla a všech smyslů. U klientů s nezvratnými změnami jejich tělesného a duševního stavu výrazně podporuje kvalitu jejich života.

Projekt počítá s výběrovým řízením: Ne

Projekt má partnera: Ne

7.1 Identifikace žadatele

Název žadatele: Naděje o.s., pobočka Zlín

Právní forma: Sdružení

IČ:

DIČ:

Typ žadatele: Občanské sdružení

Stručná charakteristika organizace:

Organizace Naděje s celostátní působností poskytuje sociální služby od roku 1990. Pobočka Zlín v současné době zaměstnává 120 zaměstnanců a má zaregistrovány tři sociální služby. Od svého vzniku usiluje Naděje o.s., pobočka Zlín o dobrou kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

S vědomím důležitosti celoživotního vzdělávání zaměstnanců a pro dobrou kvalitu poskytovaných služeb, začala organizace připravovat v polovině 90. let odborná školení, nejprve ad hoc, od roku 2000 systematicky. Koncepce vzdělávání se začala vytvářet od roku 2001 souběžně se vznikem prvních standardů kvality sociálních služeb, na jejichž tvorbě se zaměstnanci z různých pracovišť podíleli.

Koncepční a metodickou činnost v organizaci má v kompetenci vedoucí vzdělávání. Ta spolupracuje s týmem vzdělávání, což jsou tři kontaktní osoby v kumulovaných funkcích.

Po provedené analýze vzdělávacích potřeb zaměstnanců vnímá organizace poskytující sociální služby pro seniory potřebu doplnit současné kurzy o program bazální stimulace a zvýšit tak odborné kompetence pracovníků.

7.2 Realizační tým

Výběr typu pozice Administrativní pozice

Název pozice: Koordinátor vzdělávání

Forma: Pracovní smlouva

Úvazek: 1,00/měsíc

Sazba: 47000,-Kč/měsíc

Popis pozice v projektu:

- odpovědnost za realizaci celého školicího kurzu a jeho jednotlivých aktivit,
- administrativní zajištění školicího kurzu,
- zajištění komunikace s řídicími pracovníky organizace,
- odpovědnost za dodržování realizace dílčích aktivit kurzu a dodržení časového harmonogramu,
- dohled nad koordinací jednotlivých akcí konaných v rámci školicího kurzu a kontrola jejich kvality,
- zajišťování publicity,
- komunikace se školiteli,
- odpovědnost za administrativní výstupy ze školení,
- odpovědnost za vytvoření a odevzdání závěrečné zprávy ze školicího kurzu,
- odpovědnost za organizační zajištění a přípravu zázemí pro průběh kurzu,
- organizování a kontrola kurzu.

Výběr typu pozice: Odborné pozice

Název pozice: Lektor

Forma: DPP

Úvazek: 2

Sazba: 1000,-Kč/hodina

Popis pozice projektu:

- odpovědnost za odborné zpracování tématu
- odborná lektorská činnost
- zpracování výstupního hodnocení výuky

Výběr typu pozice: Odborné pozice

Název pozice: Oponent

Forma: DPP

Úvazek: DPP

Sazba: 5000,-Kč

Popis pozice projektu:

- odborné hodnocení a vypracování posudku na jednotlivé části vzdělávacího programu.

Výběr typu pozice: Odborné pozice

Název pozice: Účetní

Forma: Pracovní smlouva

Úvazek: 0,25/měsíc

Sazba: 47000,-Kč/měsíc

Popis pozice projektu:

- zpracování finančního plánu,

- sestavování platebního kalendáře,
- zaúčtování jednotlivých položek školícího kurzu,
- vedení finančního jednání s bankou a dalšími institucemi.

Výběr typu pozice: Odborné pozice

Název pozice: Supervizor školícího kurzu

Forma: DPP

Úvazek: 5,00/hodina

Sazba: 500/hodina

Popis pozice projektu:

- poradenství a podpora při řešení problémů, zprostředkování kontaktů apod.,
- spolupráce s osobou odpovědnou za koordinaci projektu.

7.3 Místo realizace a dopadu na cílovou skupinu uživatelů

Název území: Zlínský kraj

Spadá pod: Střední Morava

Projekt má dopad na cílovou skupinu zaměstnanců v pobočce Zlín.

Projekt zabezpečí proškolení zaměstnanců pobočky Zlín a současně poskytne 16 míst pro zaškolení zaměstnanců z jiných organizací poskytujících sociální služby ve Zlínském kraji. Klíčová aktivita bude mít dopad na cílovou skupinu seniorů ve Zlínském kraji.

7.4 Popis projektu

Charakteristika hlavních cílů projektu:

Cílem projektu je proškolení zaměstnanců (pracovníků v sociálních službách) v konceptu a praktickém poskytování bazální stimulace. Toto proškolení proběhne formou intenzivního tý-

denního programu v prostorách zařízení poskytujícího služby pro seniory. Program povede kvalifikovaný lektor bazální stimulace. Program bazální stimulace je akreditován MPSV a Ministerstvem zdravotnictví.

Cílové skupiny:

Program pro seniory Naděje o.s., pobočky Zlín poskytuje sociální služby domov pro seniory a domov se zvláštním režimem celkem pro 65 klientů. Cílovou skupinou domova se zvláštním režimem jsou senioři s Alzheimerovou chorobou nebo jiným druhem demence. Z celkového počtu klientů je jich 59 ve 3. a 4. stupni příspěvku na péči. Celkem 19 klientů je zcela imobilních a dalších 27 se pohybuje pouze na invalidním vozíku.

Důvody žádosti:

Důvodem žádosti o finanční příspěvek je náš záměr rozšířit nabídku sociálních služeb, které poskytujeme a zároveň jejich zkvalitnění. Program bazální stimulace umožní pracovníkům získat kompetence k použití praktických technik konceptu bazální stimulace. Tento koncept pomáhá klientům udržovat dosavadní schopnosti v oblasti komunikace, vnímání a lokomoce. Nesmírně důležitá je bazální stimulace především u klientů ležících, trpících demencí, u kterých podporuje vnímání sebe sama, svého těla a všech smyslů. U klientů s nezvratnými změnami jejich tělesného a duševního stavu výrazně podporuje kvalitu života. Proškolení zaměstnanců v nové metodě práce napomůže ještě více zkvalitnit poskytované služby a zároveň je rozšířit směrem ke klientům.

Vedení organizace vnímá potřebu vzdělávání v souvislosti s vývojem ve společnosti, širokým spektrem nabízených služeb, s přijímáním nových zaměstnanců pro dodržení kvality poskytovaných služeb ve smyslu zákona o sociálních službách jako prioritní.

Popis možných rizik ohrožujících realizaci projektu:**Riziko:**

Nízká ochota lektorů zapojit se do projektu.

Opatření:

Motivace kvalitním zázemím organizace s dlouhodobou vlastní vzdělávací tradicí, integrita v jednání organizace, finanční motivace, spolupráce s interními i externími lektory.

Riziko:

Časový posun (zpoždění).

Opatření:

Kvalitní příprava žádosti.

Riziko:

Opožděné či nekvalitní dodávky služeb.

Opatření:

Kvalitně připravené zadávací podklady, profesionálně připravené smlouvy s možností uplatnit finanční sankce.

Riziko:

Překážky na straně lektorů (zdravotní a osobní problémy).

Plánování výuky s dostatečným předstihem, uplatnění možnosti alternace.

Riziko:

Problémy při zajištění prostor pro výuku.

Opatření:

Přednostní využití vlastních výukových prostor a vlastního vybavení, plánování výuky s dostatečným předstihem, včasné jednání o nájmu cizích prostor.

Riziko:

Nárůst cen zboží a služeb oproti předvaze.

Opatření:

Využití finančních rezerv z jiných zdrojů, vyjednávání s dodavateli o snížení ceny, resp. využití dárcovství.

Inovativnost:

Inovací je zvýšení odborných kompetencí pracovního týmu. Školící kurz vytvoří základ k rozvoji lidských zdrojů a péči o zaměstnance v organizaci. Bude tak přispívat ke zvyšování kvality

pobočky i poskytovaných sociálních služeb. V závěru realizace se provede nová analýza vzdělávacích potřeb a vytvoří se nová koncepce vzdělávání, která stanoví pravidla individuálního osobnostního rozvoje zaměstnanců.

7.5 Harmonogram realizace

rok	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
2012										X		

7.6 Rozpočet

Název nákladu	Úvazek	Průměrné náklady/měsíc	Přepočet měsíc/hodiny
Osobní náklady		146 250 Kč	
Pracovní smlouvy			
Koordinátor vzdělávání	1,00	47 000 Kč (35 000 Kč HM + odvody)	
Účetní	0,25	11 750 Kč (35 000 Kč HM + odvody)	
DPČ	0	0	
DPP	1	2 500 Kč (5 hod x 500 Kč)	
Lektor	2	80 000 Kč (8 hod x 1 000 Kč=8 000/den * 5 dní * 2 lektoři)	
Oponent		5 000 Kč jednorázová odmě- na	

Název nákladu	Počet kusů	Cena kusu	Náklady celkem
Součet			15 710 Kč
Ost. cestovní náklady	2	6 000 Kč (5 x nocleh)	12 000 Kč
Diety	2	775 Kč (5 x 151 Kč)	1 510 Kč
Doprava	2	1 100 Kč (Zlín –Praha tam a zpět)	2 200 Kč

Název nákladu	Počet kusů	Cena kusu	Náklady celkem
Zařízení a vybavení			81 500 Kč
Neodpisovaný hmotný majetek			81 500 Kč
Nákup			
Notebook	1	18 000 Kč	18 000 Kč
Dataprojektor	1	39 000 Kč	39 000 Kč
Tiskárna	1	10 000 Kč	10 000 Kč
Digitální fotoaparát (publicita)	1	8 000 Kč	8 000 Kč
Flash disk	3	500 Kč	1 500 Kč
Flipchart	1	5 000 Kč	5 000 Kč

Nákup služeb			63 500 Kč
Publikace/školící materiály	1	8 000 Kč (pozvánky, letáčky, školící mat.)	8 000 Kč
Vysokorychlostní internet	1	500 Kč (jednorázový pronájem na dobu ško-	500 Kč

		ní)	
Pronájem prostor	1	30 000 Kč	30 000 Kč
Závěrečný audit	1	25 000 Kč	25 000 Kč

7.7 Zdroje financování a náklady projektu

Náklady projektu	Částka	% nákladů
Celková investiční způsobilé výdaje	0	0
Celkové neinvestiční způsobilé výdaje	306 260 Kč	100
Celkové výdaje projektu	306 260 Kč	100
Zdroje projektu	Kč	% zdrojů
Veřejné financování	0	
Příjmy projektu	240 000 Kč (vlastní pracovníci + 16 cizích platících = 16* 15 000 Kč za kurz	78
Soukromé prostředky	16 260 Kč	6
Celková dotace	50 000 Kč	16
Příspěvek ze státní rozpočtu	0	
Příspěvek z krajských rozpočtů	0	
Příspěvek z obecních rozpočtů	0	
Veřejné finanční prostředky celkem	0	
Celkové zdroje projektu	306 260 Kč	100

7.8 Publicita

Popis vybraných nástrojů v oblasti publicity:

Účinným nástrojem bude ELEKTRONICKÉ ZPRAVODAJSTVÍ NADĚJE, které se rozesílá na víc než 250 e-mailových adres, z toho přes 120 adres sdělovacích prostředků, novinářů a dalších zájemců.

Před ukončením projektu bude uspořádána TISKOVÁ KONFERENCE, na níž bude představen projekt, výstupy a výsledky, samozřejmě s uvedením zdrojů financování.

V rámci realizace projektu budou pořízeny PROPAGAČNÍ PROSTŘEDKY, které budou používány na všech školeních.

VÝROČNÍ ZPRÁVA ORGANIZACE bude za rok realizace projektu obsahovat samostatnou část s přehledem o rozsahu realizace projektu a o poskytnuté finanční podpoře.

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se zabývala názory a zkušenostmi zaměstnanců v sociálních službách na profesní vzdělávání v organizaci. Prostřednictvím kvantitativního výzkumu jsem se snažila odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: **Jaké jsou názory a zkušenosti zaměstnanců s profesním vzděláváním v organizaci Naděje o.s., pobočky Zlín?** Na základě vyhodnocení dílčích výzkumných otázek je možné konstatovat, že zaměstnanci organizace vědí na koho se obrátit, pokud mají zájem absolvovat určité školení/kurz. V případě, že projeví zájem se vzdělávat, je jim ze strany organizace téměř vždy vyhověno. Samozřejmě toto nemůže být pravidlem, neboť management zařízení musí v první řadě personálně zajistit poskytování služby. Pozitivně bylo také hodnoceno využití času určeného na školení, zaměstnanci neměli pocit, že se jednalo o časovou ztrátu. Podle názorů zaměstnanců jim školení umožňuje využívat nové metody práce. Profesní vzdělávání má podle zkušeností pracovníků také pozitivní vliv na osvojování si nových metod práce. Většina zaměstnanců se domnívá, že jim profesní vzdělávání pomáhá vykonávat kvalitně jejich práci. Někteří zaměstnanci změnilo dokonce vlivem profesního vzdělávání svůj osobní názor na určitý pracovní problém.

Zlepšení systému profesního vzdělávání uvnitř organizace je možné v oblasti informovanosti zaměstnanců o vnitřních pravidlech profesního vzdělávání. Většina zaměstnanců nezná vnitřní mechanismy a strategie vzdělávání pobočky. Také větší komunikace mezi vedoucími pracovníky a zaměstnanci by přispěla ke zkvalitnění profesního vzdělávání a atmosféry v pracovním týmu. Dalším důvodem k zamyšlení je, že velká část zaměstnanců se domnívá, že profesní vzdělávání jim nepomůže řešit jejich individuální pracovní problém. Tyto otázky by bylo možné otevřít v rámci supervize, ale z dotazníkového šetření vyplývá, že tato metoda je u pracovníků velmi málo oblíbená. Je proto vhodné zaměřit se při výběru školení na konkrétní provozní problémy pracovníků v sociálních službách.

Závěrem je možné konstatovat, že profesní vzdělávání je v organizaci na velmi vysoké úrovni. Organizace má velmi dobře propracovaný systém vzdělávání ať už na úrovni ústřední-celorepublikové, tak jednotlivých poboček. Z výzkumného šetření je zřejmé, že je v zájmu vedoucích pracovníků zaměstnance vzdělávat a umožnit jim v maximální možné míře volbu témat, která jsou pro ně zajímavá a přínosná.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] PRŮCHA, J. *Moderní pedagogika*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-631-4.
- [2] KREBS, V. *Sociální politika*. Praha: Portál, 2007. ISBN 80-86395-33-2.
- [3] MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-0.
- [4] DURDISOVÁ, J. *Sociální politika v ekonomické praxi*. Praha: Portál, 2005.
ISBN 80-245-0850-8.
- [5] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- [6] Matoušek, O. *Metody řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [7] PRŮCHA, J. *Moderní pedagogika*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-631.
- [8] KREBS, V. *Sociální politika*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-86395-33-2.
- [9] Zákon č. 108 č. 198/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.
- [10] ZLÍNSKÝ KRAJ. *Katalog sociálních služeb*. Zlín: 2009.
- [11] NEKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995.
ISBN 80-200-0525-0.
- [11] BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie v řízení firmy: cesty efektivního využití lidského potenciálu podniku*. Praha: Prospektrum, 1994. ISBN 80-7175-010-7
- [12] ARMSTRONG, M. *Jak být ještě lepším manažerem*. Victoria Publishing, 1995.
ISBN 80-858-6566-0.
- [13] BOBEK, M., PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. Brno: NC Publishing, 2000.
ISBN 903858-2-5.
- [14] URBAN, J. *Řízení lidí v organizaci*. Praha: Aspi, 2003. ISBN 80-86395-46-4.
- [15] HAWKINS, P., SHOHET, R. (1989): *Supervision in the helping professions*. Burns and Smith. Derby.
- [16] BAŠTECKÁ, B. *Supervize*. In: Zpravodaj Diakonie ČCE.
- [17] BAŠTECKÁ, B. *Supervize*. In: Zpravodaj Diakonie ČCE.

- [18] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- [19] MAŇÁK, J., ŠVEC, V., ŠVEC, Š. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-102-2
- [20] HRADECKÝ, I. *Kompetentní sociální pracovník: manuál pro pracovníky pomáhajících profesí*. 1. Vydání. Praha: Naděje, 2001. ISBN 80-86451-11-9.

DOTAZNÍK:**Profesní vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách**

Vážení pracovníci,

Jmenuji se Martina Kadlecová a jsem posluchačkou pátého ročníku Fakulty multimediálních komunikací na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. V současné době píši diplomovou práci na téma „Profesní vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách“. V této souvislosti bych Vás ráda požádala o pár minut Vašeho volného času pro vyplnění tohoto dotazníku. Zajímají mě Vaše upřímné názory, postoje a pocity s ohledem na danou problematiku. Dotazník je anonymní a slouží nejen pro vypracování mé diplomové práce, ale může mít také význam pro zefektivnění vzdělávacího procesu organizace, ve které pracujete.

Pokyny k vyplnění dotazníku: Pokud není uvedeno jinak, vyberte jednu z nabízených možností a tuto označte křížkem.

1) Jste?

- Muž
- Žena

2) Do které z níže uvedených věkových skupin patříte ?

- 19 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- 56 a více

3) Pracujete jako:

- Vedoucí pracovník v sociálních službách
- Sociální pracovník
- Pracovník v sociálních službách
- Na jiné pozici

4) Jak dlouho v organizaci pracujete (počet let)?

- Méně než 1 rok
- 1 – 5 let
- 6 – 15 let
- 16 a více let

5) Existuje ve vaší organizaci profesní plán rozvoje zaměstnance?

- Ano
- Ne
- Nevím

6) Existuje ve vaší organizaci metodika vzdělávání zaměstnanců?

- Ano
- Ne

- Nevím

7) Téma odborného školení/kurzu, který absolvujete vybírá:

- Váš nadřízený pracovník
- Váš nadřízený pracovník po konzultaci s Vámi
- Vy podle Vašeho zájmu
- Neumíte se vyjádřit

8) Pokud máte zájem absolvovat určité školení/kurz, sdělíte to:

- Ředitelce organizace
- Personalistce
- Vedoucí zařízení
- Svému přímému nadřízenému
- Nevím

9) Projevíte-li zájem absolvovat vzdělávací školení/kurz, je Vám ze strany organizace:

- Vždy vyhověno
- Obvykle vyhověno
- Vyhověno pouze výjimečně
- Není Vám vyhověno

10) Týká se školení/kurz cílové skupiny (senioři, osoby s mentální postihem) se kterou pracujete?

- Ano
- Ne
- Nevím

11) U každé formy zakroužkujte na stupnici (1 nejméně - 4 nejvíce) míru oblíbenosti školících metod:

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| ○ Spolupráce na úkolu (pracovník se učí plněním zadaného úkolu) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ○ Samostudium (pracovník si zajišťuje vzdělání sám) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ○ Stáž (krátkodobé působení na jiné pozici) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ○ Rotace (záměna pracovníků z příbuzných oborů) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ○ Koučing (nedirektivní rozhovor s využitím otázek a vytvářením nové reality) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ○ Supervize (supervizor vede člověka ke zdárnému splnění úkolu) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ○ Seminář (standardní formální školení) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ○ Odborná konference (setkání odborníků s cílem sdílet nové trendy) | 1 | 2 | 3 | 4 |

12) Považujete účast na školeních v roce 2011 za účelně využitý čas?

- Ano
- Ne
- Nevím
- V tomto roce jsem se žádného školení/kurzu neúčastnil(a)

13) Využijete dovednosti získané školením při své práci?

- Ano
- Ne
- Nevím

14) Jaké jsou podle Vás nejčastější důvody vedoucí pracovníky v sociálních službách k absolvování školení/kurzů (vyberte nejvýše 3 možnosti)?

- Pomáhají jim vykonávat kvalitně jejich profesi
- Mají zájem se vzdělávat
- Musí splnit počty kreditů, ukládá jim to zákon
- Je to v zájmu vedení organizace
- Nevím

15) Vyberte formy podpory Vašeho vzdělávání ze strany organizace (označte všechny možnosti):

- Zaměstnavatel hradí školení/kurz
- Zaměstnavatel hradí výdaje za ubytování, cestovné, diety
- Finanční spoluúčast zaměstnavatele na školení/kurzu
- Školení probíhá v rámci pracovní doby
- Nevím

16) Uvítala byste možnost absolvovat konkrétní kurz/seminář (např. bazální stimulace, práce s problémovým klientem, jiné dovednost apod.)?

- Ano (napište jaký/jaké):.....
-
-
-

- Ne

17) Poznal(a) jste absolvováním kurzu/semináře nové metody práce, které využijete ve své profesi ?

- Ano
- Ne
- Nevím

18) Změnil(a) jste někdy svůj názor na určitý pracovní problém, případ – po absolvování školící akce ?

- Ano
- Ne
- Nevím

19) Pomohlo Vám někdy profesní vzdělávání vyřešit Váš individuální pracovní problém (např. střet zájmů pracovník-klient, rodina-pracovník, atd.)?

- Ano
- Ne
- Nevím

20) Myslíte si, že se zvyšují nároky na výkon Vaší profese (administrativní nároky, metody práce, péče o klienty, termínované úkoly apod.)?

- Ano
- Ne
- Nevím

21) Znáte poslání služby, kterou poskytujete?

- Ano (napiš-
te).....
-
-
-
-
- Ne

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: NÁZEV PŘÍLOHY