

Pohled pracovníků charity na možnosti vzdělávání a supervizi

Jarmila Vráblová

Bakalářská práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jarmila Vráblová**

Osobní číslo: **H13231**

Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Pohled pracovníků charity na možnosti vzdělávání a supervizi**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce, vzdělávání a supervize.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

HAWKINS, Peter a Robin SHOHEE. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-1369-4.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

VÁVROVÁ, Soňa. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Vaško

Ústav zdravotnických věd

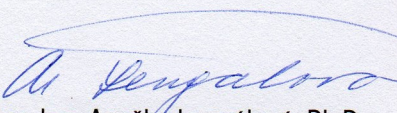
Datum zadání bakalářské práce:

6. ledna 2016

Termín odevzdání bakalářské práce:

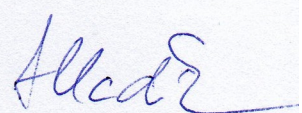
27. dubna 2016

Ve Zlíně dne 6. ledna 2016


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.

děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 12.2.2016

☺

..... Kuflová Jan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se věnuje problematice vzdělávání charitních pracovníků v sociálních službách a možnostech supervize jako doprovodné podpory v jejich náročném zaměstnání. Cílem výzkumu je zjistit, jaký je pohled pracovníků na zadaná témata. Zda se zaměstnanci účastní vzdělávacích kurzů, stáží a supervizí a zda jsou dle jejich názoru přínosné pro jejich práci nebo nejsou. V teoretické části se práce věnuje historickému i současnému významu charity v České republice, jejímu poslání a významu v kontextu státu a církve. Vysvětluje etický kodex charity jako základní pravidla, kterými se zaměstnanci ve své práci řídí. Popisuje nejčastější služby, které charita v České republice poskytuje, vysvětluje pojem celoživotní učení, vzdělávání a jeho význam. Popisuje řízení lidských zdrojů, pracovníka v sociálních službách, význam motivace a seberozvoje. Práce se dále věnuje významu supervize jako podpory práce v pomáhajících profesích. Praktická část nabízí analýzu kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření zaměřeného na pracovníky v sociálních službách vybrané oblastní charity. Analyzuje jejich pohled na profesní vzdělávání a jejich názor na supervizi.

Klíčová slova: Charita České republiky, vzdělávání, celoživotní učení, pracovník v sociálních službách, supervize.

ABSTRACT

The thesis deals with issues of education of workers in welfare services and possibilities of supervision as a backing support for their demanding occupation. Purpose of the research is to find out what is the point of view of workers at the assigned topics. Whether the workers are active in educational courses, internships and supervisions, and according to their opinion whether the mentioned issues are beneficial for their work or not. The theoretical part defines historical and present purpose of Charity in the Czech Republic and also its mission and purpose in context with state and the church. It explains the ethical code as basic rules of Charity which the workers follow in their work. It describes the most common services which are provided by Charity in The Czech Republic, it also describes the concept of

lifelong learning and education and its purpose. It clarifies human resources management, defines the person of worker in welfare services, purpose of motivation and personal growth. The thesis deals with purpose of supervision as a backing support in helping professions. The practical part of the thesis offers analysis of quantitative research on the basis of the questionnaire survey focused on workers in welfare services of the chosen Charity branch. It analysis their point of view on education and their opinions on supervision.

Keywords: Charity of the Czech Republic, education, lifelong learning, worker in welfare services, supervision.

Děkuji Mgr. Michaele Vaško za vedení mé bakalářské práce.

Motto:

Když jsem dorostl do věku, ve kterém začíná lidský rozum chápat rozdíl mezi dobrým a zlým, a když jsem spatřil všechny ty stavy, skupiny, povolání, zaměstnání a způsoby myšlení, které se mezi lidmi vyskytují, musel jsem začít vážně uvažovat, ke kterému houfu lidí se připojím a jak strávím svůj život.

(Jan Ámos Komenský, 2010, s. 15)

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
1 TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 CHARITA ČESKÉ REPUBLIKY JAKO JEDEN Z PILÍŘŮ SOCIÁLNÍHO STÁTU.....	12
1.1 HISTORICKÉ PARALELY SOCIÁLNÍ PRÁCE A CHARITY.....	12
1.2 CHARITA V KONTEXTU STÁTU A CÍRKVE.....	14
1.3 POSLÁNÍ CHARITY.....	15
1.4 KODEX CHARITY ČESKÁ REPUBLIKA.....	16
1.5 NEJČASTĚJI ZASTOUPENÉ SLUŽBY CHARITY ČR A JEJICH LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ.....	17
2 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH.....	19
2.1 VÝZNAM CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ.....	20
2.2 ŘÍZENÍ A ROZVOJ LIDSKÝCH ZDROJŮ, PRVKY A METODY VZDĚLÁVÁNÍ.....	21
2.3 VÝZNAM MOTIVACE VE VZDĚLÁVÁNÍ.....	23
2.4 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH JAKO CÍLOVÁ SKUPINA VZDĚLÁVÁNÍ.....	24
2.5 PODNIKOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH VYBRANÉ CHARITY.....	25
3 SUPERVIZE JAKO PODPORA PRÁCE POMÁHAJÍCÍM PROFESÍM...26	26
3.1 POJEM SUPERVIZE.....	26
3.2 FUNKCE A DRUHY SUPERVIZÍ.....	28
3.3 SUPERVIZE JAKO PREVENCE STRESU A SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	30
2 PRAKTICKÁ ČÁST.....	32
4 REALIZACE VÝZKUMU.....	33
4.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	33
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE.....	34
4.3 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	34
4.4 HYPOTÉZY.....	34
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU.....	35
4.6 TECHNIKA SBĚRU DAT.....	35
4.7 METODA ANALÝZY DAT.....	35
5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	36
5.1 DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE.....	36
5.2 ÚDAJE O PROFESNÍM VZDĚLÁVÁNÍ.....	40
5.3 ÚDAJE O SUPERVIZÍCH.....	45
6 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	50
7 DISKUZE.....	52
ZÁVĚR.....	55
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	57
SEZNAM PŘÍLOH.....	62

ÚVOD

Cílem bakalářské práce je zjistit, jaký mají zaměstnanci charity názor na podnikové vzdělávání a supervizi. V čem je pro ně přínosem, zda je podporuje a obohacuje v jejich profesi a v čem je úskalí, zda si myslí, že je zbytečná. Jedním z důvodů, proč se práce zabývá právě tímto tématem, je zjistit názor pracovníků, zda mají dostatek příležitostí ke vzdělávání a zda jim vyhovuje způsob vedení supervize. Autorka této práce se jako pracovník v sociálních službách také účastní ze své pracovní pozice osobního asistenta podnikových kurzů, stáží a supervizí. Zajímá ji, jak se ve výzkumu k zadaným tématům vyjádří její kolegové a spolupracovníci jedné nejmenované oblastní charity. Její název není uváděn záměrně, protože si to vedení této instituce nepřeje.

V praxi sociální práce jsou velmi důležitou složkou pomáhající pracovníci, kteří podporují a pečují o zdravotně znevýhodněné klienty. Bakalářská práce se věnuje pohledu charitních pracovníků v sociálních službách na možnosti vzdělávání a supervizi.

První kapitola teoretické části zachycuje historický kontext sociální práce a charity u nás, nastiňuje spojitost s církví a státem, popisuje poslání charitní práce a etický kodex charity. Dále se věnuje nejvíce zastoupeným službám a zařízením v Charitě České republiky. Druhá kapitola vyzdvihuje význam celoživotního učení a vzdělávání, jeho legislativní ukotvení, řízení lidských zdrojů, motivaci a seberozvoj zaměstnanců, pojem pracovníka v sociálních službách jako cílovou skupinu vzdělávání. Popisuje nabídku kurzů z vybrané charity, jejíž pracovníci tvoří výzkumný soubor této práce. Třetí kapitola teoretické části navazuje problematikou supervize v pomáhajících profesích, funkcemi a druhy supervizí, významem supervize jako prevence syndromu vyhoření.

V praktické části se práce zaměřuje pomocí kvantitativního výzkumu na pohled zaměstnanců konkrétní oblastní charity formou dotazníkového šetření na odborné vzdělávací kurzy, stáže a supervize. Respondenty jsou pracovníci v sociálních službách z osobní asistence, pečovatelské služby, dvou domovů pro seniory, chráněného bydlení a azylového domu. Bakalářská práce dále popisuje, analyzuje a vyhodnocuje získaná data.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARITA ČESKÉ REPUBLIKY JAKO JEDEN Z PILÍŘŮ SOCIÁLNÍHO STÁTU

V našem 21. století nemáme nouzi o různé technické vymoženosti, počítače, databáze, internet. Vývoj počítačové techniky jde velmi rychle kupředu. Co bylo ještě před půl stoletím nemožné, v dnešní době je pro nás samozřejmostí. Počítačová technika však nenahradí lidskou ruku, pomoc, pohlázení, pochopení.

Ne všichni mají v životě stejné šance, k mnoha lidem se osud zachoval macešsky. Někteří si do vínku přinesli zdravotní omezení a postižení. V životě neumíme odstranit nemoci, nehody, stáří, přírodní katastrofy, neštěstí, války a násilí, v jejichž důsledku je velká spousta potřebných lidí. Především o ně se starají zaměstnanci Charity, bez jejichž práce a pomoci si už ani hodně lidí nedokáže svůj život představit. Pro každého klienta se Charita snaží najít konkrétní individuální řešení pro jeho situaci. Pomoc však nesměřuje jen na občany České republiky, ale prostřednictvím mezinárodní sítě Charit i do zahraničí, např. na Ukrajinu, Haiti, Blízký východ (Výroční zpráva 2014, s. 2).

Charita České republiky se skládá ze dvou arcidiecézních a šesti diecézních charit. Arcidiecézní charity se nachází v Olomouci a v Praze. Diecézní charity mají sídla v Brně, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Litoměřicích, Opavě a v Plzni. Tyto charity se dále pak dělí na městské, oblastní a farní. Dnes jich existuje více než 350 (Smetana, 2013, s. 83).

Mezi další dobročinné organizace, které nejsou zřizovány státem, ale církvemi, sdruženími a jinými spolky patří např. Český červený kříž, Adra, Člověk v tísni a další (Smetana, 2013, s. 76-82). Usuzuje se, že všechny tyto organizace, mezi něž patří i Charita ČR, jsou významnými činiteli a pomocníky státu při zabezpečení sociální problematiky jeho občanů.

1.1 Historické paralely sociální práce a charity

Chudých, utiskovaných, sociálně vyloučených a jinak handicapovaných lidí bylo v historii na našem území vždy více, než těch bohatých, kteří měli všeho dostatek nebo dokonce nadbytek. Ať už se jednalo o jakýkoliv majetek, do kterého se počítaly nejen nemovitosti, ale i dobytek, který lidem v dávných dobách sloužil k hlavní obživě. Ti, kteří ho měli, byli vždy na té šťastnější straně. Ti, kteří neměli žádný majetek, pole ani dobytek, se ocitli na opačném pólu. Neměli kde bydlet, co jíst, a tak v mnoha případech chodili po ulicích o žebrotě, bujela kriminalita, prostituce a smrt hladem (Hojda a kol., 2015, s. 24).

První sociální služby se objevily v raném středověku po zřízení církve a přijetí křesťanství za náboženství. Křesťané začali pomáhat chudým, konat milosrdné skutky a poskytovat almužny. Církev zabezpečovala chudé, kterým ale nevznikal na pomoc žádný právní nárok. Pomoc poskytovaly kláštery, později farnosti a někteří šlechtici-filantropové (také členové církve). Většinou zajišťovali přístřeší, stravu a základní zdravotnickou pomoc (Matoušek a kol., 2011, s. 18).

Za zakladatelku systematické sociální práce u nás můžeme považovat významnou postavu naší historie, a to Anežku Přemyslovnu. Žila ve středověkém 13. století. Anežka nechala vystavět na Starém Městě v Praze špitál sv. Haštala, který nesloužil jen pro nemocné, ale i pro sirotky, bezdomovce a zdravotně postižené. Během následujících sta let vyrostlo za vlády Karla IV. v celých Čechách kolem 60 špitálů. Anežka Česká byla papežem Janem Pavlem II. prohlášena koncem 20. stol. za svatou. V následujících staletích pokračovala církev v jejich započatém díle (Martinek, 2012, s. 126).

Dle Hojdy (2015, s. 22) patřila reflexe sociální otázky k důležitým úkolům církevních elit 19. století. Na nižších úrovních se tehdy řešila okamžitá a reálná konkrétní pomoc při zmírňování důsledků průmyslové revoluce. V té době zažily velký rozmach různé útulky, sirotčince a nemocnice, kde se o potřebné lidi staraly řeholní sestry katolické církve. Pracující dělníci neměli oporu v jakémkoliv sociálním zabezpečení státu, a tak přestože pracovali, mnohokrát se se svými rodinami pohybovali na okraji společnosti. V té době přichází ke slovu charitní pomoc. *Pojetí charitativní péče se pohybuje od altruistických aktivit jednotlivců (s cílem vytvoření dobrého obrazu ve společnosti, dnes bychom řekli public relations) až po státní řešení (a vůbec pojetí, respektive vnímání chudoby, které se po staletí výrazně proměňuje od křesťanského ideálu ctnostné askeze přes osvícenskou povalečskou zahálku až k modernímu pojetí strukturálního problému ekonomiky).* (Hojda a kol., 2015, s. 71)

V souvislosti s 19. stoletím slyšíme také poprvé nový pojem, a tou je nezaměstnanost. Hojda a kol. (2015, s. 319) popisuje nezaměstnanost jako relativně mladý ekonomický jev, který se objevuje teprve s vytvořením nového pracovního trhu, kdy práci chápeme jako zboží, a tím dojde k uvolnění pohybu pracovní síly.

Po druhé světové válce ve 20. století už komunistický režim sice zajistil po dobu čtyřiceti let zaměstnanost všem, ale na úkor fiktivní zaměstnanosti, kdy se uměle vytvářela práce pro práci. O nezaměstnanosti začínáme opět hovořit až po sametové revoluci v roce 1989. Dle Kellera (2012, s. 174) se dnes statusové skupiny dělí na tři sociální světy, které žijí každý v jiné sociální realitě. Zcela nahoře je elita, která žije exkluzivně jen pro sebe. Zcela dole do suterénu společnosti padá rostoucí

počet lidí až na dno do nestrukturované podtřídy, kde není možné je ani vykořisťovat. Uprostřed mezi oběma póly je střední vrstva. Ta ale pomalu chápe, že elita se jí rychle nekontrolovatelně vzdaluje, zatímco k těm dole se dnešní i budoucí střední třída velmi rychle přibližuje.

Všechny tyto souvislosti se nám dnes spojují do jednoho velkého celku, a tím je naše společnost. V ní figurují i lidé na jejím okraji, o které se náš stát má ze zákona povinnost postarat. Nedokázal by to ale bez různých neziskových organizací, do nichž spadá i charita.

1.2 Charita v kontextu státu a církve

V dnešní uspěchané a rychlé době se nezúčastněný a nevěřící člověk může ptát, k čemu nám vlastně je katolická církev. Někdo se s ní ve svém životě ještě žádným způsobem nesešel, ani ji nepotřeboval a nevyhledával. Jakou mu dát odpověď? Z historie víme, že církev na našem území vždycky podporovala vzdělanost, stavěla školy a vzdělávací zařízení, řešila sociální otázku, starala se o chudé, nemocné a jinak sociálně vyloučené. Zakládala sirotčince, hospice, nemocnice, kde pracovali většinou křesťansky založení lidé. Tak jako každá společnost, tak i církev se po staletí vyvíjela. Vyvíjel se i vztah lidí k církvi, k náboženství, k víře. Dle Martinka (2012, s. 11) dnes lidé stále méně hledají uspokojení svých náboženských potřeb v institucionálních církvích (deinstitucionalizace náboženství), ale věnují se své víře individuálně v osobní rovině (subjektivizace náboženství). Podle sčítání lidu se v roce 1950 hlásilo k náboženskému vyznání 8 mil. lidí (94 % obyvatel na území dnešní ČR), v roce 1991 to bylo 44% a v roce 2011 už jen 14% obyvatel (Martinek, 2012, s. 10).

Cílem fungování státu v sociální oblasti je vytváření podmínek pro stabilitu společenského života, tj. regulovat sociální klima ve společnosti tlumením sociálního napětí a rozvojem sociálních činností stabilizovat poměry ve společnosti tak, aby se sociální subjekty ekonomicky realizovaly, plně rozvíjely a dosahovaly svých cílů. (Tomeš, 2010, s. 110)

Dle Tretery (2002, s. 16) poskytují církve státu a celé společnosti velkou službu v boji a prevenci proti zločinnosti a narkomanii, v resocializační péči osobám po výkonu trestu odnětí svobody, v péči o staré, nemocné, bezdomovce a uprchlíky, v hospicové péči, v ochraně lidského života a posilování stabilní rodiny.

Katolická církev tradičně používá pro svou sociální práci termín charita (z lat. caritas – láska). Za zakladatele moderního charitního hnutí je považován Antoine-Frédéric Ozanam (1813-1853), profesor pařížské Sorbonny, který byl v roce 1997 prohlášen katolickou církví za blahoslaveného.

Ten založil v 19. stol. iniciativu dobrovolníků, jejímž cílem byla aktivní práce s chudými a jinak potřebnými (např. při moru, který zasáhl Paříž v r. 1832) jako kritérium autenticity křesťanské víry. (Martinek, 2012, s. 126)

Pod pojmem charita si veřejnost v České republice obvykle představí organizaci, která poskytuje humanitární pomoc lidem v tíživé životní situaci, a to nejen v naší republice, ale i v zahraničí. Stačí vzpomenout ničivé záplavy v roce 1997 na Moravě, v roce 2002 v Čechách, ale např. i ničivé tsunami na Haiti. Všude tam pomáhala charita a její pracovníci a dobrovolníci. Dle **Stanov Charity České republiky** (2013, s.1) je tato organizace dle Kodexu kanonického práva právnickou osobou. Je součástí římskokatolické církve registrované v České republice podle zákona č. 3/2002 Sb. a jejím zřizovatelem je Česká biskupská konference.

U nás působila charita v době komunistického režimu spíše jako podpůrná organizace starající se o staré kněze a řádové sestry. Aktivity ve větším měřítku jí totalitní režim nedovolil. Až po roce 1990 začal rozmach charitních služeb pro potřebné a charita se stala největší nestátní neziskovou institucí poskytující sociální služby. Dnes je tedy velkým přínosem i pro občany, kteří se ke katolické církvi nehlásí.

1.3 Poslání charity

Prvotním posláním charity je služba lásky církve lidem v nouzi nebo ohrožení bez ohledu na jejich věk, pohlaví, politickou příslušnost, rodinné podmínky, zdravotní stav, sexuální orientaci, příslušnost k etnické nebo národnostní menšině, víře, náboženství a kultuře (Charita ČR, 2015).

Matoušek (2008, s. 73) popisuje význam slova **charita** jako křesťanskou lásku k bližnímu, která se projevuje pomocí poskytovanou lidem v nouzi. Katolická církev použila toto slovo k označení své dnešní instituce, která poskytuje sociální péči. Výraz charitativní organizace je synonymem pro dobročinné organizace.

Dle Martinka (2012, s. 127) je hlavní náplní charity pomoc potřebným na území České republiky. Jde hlavně o pomoc matkám s dětmi v tísní, lidem bez přístřeší, osobám se zdravotním a mentálním postižením, drogově závislým, seniorům, sociálně slabým rodinám, migrantům, uprchlíkům, vězňům a dalším. Charita provozuje poradny, stacionáře, různé domovy, hospice a vede projekty na začlenění vyloučených do společnosti. Dle těchto skutečností se usuzuje, že charita se stará o téměř všechny oblasti sociálních potřeb občanů našeho státu.

Charita je také známá svými celorepublikovými projekty a aktivitami. Významná pomoc směřuje k obětem povodní a náhlých přírodních katastrof. Nejznámějším charitním projektem v České republice je **Tříkrálová sbírka**, která byla obnovena v roce 2000 ve spolupráci s farnostmi, obecními úřady a dobrovolníky. V týdnu kolem svátku Tří králů (6. ledna) vychází po celé republice dům od domu kolem 50 000 dětských dobrovolných koledníků s pokladničkami na krku a spolu se svými dospělými vedoucími vybírají dobrovolný peněžní příspěvek pro potřebné. V roce 2015 byl největší výtěžek v olomoucké arcidiecézi, a to 23 865 836,- Kč. Celková částka vybraná v České republice činila 88 608 097,- Kč (Charita ČR, 2016). Děti vycházejí z místního kostela po požehnání knězem a v jednotlivých bytech zpívají koledy a píší křídou na dveře symbol K+M+B, což znamená Pane, žehnej tomuto domu. Přínosné a poučné je to pro všechny strany, pro dárce, děti i obdarované. Lidé už často na koledníky čekají, poděkují za přání i hezkou písničku a přispějí do kasičky. Děti mají radost z přibývajících peněz v pokladničce a z dobré nálady obyvatel domu. Přispívající lidé se často ptají, kam jejich finanční obnos přichází a komu pomůže. Nejznámějšími záměry jsou pomoc seniorům, zdravotně postiženým a nemocným lidem nákupem zdravotních kompenzačních pomůcek a základním vybavením domácnosti, podpora a pomoc jednotlivým rodinám v těžké životní situaci a podpora jednotlivých zařízení a institucí, které se starají o dlouhodobě zdravotně nemocné a postižené. 65% vybrané částky zůstává v regionu, 15% jde na projekty domácí charity, 10% na projekty do zahraničí a 5% na celostátní projekty (Charita ČR, 2016). Je zřejmé, že Tříkrálová sbírka je největším projektem charity a zasahuje do života téměř každého občana naší republiky. Ať už rolí organizátora, dobrovolníka, dárce nebo obdarovaného.

1.4 Kodex Charity Česká republika

Následující kapitola velmi úzce souvisí s předcházející. Vždyť co by byla charitní pomáhající práce bez křesťanské etiky. Anzenbacher (2004a, s. 223) říká, že *„křesťanská sociální etika vychází zvláštním způsobem z opce pro chudé, a proto principiálně zastává pojetí spravedlnosti, které má ve smyslu těchto kritérií charakter sociální spravedlnosti. Tím se křesťanská sociální etika liší od jiných pozic (například libertariánské, socialistické), které definují (obsáhlou) spravedlnost podle jiných kritérií.“*

Je všeobecně známo, že v charitních zařízeních pracují převážně křesťansky smýšlející lidé, nebo alespoň ti, kteří se ztotožňují s charitními zásadami. Pro práci s potřebnými je to základní předpoklad. Pracovníci, kteří se neztotožní s etickým kodexem charity, velmi rychle tuto organizaci opouštějí. Můžeme se ptát proč. Etiku sociální práce popisuje Matoušek (2008, s. 55) jako soubor

mravních zásad, které by měl dodržovat pracovník v sociálních službách. Standardy sociálních služeb jsou pravidla profesionálního chování zejména s ohledem na náročné a konfliktní situace.

Normou a pravidly zabývající se prací v charitě je **Kodex Charity Česká republika**. Byl schválen na plenárním zasedání Českou biskupskou konferencí v Praze v lednu 2009 a podepsán jejím předsedou Mons. Janem Graubnerem. Etický kodex charity má hned několik rozměrů. Každý člověk je jedinečnou osobností, ať se nachází v jakémkoliv psychickém nebo fyzickém stavu a každý má svá práva a povinnosti. V sociální práci se lidé setkávají ve dvou rovinách. Buď jako pomáhající pracovníci, kteří pečují a starají se o svého klienta, nebo je naopak člověk v roli klienta a uživatele, o kterého je pečováno. Obě role jsou velmi těžké a každá má svá specifika. Dle Kodexu Charity Česká republika (2009, s. 7) má charitní pracovník jednat tak, aby chránil důstojnost a základní lidská práva svých klientů, jejich právo na soukromí a důvěrnost jakéhokoliv sdělení. Ke každému klientovi přistupuje jako k rovnocennému partnerovi s lidskou důstojností.

Charitní pracovník nesmí brát své klienty a uživatele jako pouhé věci, ale naopak podporuje a rozvíjí jejich schopnosti, dovednosti a vědomosti. Největší pomoc charity potřebují, a tím i nejvíce zranitelné jsou převážně osoby a rodiny na okraji společnosti. Pracovník charity musí jednat podle svého nejlepšího svědomí. *Mravní apriori lze na jednání v situaci aplikovat před jednáním a po něm. Před jednáním jde o to, aby se v praktickém soudu rozhodlo, co mám dělat. Po jednání jde o posouzení, zda jsem jednal správně. Morální hodnota jednání závisí výhradně na předchozím svědomí. Jednání je morálně dobré nebo špatné podle toho, zda jsem je posoudil jako dobré nebo špatné před jednáním.* (Anzenbacher, 2004b, s. 287) Mezi hlavní hodnoty charity patří pravda, svoboda, spravedlnost a láska. Cílem charity je snaha o maximální možnou kvalitu služeb pomocí svých pracovníků. Ti musí splňovat profesní odbornost, lidskost, odpovědnost, poctivost, udržovat dobré vztahy na pracovišti, být aktivní s tvořivým přístupem (Kodex Charity ČR, 2009, s. 11).

Pracovník charity musí dobře zvládat své emoce, ale také se dobře vcítit do emocí druhých. U svého klienta zklidnit rozčilení, úzkost a naopak jeho pozitivních emocí využít k motivaci k tvoření, vzdělávání a rozvíjení sám sebe.

1.5 Nejčastěji zastoupené služby Charity ČR a jejich legislativní ukotvení

Charita České republiky je největším nestátním poskytovatelem sociálních a zdravotních služeb u nás. Na celém území poskytuje služby seniorům, lidem se zdravotním postižením, dětem a mládeži, rodinám a matkám v tísní, uživatelům návykových látek, obětem trestné činnosti a uprchlíkům.

Sociální služby registruje Ministerstvo práce a sociálních věcí podle **Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.** Mezi základní druhy sociálních služeb patří sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. **Sociální poradenství** zahrnuje bezplatné základní poradenství (kdy může občanovi poradit např. pracovník pracující v sociálních službách a nasměrovat ho na typ služby, kterou potřebuje) a odborné poradenství. To už je zaměřeno prostřednictvím poraden na určitou cílovou skupinu osob. Lidé si mohou přijít pro radu např. do občanských poraden, manželských a předmanželských poraden apod. **Služby sociální péče** jsou zaměřené na konkrétního člověka, který potřebuje péči o svou osobu v oblasti přímé obslužné péče. Lidem pomáhají zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost a podpořit je v životě v jejich přirozeném domácím prostředí. Také napomáhají v co největší míře zapojení do běžného života společnosti. Jde např. o osobní asistenci, pečovatelskou službu, odlehčovací službu, domovy pro seniory, denní a týdenní stacionáře ad. **Služby sociální prevence** pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy krizovou situací, v níž se nacházejí a způsobem života, který vede ke konfliktu. Patří sem např. raná péče, azylové domy, domy na půl cesty, intervenční centra, nízkoprahová centra pro děti a mládež ad. Dále se sociální služby dělí na **pobytové**, kdy je klient v zařízení ubytován a stará se o něj personál, **ambulantní**, kdy klient do zařízení za službami dochází a **terénní**, kdy naopak za klientem dochází pracovník, který o něj pečuje v jeho přirozeném prostředí (Česko, 2006).

Všechny tyto druhy sociálních služeb zajišťuje ve svých zařízeních i charita. Navíc ještě poskytuje služby, které vymezuje **Zákon o zdravotních službách č. 372/2011 Sb.** Dle paragrafů 10 a 11 tohoto zákona poskytují všeobecné zdravotní sestry domácí péči ve vlastním sociálním prostředí klienta. Jedná se o ošetrovatelskou, léčebně rehabilitační nebo paliativní péči. Vyjíždějí do terénu do domácností svých pacientů, aby jim aplikovaly injekce, prováděly převazy, rehabilitovaly a prováděly další zdravotní úkony. Výhodou pro občany je to, že péče je hrazena po indikaci praktickým lékařem zdravotní pojišťovnou a navíc nemusí pacient docházet do zařízení. V případě paliativní péče se jedná o zdravotní péči v terminálním stadiu nemoci klienta, kdy zdravotní pracovnice zlepšují kvalitu jeho života pomocí paliativní medicíny. Charita provozuje ještě služby, které řadíme do ostatních služeb. Patří sem charitní šatníky, půjčovny kompenzačních pomůcek, dobrovolnická centra, chráněné dílny a další.

Největší cílovou skupinou, která využívá charitních služeb, jsou senioři. Charita pro ně provozuje 146 středisek, kde o své klienty pečuje a ošetřuje je. Dále zajišťuje 35 domovů pro seniory a desítky stacionářů a hospiců (Charita ČR, 2016). Vzhledem k tomu, že naše demografická křivka stále stoupá, předpokládá se, že různých zařízení a služeb pro seniory bude potřeba stále více.

2 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Vzdělávání a učení je dnes již přirozenou součástí našich životů. Přesto si část veřejnosti naší společnosti stále myslí, že učit a vzdělávat se mají jen děti a studenti ve školách. V dnešní době nám často nejen v profesi, ale ani v soukromém životě nestačí jen znalosti a vědomosti, které jsme nabyli ve školních lavicích v mládí. Je to proto, že v různých lidských i vědních oborech jde vývoj a pokrok tak rychle kupředu, že pokud by se lidé nevzdělávali, nemohli by ve svém oboru vůbec pracovat. Z hlediska pedagogické teorie vysvětluje Průcha (2009, s. 17) vzdělávání jako proces záměrného a organizovaného osvojování poznatků, postojů, dovedností, který je typický pro školní vyučování.

Podobnou teorii **vzdělávání dospělých** popisuje i Palán (2002, s. 237) jako proces cílevědomého a systematického zprostředkování, osvojování a upevňování schopností, znalostí, dovedností a hodnotových postojů, jednání a chování jedinců, jež ukončili školní vzdělání a vstoupili na trh práce.

Šerák (2009, s. 9) se zamýšlí nad tím, že tradiční cíle historických i současných vzdělávacích koncepcí vycházejí z představ široce vzdělaného člověka jako autonomní a harmonicky konstituované osobnosti. Člověk se však může harmonicky rozvíjet pouze tehdy, pokud jsou souměrně rozvíjeny rozumové, emocionální a charakterové složky jeho osobnosti.

Dle Plamínka (2010a, s. 32) bývá vzdělávání primárně zaměřeno na přímou kultivaci znalostí nebo dovedností. Od vzdělávání často požadujeme změnu postojů vzdělaného člověka, což bývá číne-
no spíše nepřímou spolu s prezentováním určitých znalostí a dovedností. Slovo vzdělávání už samo o sobě svou dikcí směřuje od menšího k většímu, od horšího k lepšímu, od nižšího k vyššímu.

Termín vzdělávání dospělých pokrývá širokou oblast nejen edukačních procesů učení dospělých osob a na ně zaměřené vyučování, ale i instituce, programy, způsoby řízení a jiné podpůrné aktivity, které dohromady tvoří systém zabezpečující jiné než formální vzdělávání. Součástí vzdělávání dospělých tvoří také způsoby neformálního vzdělávání, např. otevřené univerzity, Univerzity třetího věku aj. (Průcha, Walterová a Mareš, 2013, s. 370). Všechny uvedené teorie jsou výstižné, nejpřesněji popisuje z dnešního pohledu vzdělávání dospělých předchozí pojem Průcha, Walterová a Mareš. Dospělý jedinec, aby obstál nejen ve své profesi, ale i ve společnosti, na sobě musí celý život pracovat, vzdělávat a učit se, aby byl platným občanem naší republiky. Další kapitola se bude věnovat významu celoživotního učení a vzdělávání pro jedince v naší společnosti.

2.1 Význam celoživotního učení a vzdělávání

Standardními cestami, jimiž se formuje lidská osobnost, jsou učení a dědění. Po svých evolučních předcích máme od narození vrozené vzorce chování rozhodující o vitalitě jednotlivců a rodů. Díky učení jsme celkově úspěšnější při překonávání překážek a hrozeb, které jsme schopni v mnoha případech předvídat a předcházet jim (Plamínek, 2010a, s. 18).

Ve vzdělávací problematice se v posledních desetiletích v celém světě prosazuje vize, že lidé se musí učit a vzdělávat v průběhu celého života. Jde o zásadně nový pohled na roli vzdělávání pro jednotlivce a celé lidstvo. Mimo jiné i ekonomické důvody vedou k tomu, aby se vzdělávání stalo dostupné pro všechny občany v jakémkoli věku a v souladu s jejich zájmy a potřebami. Předpokládá se, že idea celoživotního učení se bude uskutečňovat v dlouhodobé perspektivě učící se společnosti (Průcha a kol., 2013, s. 33).

Pojem **celoživotní učení** je užíván od roku 1996 jako zdůraznění nutného aktivního přístupu jedince. Celoživotní učení ukazuje zásadní změnu pojetí celého vzdělávání, kdy všechny možnosti učení (v tradičních vzdělávacích institucích nebo mimo ně) jsou chápány jako jeden propojený celek. V něm jdou uskutečnit různé přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a jde získat stejné znalosti a kompetence různými cestami během celého života. Celoživotní učení člověku umožňuje vzdělávat se až do úrovně svých možností dle vlastních zájmů, úkolů a potřeb (Palán, 2002, s. 28-29).

Barták (2008, s. 10) popisuje vzdělávání dospělých jako celoživotní proces, který umožňuje člověku držet krok se změnami v ekonomické, společenské, kulturní a politické oblasti života. Zdůrazňuje, že nejde již jen o rozvoj klasické gramotnosti, ale o trvale rozvíjenou gramotnost občanskou, informační, jazykovou a ekonomickou.

Národní program rozvoje vzdělávání – Bílá kniha (Česko, 2001) se ve čtvrté části dokumentu vyjadřuje ke vzdělávání dospělých. Říká, že analýzy, studie a diskuze ukazují na tři zásadní problémy ve vzdělávání dospělých. Jde o nejasné kompetence (kdo, jak a s jakými cíli se bude vzděláváním dospělých zabývat), neexistující nebo neúčinná motivace dospělých a neexistující mechanismy systémového vzdělávání dospělých. Tyto tři klíčové problémy jsou ve velké míře příčinou nedostačujícího rozvoje vzdělávání dospělých v České republice. Na nesystematický přístup celé společnosti ke vzdělávání upozorňuje i Šerák (2009, s. 21). Dnes není možno určit, jaké vzdělání budou příští generace na trhu práce potřebovat, a proto je třeba vytvořit dlouhodobou koncepci rozvoje vzdělanosti, která bude zahrnovat změny nároků na vzdělání.

Memorandum o celoživotním učení (2000) ukazuje na tři základní způsoby účelných edukačních aktivit: Formální učení (záměrné), které se vztahuje k základním institucím určeným ke vzdělávání a odbornou přípravu na povolání. Absolvent získá oficiálně uznávaný doklad (vysvědčení, diplom apod.). Dále neformální učení, které doplňuje formální učení, je realizováno specifickými formami učení a nemusí mít institucionální podobu. Výstupem není oficiální doklad, pouze certifikát a jedná se většinou o podnikové vzdělávací kurzy při profesním vzdělávání. A informální učení, které je přirozenou součástí každodenního života v běžných sociálních situacích, kdy si jedinec ani neuvědomuje, že se vlastně učí.

2.2 Řízení a rozvoj lidských zdrojů, prvky a metody vzdělávání

Základním předpokladem pro fungování jakékoliv organizace jsou nezbytné základní zdroje – materiální (stroje, zařízení), finanční a lidské. Koordinací a vzájemným propojením těchto tří složek je hlavním úkolem každého manažerského týmu organizace. Nejzákladnějším zdrojem jsou zdroje lidské, protože ovládají ostatní dva zdroje. Lidské zdroje je třeba neustále zkvalitňovat a rozvíjet. **Rozvoj lidských zdrojů** znamená zvyšování znalostí, dovedností, schopností a dalších vlastností jednotlivců tak, aby dokázali uspokojit potřeby uživatelů a současně byli schopni udržet si svou sociální, občanskou a osobnostní suverenitu. Rozvoje lidských zdrojů je tedy dosahováno prioritně výchovou a vzděláváním dospělých (Palán, 2002, s. 112-113).

Pro předpoklad člověka k výkonu činnosti jsou velmi důležité složky lidského potenciálu. Ten dělíme následně: potenciál zdatnostní, kvalifikační, hodnotově orientační, kreativní a socializační. Všechny tyto složky jsou považovány za základ společenského bohatství (Palán, 2002, s. 113).

Organizace zajišťují svým zaměstnancům odborné podnikové (firemní) vzdělávání ve svém oboru. Pokud se dnes mluví o praxi vzdělávání dospělých, má dle Šeráka (2009, s. 20) většina diskutujících na mysli odborné, podnikové, kvalifikační a rekvalifikační vzdělávání, kdy jsou edukační aktivity zaměřené profesně na určitý praktický cíl. Poptávka po odborné kvalifikaci byla téměř totožná s poptávkou po vzdělání. Existuje tedy teze, že pojem vzdělání se zúží na oblast kvalifikace a škola se tak stane zásobárnou kvalifikované pracovní síly.

Prostředky vložené do vzdělávání zaměstnanců se v progresivních organizacích považují za investice. Investice do zvyšování profesní způsobilosti zaměstnanců se nevrátí okamžitě. Než se změny chování a jednání pracovníků promítnou do chodu podniku, musí nejdříve absolvovat různé kurzy, semináře, stáže. Profesní rozvoj zaměstnanců je chápán jako přínos a konkureční výhoda pro organizaci (d'Ambrosová a kol., 2015, s. 140).

Podnikové (firemní) vzdělávání je organizováno buď v podniku jako interní, vnitropodnikové vzdělávání nebo externě na objednávku mimo podnik ve specializovaném vzdělávacím zařízení. Jedná se buď o kratší formy výuky (školení, výcvikové kurzy aj.) nebo o dlouhodobější studium (Průcha a kol., 2013, s. 205).

Vzdělávání musí organizace plánovat tak, aby byly zohledněny následující prvky: cíl a obsah, formy a metody, účastníci a lektori, časový rozsah, místo konání, financování, zjišťování a vyhodnocování výsledků (Žufan, 2012, s. 127). Všechny tyto prvky jsou pro školené účastníky důležité, nejdůležitější jsou pro ně ale přednášející lektori. Moderní formy učení staví lektory kurzů pro dospělé do postavení autorit, což si ale přednášející musí před účastníky pomocí předávaných znalostí a dovedností obhájit (Plamínek, 2010b, s. 84-85).

K metodám vzdělávání na pracovišti dle Šikýře (2014, s. 127-128) patří:

- Instruktaž na pracovišti, kdy se zaměstnanec učí sledováním a napodobováním práce zkušeného školitele, který pracovníkovi předvádí určitý druh práce.
- Asistování, kdy pracovník svými znalostmi a dovednostmi asistuje při určitém druhu práce svému školiteli a přitom si osvojuje daný pracovní postup.
- Pověření úkolem, kdy školitel pověří pracovníka určitým úkolem a ten musí aplikovat získané znalosti a dovednosti.
- Rotace práce (kolečko), kdy se zaměstnanec učí postupným přemísťováními na různá pracovní místa s různými úkoly a podmínkami.
- Koučink, mentoring, kdy se pracovník vzdělává pod vedením kouče nebo mentora a ten ho vede k samostatnosti v práci.

Metody pro vzdělávání mimo pracoviště jsou:

- Přednáška, která umožňuje snadno a rychle předat znalosti zaměstnancům.
- Seminář, kdy se pracovníci učí pomocí výkladu školitele a diskuzí s ostatními účastníky.
- Demonstrování, kdy školitel předvádí pracovníkům určitý postup v určité modelové situaci a zaměstnanci si tak osvojují znalosti a dovednosti k určité práci.
- Případová studie, kdy zaměstnanci společně hledají na zadanou modelovou situaci řešení problému.

- Outdoorové aktivity, kdy se zaměstnanci učí formou sportovních aktivit v přírodě rozhodovat, plánovat, organizovat, vést, komunikovat, a tím se následně lépe uplatnit na svém pracovišti při výkonu práce.
- E-learning, což je specifická metoda, pomocí níž se zaměstnanci vzdělávají s podporou informačních technologií (Šikýř, 2014, s. 128-129).

Další metodou vzdělávání, jsou odborné stáže na jiném pracovišti. Pracovník je svojí organizací vyslán na stejné, nebo podobné pracoviště do jiné organizace. Zde absolvuje jednodenní nebo i vícedenní stáž ve svém oboru na stejné pracovní pozici. Cílem této metody je získání nových poznatků, postupů a zkušeností přímo v praxi, což může poté zaměstnanec aplikovat a uplatnit na svém stávajícím pracovišti.

2.3 Význam motivace ve vzdělávání

Základní podmínkou aktivní účasti ve vzdělávacím procesu je motivace. **Motivace** ve vzdělávání znamená komplex různorodých vzájemně se podmiňujících faktorů (motivů). Je zjištěno, že úspěch ve studiu zesiluje a stabilizuje studijní motivaci. Neúspěch ji naopak snižuje a navozuje trému. V odborném (profesním a podnikovém) vzdělávání je velmi motivující návaznost na profesi a využití nově získaných znalostí a dovedností. K důležitým předpokladům motivace ve vzdělávání pracovníků jsou jejich schopnosti. Schopní pracovníci bývají motivováni, protože jim vzdělávání přináší pocit uspokojení. U méně schopných zaměstnanců je třeba věnovat větší úsilí nejen k namotivování ke vzdělávání, ale udržovat motivaci i v průběhu vzdělávací akce (Palán, 2002, s. 125-126).

Motivace dospělých k učení je vnitřní psychickou pohnutkou a rozhodnutím, které může vést k jejich participaci v určité formě vzdělávání. Motivace je vyvolána potřebou subjektu, který směřuje jeho jednání k naplnění této potřeby. Může to být např. potřeba být úspěšný, kompetentní nebo uznávaný v nějaké činnosti (Průcha, 2014, s. 33).

Na zahájení, průběh i výsledky učení dospělého má velký vliv komplex motivů činností člověka, jako jsou potřeby, zájmy, postoje, vlohly a emoce. Dospělí lidé si mohou vybrat, zda se chtějí učit nebo ne. Je důležité, vyjasnit si důvody, které vedou dospělého k učení, což pomáhá při překonávání obtížných úseků učiva. Nejlepší motivací je vlastní motivace a úspěch, který v člověku probouzí energii k učení (Mužík, 2005, s. 9).

D'Ambrosová a kol. (2015, s. 110-111) dělí proces motivace na čtyři základní roviny: touha a odhodlání – mentální okruh; psychická připravenost - spiritualismus; ego a jeho kvality – sláva,

úspěch, odměny a uspokojení; důvěra – myslí a jedné srdcem. Máme-li být správně namotivováni, je nutné se naučit nejen myslet pozitivně, ale také vytěsnit negativní myšlenky. Řešení je vždy třeba hledat v osobnosti a roli člověka. Vhodná kombinace spolu s talentem vede k úspěchu.

Daigeler (2008, s. 64) řadí mezi faktory vnitřní motivace odpovědnost, rozšiřování schopností a kvalifikace, atraktivní činnosti, uznání a výkon. K typickým podnětům vnější motivace řadí peníze, postavení, titul, privilegia, jistoty a pracovní podmínky.

Naopak někdy se zaměstnanec může cítit v organizaci nedoceněný. Branham (2009, s. 33) uvádí, že mezi důvody, proč zaměstnanci odcházejí z firem, patří i nedostatečná nabídka školení, jeho špatné provedení a odmítnutí žádosti pracovníka o účast na určitém školení. V tomto případě je pracovník správně motivován, ale protože mu vedení organizace neumožní vzdělávání, o které má zájem, je to jeden z důvodů, proč o svého zaměstnance přichází.

2.4 Pracovník v sociálních službách jako cílová skupina vzdělávání

V sociálních službách pracují a o klienty pečují lidé různých profesí. Část z nich je sdruženo pod názvem pracovník v sociálních službách. Jedná se např. o pracovníky v přímé obslužné péči, pečovatelky, osobní asistenty, streetworkery, aktivizační a pomocné pracovníky a další.

Paragraf 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vymezuje **pracovníka v sociálních službách** jako toho, kdo vykonává přímou obslužnou péči o klienty v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, vykonává základní výchovnou ne-pedagogickou činnost, pečovatelskou činnost v domácnostech klientů a podává základní sociální poradenství. Podmínkou pro výkon této práce je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí pro výkon pracovníka v sociálních službách je základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Akreditaci vzdělávacím zařízením pro jednotlivé vzdělávací programy uděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Jednotlivé projekty kvalifikačních kurzů se zaměřují na různé cílové skupiny pracovníků a klientů. Autorka této práce se např. zúčastnila akreditovaného kurzu nazvaného Vzdělávání pracovníků v sociálních službách se zaměřením na osobní asistenci a pečovatelskou službu u osob s tělesným nebo kombinovaným postižením. Vzdělávací organizací v tomto případě byla Liga vozičkářů Brno a kurz probíhal v rámci projektu nazvaného Vzdělávání ke kvalitním sociálním službám. Rozsahem vzdělávacího programu bylo 150 vyučovacích hodin ze sociální, zdravotní a psychologické oblasti, z toho 80 hodin tvořila praxe v některém ze zařízení sociálních služeb. Kurz byl zakončen ústní závěrečnou zkouškou a vydáním osvědčení o úspěšném absolvování programu.

Paragraf 230 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce vymezuje pojem **prohlubování kvalifikace** zaměstnanců, čímž se rozumí její průběžné doplňování, udržování a obnovování. Zaměstnanec je povinen prohlubovat si kvalifikaci k výkonu sjednané práce, zaměstnavatel je oprávněn uložit zaměstnanci účast na školení, studiu nebo stáži. Pracovníkovi v sociálních službách je zaměstnavatel povinen zabezpečit odborné vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Za účast na školení přísluší zaměstnanci mzda nebo plat a náklady na školení hradí zaměstnavatel (Česko, 2006). Další kapitola se bude věnovat vzdělávání pracovníků v sociálních službách konkrétní charity.

2.5 Podnikové vzdělávání pracovníků v sociálních službách vybrané charity

Vybraným vzorkem výzkumu této bakalářské práce jsou pracovníci v sociálních službách konkrétní nejmenované charity. Tato charita poskytuje 16 registrovaných sociálních služeb. Každá služba se věnuje jiné cílové skupině klientů, přesto jsou individuální potřeby zaměstnanců v rámci profesního vzdělávání a osobního růstu velmi podobné. Počet pracovníků v sociálních službách, které je třeba vzdělat, je v této organizaci cca 120.

Zaměstnavatel jim v rámci profesního vzdělávání nabízí absolvování odborných vzdělávacích kurzů a odborných stáží. V rámci stáží napomáhá vzájemná komunikace mezi pracovníky stejných profesí v různých organizacích ke komplexnímu přístupu v regionu.

Zmíněná charita zabezpečuje služby ve 48 obcích a městech regionu. Z tohoto důvodu je velmi náročné uvolňovat větší počty zaměstnanců na školení tak, aby nebyla ohrožena plynulost poskytování služeb. Jednotlivých kurzů se proto účastní maximálně 15 účastníků. Mezi kurzy, které absolvovali zaměstnanci v letech 2013 – 2015, byly např. tyto: Agresivní chování a násilí v sociálních službách; Asertivita, její přednosti a limity v komunikaci; Eticky myslet, lidsky pracovat; Gerontopsychiatrická péče; Motivační rozhovory; Nácvik manipulace s nebybnými a málo pohyblivými klienty; Paliativní péče; Podpora seniora trpícího demencí a jeho rodiny; Základy emoční inteligence pro pomáhající profese; Základy poskytování první pomoci a další (Projekt Vzdělávání, 2015).

Předpokládá se, že všechna témata těchto kurzů byla pro profesi pracovníků v sociálních službách velmi přínosná, a to nejen pro ně osobně, ale i pro jejich klienty. Díky tomuto vzdělávání se k uživatelům sociálních služeb dostalo více profesionální a odborné péče, přístupu a podpory v jakékoli formě.

3 SUPERVIZE JAKO PODPORA PRÁCE POMÁHAJÍCÍM PROFESÍM

Slovo **supervize** (supervision) známe z angličtiny, překládá se jako dozor, inspekce. V tomto svém původním významu se u nás objevuje dnes už zřídka, spíše je termín supervize používán ve velmi posunutém smyslu v psychoterapii, odkud přechází do dalších pomáhajících profesí (Kopřiva, 2013, s. 136).

Hlavní náplní pomáhajících profesí je pomáhat lidem. Jde např. o lékaře, pedagogy, psychology, sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách. Narozdíl od jiných povolání, je v těchto pomáhajících profesích zásadní prvek, a to vztah mezi profesionálem a jeho klientem. Pomáhající pracovník se často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří potřebují nejen slušnost, což je samozřejmostí, ale i přijetí, spoluúčast, porozumění a pocit, že pracovník je tam pro ně. Klient potřebuje důvěřovat a cítit se bezpečně (Kopřiva, 2013, s. 14 – 15).

V minulých letech došlo k velkému nárůstu využívání poradenských a terapeutických přístupů v mnoha pomáhajících profesích. Přispěl k tomu i odklon od tradiční institucionální péče k péči v přirozeném domácím prostředí. Na rodiny, příbuzné i pracovníky byl vyvíjen stále větší tlak vyrovnat se s péčí o potřebné. Proto se museli naučit nové způsoby, jak se vyrovnat s trýzní, emocemi a dalšími vjemy svých klientů (Hawkins a Shohet, 2004, s. 18).

Pomáhající profese by měli vykonávat lidé, kteří jsou společenšší, komunikativní a jsou ochotni druhé podporovat. Pokud pracují s plným nasazením, může se jejich vysoká angažovanost proměnit ve vyčerpání. Účinným prostředkem a nástrojem proti tomuto vyčerpání a jako prevence syndromu vyhoření působí supervize. Je to podpůrný mechanismus pro pomáhající pracovníky, na něž jsou kladeny vysoké požadavky v psychické, emoční a fyzické oblasti (Vávrová, 2012, s. 128). Pomocí metody supervize se supervidovaný pracovník může poradit o svém problému nejen s odborníkem, ale i se svými kolegy. Další kapitola se bude podrobněji zabývat pojmem supervize.

3.1 Pojem supervize

Tato kapitola se bude zabývat různými pojetími supervize, supervizním procesem i poradenstvím, vysvětlí pojem supervizor i supervidovaný. Běžný člověk zřejmě neví, co si pod pojmem **supervize** představit. Supervize je metoda především u pracovníků v pomáhajících profesích, která jim pomáhá vyrovnat se s přístupy ke klientům, k zaměstnavateli, ale také předchází syndromu vyhoření. Carroll a Tholstrupová (2004, s. 87) přemýšlí o supervizi jako o umění a vědě založené na vztahu a znalostech. Jako o povzbuzujícím, podporujícím a monitorujícím procesu, o rozvoji důvěry, respek-

tu a ochotě setkat se ve vzájemném mentorování. Jako o bezpečném prostoru pro vztah, kde lze validizovat a zlepšit zvědavost a pozorování.

V rámci supervizního procesu dochází k interakcím mezi supervizorem, tedy tím, kdo supervizní proces koordinuje, usměrňuje a facilituje, a supervidovanými, tedy těmi, kteří určují obsah, směr a tempo supervize. Supervizor přichází zvenčí, není tedy žádným způsobem zainteresován na chodu organizace, a přináší nezaujatý pohled na předestřenou situaci či případ. (Vávrová, 2012, s. 128)

Supervizor dále vnese do supervidovaného problému své zkušenosti, nadhled a pomůže najít nejlepší řešení nejen pro pracovníka a klienta, ale někdy, pokud je případ velmi náročný, i pro samotnou organizaci.

Supervize dá možnost podívat se na problém s odstupem, pomůže vyvarovat se obviňování druhých – klientů, kolegů, organizace, hledá nové možnosti správného řešení. Může být jednou z důležitých součástí péče o sebe. Umožňuje být otevřený novému učení pro vývoj pomáhajícího, jeho sebeuvědomění a odhodlání. Supervizor nemá jen roli vzdělavatele, ale i roli osoby poskytující supervidovanému podporu a dohled nad jeho klienty (Hawkins a Shohet, 2004, s. 17 – 19).

Supervizní poradenství nabízí klientům vypovědět své příběhy. Klade se důraz na jazyk a na způsob formulace problémů, čímž mohou poradci vnést do příběhů nové skutečnosti. Supervize se orientuje spíše na budoucnost než na minulost, přináší nové vhledy na problém, a tím nalézá nové možnosti řešení. Supervizoři pracují pomocí mapy trojúhelníku, jehož tři body zobrazují témata, která vplynou ze supervize. Věnují tak pozornost třem předmětům zájmu, což je ale velmi obtížné. Jedná se např. o vztah lékař-poradce-pacient, oběť-perzekutor-zachránce, supervizor-poradce-klient, mysl-tělo-duch apod. (Carroll a Tholstrupová, 2004, s. 176-177).

Pracovníci pro oblast řízení lidských zdrojů a personální manažeři jsou úzce spjati a zainteresováni organizacemi, ale nemají takové dovednosti, kompetence a zkušenosti, které mají supervizní poradci. Supervize může zahrnovat koučink vedoucích pracovníků, mentorování, převedení zaměstnance na jiné zaměstnání, pracovní poradenství, kolektivní a skupinovou práci (Carroll a Tholstrupová, 2004, s. 68).

Supervize znamená kvalifikovaný dohled nad průběhem určitého programu nebo projektu. Je zaměřen na kvalitu činnosti pracovníků, popř. dobrovolníků. Supervize napomáhá tomu, aby personál nevyhořel, aby nesklouzl k necitlivosti vůči klientům i kolegům a předcházel konfliktům. Má zvyšovat odpovědnost vůči všem, nejen vůči personálu, klientům, ale i jejich rodinám a komunitě organizace, která poskytuje sociální služby (Matoušek, 2008, s. 218).

Primární zaměření supervize na osobu v pracovní roli zahrnuje vztah k profesi, k jejím hodnotám, k sobě samému, ke klientům, ke kolegům, k nadřízeným. Procesy v supervizi by měly svobodně a tvořivě reflektovat pocity, prožitky a vztahy, objevovat aktivní postoje a zvládat nejistotu, negativní emoce a konflikty (Matoušek, 2013, s. 358). Správně nastavená supervize by měla napomoci pracovníkovi k tomu, aby zdárně zvládl všechny jmenované aspekty a překážky ve své pomáhající profesi, a tím aby v konečném důsledku zvládal profesionálně svou roli u klienta. Další kapitola se bude zabývat funkcemi a druhy supervizí.

3.2 Funkce a druhy supervizí

Hawkins a Shohet (2004, s. 60) uvádí tři druhy funkcí supervizí: vzdělávací-formativní, podpůrnou-restorativní a řídicí-normativní.

Při **vzdělávací-formativní** funkci dochází k rozvoji dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. Supervizor pomáhá pracovníkovi lépe porozumět reakcím a odezvám klienta, zda probíhají správně intervence a jejich dopadům na klienta a zkoumat další možnosti práce a různé situace. Důležitou součástí vzdělávací supervize je pracovníka podporovat v jeho sebevědomí a rozvoji profesní identity a jasně instruovat o jednotlivých krocích, které jsou třeba v určitém případě udělat.

Podpůrná-restorativní funkce napomáhá ovlivňovat a zvládat emoce související s klientem. Pokud přijde k potlačování nebo nevěnování pozornosti této problematice, mohou se pracovníci buď nadměrně identifikovat se svými klienty, nebo se začnou bránit a vyhýbat vztahům s klienty. To může vést ke stresu a vyhoření.

Řídicí-normativní stránka supervize plní při práci s lidmi funkci kontroly a kvality. Téměř všichni supervizoři, i když nejsou zaměstnanci organizace ani nadřízení supervidovaných pracovníků, jsou vcelku odpovědní za správné vykonávání práce a mají odpovědnost za prosazování standardů organizace (Hawkins a Shohet, 2004, s. 60).

Matoušek (2013, s. 363-365) popisuje také tři formy supervizí:

Vzdělávací-klinickou supervizi, kdy supervizant slovně přibližuje supervizorovi své poznatky z praxe, musí vyjádřit, co se dělo, co si myslel a čeho si všiml. Tak se aktivizuje a zpracovává zkušenosti. Důležitou součástí vzdělávací supervize je pracovníka podporovat v jeho sebevědomí a rozvoji profesní identity a jasně instruovat o jednotlivých krocích, které jsou třeba v určitém případě udělat.

Interní supervize se opírá o supervizora jako o zaměstnance organizace, v níž pracuje. Sám zaučuje, kontroluje a podporuje své podřízené. V tomto případě spojuje supervizanta i supervidovaného poslání, cíle a kultura společné organizace.

Externí supervize podporuje zaměstnance sociální organizace nezávislým externím odborníkem. Výhodou je bezpečí zaměstnance při řešení problematických či negativních postojů, pocitů, selhání. Nevýhodou je, že supervizor je odkázán na to, co supervidovaní do konzultace přinesou a jak s případnými radami a poznatky dále naloží.

Mezi základní druhy supervizí patří: individuální, skupinová a týmová.

Individuální supervize probíhá mezi supervizorem a supervidovaným, který supervizi většinou sám iniciuje. Její výhodou je, že práce s jednotlivcem je jednodušší, pohodlnější i více povzbuzující. Je velmi pozitivní, když pozorujeme, že jedinec roste a vyvíjí se (Carroll a Tholstrupová, 2004, s. 67). Při individuální supervizi mohou jít oba aktéři více do hloubky problému, a tím ho vyřešit mnohem dříve než u skupinové supervize.

Naopak výhodou **skupinové supervize** je to, že obsáhne větší množství supervidovaných, kteří si navzájem dodají podporu. V této atmosféře se noví pracovníci nemusí bát vyslovit své obavy a nejistoty, protože zjistí, že ostatní čelí podobným problémům a pochybám. V supervidované skupině těžší pracovníci z reflexí, zpětné vazby a příspěvků svých kolegů a supervizora. Skupina může nabídnout širokou škálu životních zkušeností, takže se někdo dokáže vcítit jak do supervidovaného tak do klienta. Zahrnuje širší pohled na věc díky různému pohlaví, věku a typů osobnosti. Skupinová supervize má i své nevýhody. Hlavním problémem je menší dynamika než u individuální terapie, dále soupeřící členové kolektivu a kratší čas na jednotlivé pracovníky. Skupinová supervize by však v každém případě měla být věcí svobodné volby účasti pracovníka a ne vnucený kompromis z vedení organizace (Hawkins a Shohet, 2004, s. 131-133). V takovém případě se supervize může minout účinkem. Supervidovaní si mohou připadat nepatřičně, mohou supervizi bojkotovat (a nespolupracovat), mohou ji chápat jako nařízenou z vedení, a tím ji nemusí brát jako podpůrný prostředek pro svoji práci. V nejhorším případě se supervize na pracovišti zruší, ale pracovníci tím přichází nejen o možnost zpětné vazby, ale i podpory ve své práci.

Týmová supervize se liší od skupinové tím, že je zde zapojeno více pracovníků s různými profesemi, ale i rovnováhou v typech osobnosti, věku, pohlaví a dovednostech. Jde o skupinu, která se nesešla jen za účelem supervize, ale i mimo skupinu má velmi provázaný pracovní vztah, např. odborný i pomocný personál, administrativní pracovníci, studenti na praxi (Hawkins a Shohet, 2004, s. 138-

139). Lze říci, že supervize je možnost, která nabízí pracovníkovi nejen pomoc a radu v různých pracovních situacích, ale i vzdělání a profesní růst v jeho oboru.

3.3 Supervize jako prevence stresu a syndromu vyhoření

V profesionální sociální práci je pracovník neustále vystaven kontaktu se skupinami lidí, jejichž psychika je v nerovnováze a jejichž představy o přiměřené pomoci nejsou vždy reálné. Práce s těmi-to lidmi vyžaduje ze strany pracovníka vysokou míru nezdolnosti a schopnosti se průběžně vyrovnávat se stresem. Na organizaci závisí zajištění podmínek pro pracovníka tento stres minimalizovat (Matoušek, 2013, s. 53).

Vávrová (2012, s. 134) uvádí, že pokud je pracovník v pomáhajících profesích vystaven dlouhodobě stresu a zátěži, který ale nemusí souviset s množstvím přidělené práce, vzniká **syndrom vyhoření**. Pokud si neumí zorganizovat svůj čas nebo požádat o pomoc kolegy, může vnitřně cítit, že svoji práci nezvládá. Nejčastěji trpí stresem lidé vystaveni zátěži v sociálně-emoční oblasti. Syndrom vyhoření má několik fází, kdy jedinec vykazuje již delší dobu určité symptomy. V první fázi prochází nadšením, kdy má vysoké očekávání a pro druhé se velmi angažuje. Jeho očekávání se ale nemusí naplnit, a tak přichází stagnace a rozčarování, což je druhá fáze syndromu vyhoření. Poté nastupuje frustrace, kdy pracovník postrádá smysl své práce. Frustrace přechází v apatii, kdy je jedinec lhostejný ke své práci, klientům i kolegům. Poslední fází je samotné vyhoření, kdy nalézáme symptomy v rovině kognitivní, sociální, emoční a tělesné.

Matoušek (2008, s. 246) popisuje syndrom vyhoření jako soubor příznaků u pracovníků pomáhajících profesí, kteří dlouhodobě nekompenzují zátěž práce s lidmi. Je to stav psychického nebo celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje a obav. U pracovníka klesá motivace, výkon, někdy i sebevědomí. Ke klientům se chová odtažitě, zdůrazňuje pravidla, disciplínu, formální stránku věci a racionalitu. Může se chovat i odmítavě a negativně. Prevencí vyhoření je udržování optimálních vztahů s klienty, oddělování práce a osobního života, supervize a případové porady.

Mezi příznaky stresu patří tělesné projevy organismu, jako migrény a bolesti hlavy, poruchy trávení, nespavost, nadměrná únava, nechut' k jídlu. K psychickým projevům patří neschopnost soustředit se, obavy a paranoidní myšlenky. Jako emoční příznaky se uvádí kolísavá úzkost, nechut' vůči klientům, náhlé zvraty v pocitech. Vyhořením je třeba zabývat se dřív než k němu dojde, a to tak, že si pomáhající pracovník musí vytvořit vlastní smysluplný, příjemný a fyzicky aktivní život mimo roli pomáhajícího (Hawkins a Shohet, 2004, s. 33-34).

Vávrová (2012, s. 135-136) uvádí, že jedním z účinných, ale nedocenených nástrojů prevence syndromu vyhoření je supervize. U některých pracovníků mohou vůči ní panovat určité předsudky a negativní postoje, ale pracovníci, kteří se naučí supervizní podporu správně využívat, jsou následně v řešení pracovních situací úspěšnější. Mají ve vyšší míře rozvinutou sebereflexi, kdy sami na sobě poznají počínající vyhoření a jsou schopni na své chování nahlížet kritickým způsobem. Zdravá sebereflexe napomáhá k úspěšné autoregulaci chování. Lze tedy usuzovat, že hlavním cílem supervize, je prevence a předcházení syndromu vyhoření.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 REALIZACE VÝZKUMU

Realizace výzkumu bakalářské práce proběhla od 16. prosince 2015 do 13. ledna 2016 v oblastní charitě, jejíž vedení si nepřálo uvést název charity v této bakalářské práci.

Respondenty dotazníkového šetření byli pracovníci v sociálních službách dvou terénních služeb (osobní asistence a pečovatelské služby) a čtyř pobytových zařízení (dva domovy pro seniory, chráněné bydlení a azylové bydlení). Cílovou skupinou klientů služby **osobní asistence** jsou osoby se zdravotním postižením, senioři a zdravotně znevýhodněné děti od 1 roku věku. Služba probíhá nepřetržitě sedm dní v týdnu 24 hodin denně a pracuje zde 17 pracovníků v sociálních službách. Pracovníci **pečovatelské služby** vyjíždí k handicapovaným klientům a seniorům 7 dní v týdnu od 8 do 19 hodin. Pracuje zde 46 pracovníků v soc. službách. Každý z **domovů pro seniory** má kapacitu cca 40 klientů, navíc vedou obě zařízení i odlehčovací službu pro 3 klienty. V obou zařízeních pracuje po 15 pracovnících v soc. službách. V **chráněném bydlení** podporují 4 pracovníci v sociálních službách 11 mentálně postižených klientů. V **azylovém bydlení** najdou pomoc lidé bez příštíře v 10 dvoulůžkových a 1 jednolůžkovém pokoji. Pracují zde 4 pracovníci v sociálních službách. Ve všech jmenovaných službách pracují ještě další zaměstnanci, např. sociální pracovníci, vedoucí, zdravotní sestry, ostatní pomocný personál, ale ti nebyli respondenty dotazníkového šetření.

Dotazník byl autorkou osobně předán 102 pracovníkům ve jmenovaných zařízeních, zpět bylo vráceno 72 dotazníků, z nichž jsou zpracované výstupy v 5. kapitole.

4.1 Vymezení výzkumného problému

Výzkum se zabývá pohledem charitních pracovníků v sociálních službách na možnosti podnikového vzdělávání a jejich názorem na supervizi v sociální práci. Tento výzkum má význam, protože se zaměřuje na cílovou skupinu pracovníků v sociálních službách vybrané charity, kteří prozatím nebyli v těchto tématech v takovém rozsahu zkoumání. Podobným projektem se zabývala Arcidiecézní charita Olomouc, která zjišťovala pouze názory sociálních pracovníků. Odlišným projektem Vzdělávání dospělých v různých fázích životního cyklu: priority, příležitosti a možnosti rozvoje se zabývali Rabušicová a Rabušic (2008). Výzkumný program byl zaměřen na různé typy vzdělávání u širokého spektra profesí.

Bakalářská práce se tímto tématem zabývá také proto, že autorka pracuje jako pracovník v sociálních službách v centru osobní asistence. Sama se účastní podnikového vzdělávání formou kurzů,

stáží i supervizi a velmi ji zajímá názor svých kolegů na vybraná témata. Výzkumné šetření proběhlo pomocí kvantitativního výzkumu formou dotazníku.

4.2 Výzkumné cíle

Hlavním cílem výzkumu je zjistit:

Jaký pohled mají pracovníci charity na možnosti podnikového vzdělávání a jaký pohled mají na supervizi.

Vedlejšími cíli výzkumu je zjistit:

Zda věk pracovníka v sociálních službách ovlivňuje jeho pohled na další vzdělávání.

Zda nejvyšší dokončené vzdělání pracovníka má vliv na jeho pohled na supervizi.

4.3 Vymezení výzkumných otázek

Hlavní výzkumná otázka:

Jak hodnotí pracovníci charity možnosti podnikového vzdělávání a jak hodnotí supervizi?

Dílní výzkumné otázky:

Jak ovlivňuje věk pracovníka v sociálních službách jeho ochotu dále se v sociální oblasti vzdělávat?

Jaký vliv má nejvyšší dokončené vzdělání pracovníka v sociálních službách na jeho účasti na supervizích?

4.4 Hypotézy

1Ho: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní profesních kurzů, jsou ve všech věkových kategoriích stejné.

1HA: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní profesních kurzů, jsou ve všech věkových kategoriích rozdílné.

2Ho: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní supervizí, jsou dle jejich nejvyššího dosaženého vzdělání stejné.

2HA: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní supervizí, jsou dle jejich nejvyššího dosaženého vzdělání rozdílné.

4.5 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru

Výzkumným souborem této práce jsou pracovníci v sociálních službách. Data byla získána dostupným výběrem formou dotazníkového šetření pracovníků oblastní charity v terénních a pobytových službách. Jedná se o pracovníky v sociálních službách pečovatelské služby, osobní asistence, dvou domovů pro seniory, chráněného bydlení a azylového bydlení. Cílovou skupinou klientů těchto služeb jsou převážně zdravotně handicapovaní lidé, senioři a lidé bez přístřeší. Z uvedených služeb vzešlo celkem 72 respondentů, přičemž počet osobně oslovených byl 102 pracovníků. Z důvodu zajištění terénních služeb u klientů, řádných dovolených a vybírání náhradního volna nemohli být osobně osloveni úplně všichni pracovníci v sociálních službách vybrané charity. Ve výzkumném vzorku nejsou zařazeni pracovníci ambulantních služeb charity, protože v nich pracují převážně sociální pracovníci, kteří nejsou výzkumným souborem této práce.

4.6 Technika sběru dat

Nejdříve proběhla pilotní studie na malém vzorku respondentů v centru osobní asistence charity (13 osob). Tak byly zjištěny nedostatky v dotazníku, který bylo možno ještě před spuštěním výzkumu upravit. Byl také zjištěn čas, za který byli respondenti schopni dotazník vyplnit, a tím zjistit, zda není příliš časově náročný. Sběr dat výzkumu proběhl předem domluvenou osobní návštěvou jednotlivých středisek výzkumníkem. Zde byl pracovníkům osobně i písemně (v dotazníku) vysvětlen důvod, proč mají dotazník vyplnit a k čemu budou jejich získaná data sloužit. Tak byla zajištěna celkovým počtem 72 vrácených dotazníků 71% návratnost (rozdáno bylo 102 dotazníků). V případě zájmu pracovníků a zdárného obhájení této bakalářské práce nabídl výzkumník pracovníkům seznámení s výsledky dotazníkového šetření.

4.7 Metoda analýzy dat

Data byla získána pomocí kvantitativní metody dotazníkovým šetřením od 16. 12. 2015 do 13. 1. 2016. Respondentům bylo v anonymním dotazníku zadáno celkem 25 otázek, z toho 17 uzavřených, 7 polouzavřených a 1 otevřená. Otázky byly zaměřeny zčásti na názory pracovníků na odborné podnikové vzdělávání, zčásti na jejich pohled na supervizi. Data byla zpracována kontrolou dat v dotaznících, přenosem dat do počítače. Dotazníky byly vyhodnoceny statistickými metodami pro analýzu nominálních dat - čárkovací metodou, byla zjištěna absolutní a relativní četnost, dále výpočty a ověření hypotéz pomocí testu dobré shody chí-kvadrát.

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

V dotazníkovém šetření bylo respondentům zadáno celkem 25 otázek (z toho 17 uzavřených, 7 polouzavřených a 1 otevřená).

5.1 Demografické údaje

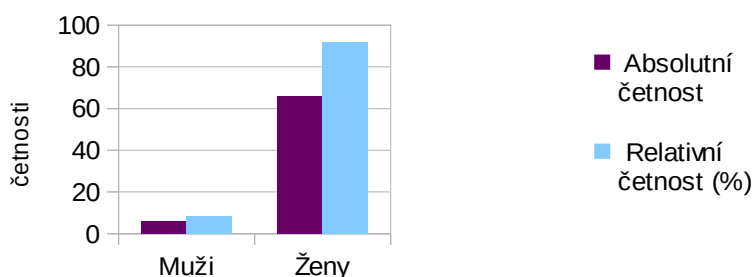
Otázky v dotazníku č. 1 až 6 zjišťují **demografické údaje a údaje o práci**, kterou respondenti zastávají.

Otázka č. 1 zjišťuje **pohlaví**. Z celkového počtu 72 respondentů je 66 **žen** (91,7%) a 6 **mužů** (8,3%).

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Muži	6	8,3
Ženy	66	91,7
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 1: Pohlaví respondentů

Zdroj: dotazníkové šetření



Obrázek 1: Pohlaví respondentů

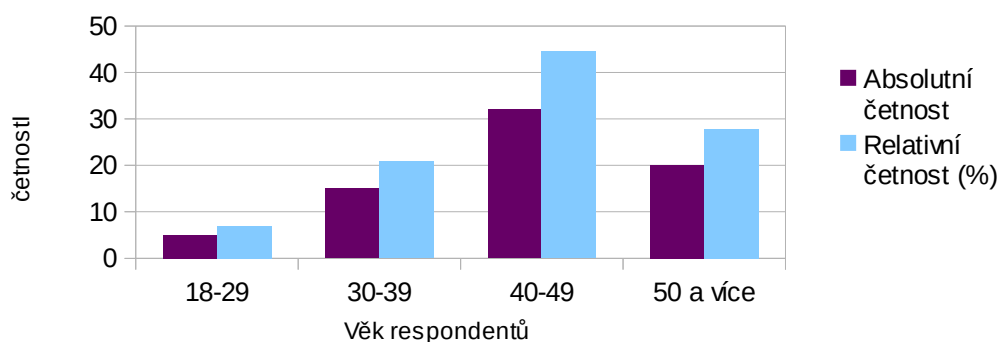
Zdroj: dotazníkové šetření

V otázce č. 2 je zjišťován **věk respondentů**, kde je položena otevřená otázka „Kolik je vám let?“. **Věkový průměr** 44 let byl zjištěn aritmetickým průměrem. **Nejčastější odpovědí** (modem) byla hodnota 43 let. V tabulce 2 je kvůli zpracování dat věk respondentů rozdělen do čtyř kolonek.

Věk respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
18-29	5	6,9
30-39	15	20,8
40-49	32	44,5
50 a více	20	27,8
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 2: Věk respondentů

Zdroj: dotazníkové šetření



Obrázek 2: Věk respondentů

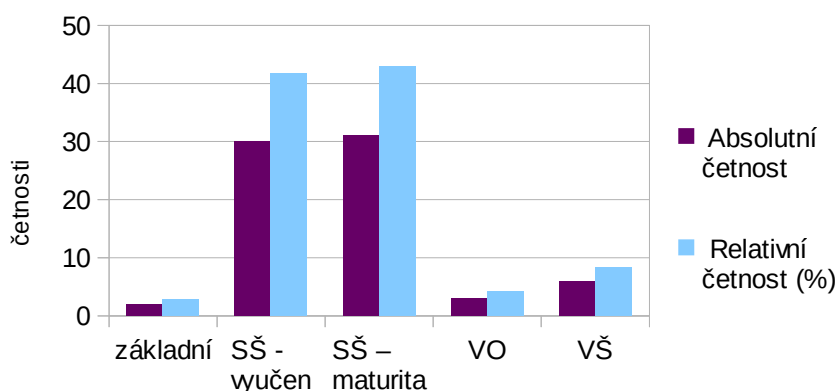
Zdroj: dotazníkové šetření

Otázka č. 3 se ptá na **nejvyšší dokončené vzdělání** respondentů. Nejvíce (tabulka 3) je zde z celkového počtu 72 respondentů zastoupeno **středoškolské vzdělání s maturitou** – 31 respondentů (43%), nejméně **základní vzdělání** – 2 respondenti (2,8%).

Vzdělání	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
základní	2	2,8
SŠ - vyučen	30	41,7
SŠ – maturita	31	43
VO	3	4,2
VŠ	6	8,3
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 3: Nejvyšší dokončené vzdělání

Zdroj: dotazníkové šetření



Obrázek 3: Nejvyšší dokončené vzdělání

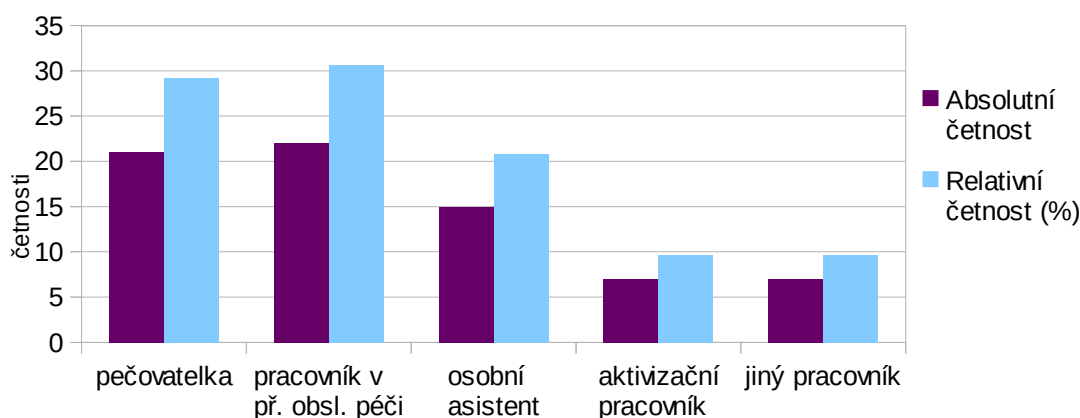
Zdroj: dotazníkové šetření

Ve 4. otázce je zjišťována **pracovní pozice respondentů** dle smlouvy (tabulka 4). V polouzavřené otázce odpovědělo mimo ostatní 7 pracovníků (9,7%), kteří se nezařadili mezi pečovatelky, pracovníky v přímé obslužné péči, osobní asistenty a aktivizační pracovníky. Byli to: 2x pracovník v sociálních službách, terénní pracovník, pomocná pečovatelka, pomocný pracovník, technický pracovník a jiný pracovník. Z celkového počtu 72 respondentů byli nejvíce zastoupenou pracovní pozicí **pracovníci v přímé obslužné péči** – 22 respondentů (30,6%).

Pracovní pozice	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
pečovatelka	21	29,2
pracovník v př. obsl. péči	22	30,6
osobní asistent	15	20,8
aktivizační pracovník	7	9,7
jiný pracovník	7	9,7
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 4: Pracovní pozice respondentů

Zdroj: dotazníkové šetření



Obrázek 4: Pracovní pozice respondentů

Zdroj: dotazníkové šetření

Otázka č. 5 zjišťuje, **jak dlouho pracují respondenti v uvedené pracovní pozici**. Nejvíce zastoupeno je rozpětí **1 – 5 let**, což je 35 lidí (48,6%), nejméně pracovníků – 8 (11,1%) vypovídá, že v této pozici pracuje **více než 10 let** (tabulka 5).

Doba pracovní pozice	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
do 1 roku	12	16,7
1 – 5 let	35	48,6
6 – 10 let	17	23,6
více než 10 let	8	11,1
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 5: Délka pracovní pozice respondentů

Zdroj: dotazníkové šetření

V 6. otázce se dotazník ptá na **formu služby**, v níž respondenti pracují. Z celkového počtu 72 pracovníků jich 40 (55,6%) pracuje v **terénních** a 32 (44,4%) v **pobytových** službách (tabulka 6).

Forma služby	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Terénní	40	55,6
Pobytová	32	44,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 6: Forma služby

Zdroj: dotazníkové šetření

5.2 Údaje o profesním vzdělávání

Otázky č. 7 až 13 se věnují tématu **profesních vzdělávacích kurzů**.

Otázka č. 7 zjišťuje, zda zaměstnavatel nabízí zaměstnancům **možnost účasti na odborných vzdělávacích kurzech**. Nejvíce respondentů - 61 (84,7%) z celkového počtu 72 odpovídá, že **určitě ano**, dále 8 (11,1%) **spíše ano**, 2 (2,8%) **spíše ne** a **nevěděl** pouze 1 (1,4%) respondent. Odpověď **určitě ne** nezvolil ani jeden respondent (tabulka 7).

Nabídka kurzů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Určitě ano	61	84,7
Spíše ano	8	11,1
Spíše ne	2	2,8
Určitě ne	0	0,0
Nevím	1	1,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 7: Možnost účasti kurzů

Zdroj: dotazníkové šetření

Tabulka 8 ukazuje, zda se respondenti **účastní těchto kurzů**. 57 respondentů (79,1%) z celkového počtu 72 odpovědělo, že **rozhodně ano**, 9 (12,5%) odpovědělo, že **spíše ano**, 3 (4,2%) odpovědělo, že se **někdy** účastní kurzů, 2 respondenti (2,8%) řekli, že **spíše ne** a 1 (1,4%) odpověděl, že se **rozhodně** kurzů **neúčastní**.

Účast v kurzech	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Rozhodně ano	57	79,1
Spíše ano	9	12,5
Někdy	3	4,2
Spíše ne	2	2,8
Rozhodně ne	1	1,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 8: Účast na kurzech

Zdroj: dotazníkové šetření

Otázka č. 9 zjišťuje, zda si pracovníci mohou vybrat **téma kurzu**, který absolvují (tabulka 9). Nejvíce zaměstnanců z celkového množství 72 vypovídá, že si téma mohou vybrat **často** - 33 (45,8%).

Dále **vždy** si může téma vybrat 19 (26,4%) lidí, **občas** si může vybrat 16 (22,2%) lidí a po dvou li-dech si mohou vybrat **zřídka** a **nikdy** (po 2,8%).

Výběr kurzů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Vždy	19	26,4
Často	33	45,8
Občas	16	22,2
Zřídka	2	2,8
Nikdy	2	2,8
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 9: Výběr témat kurzů

Zdroj: dotazníkové šetření

V 10. otázce je zjišťováno, jaký mají pracovníci **názor na odborné vzdělávací kurzy** (tabulka 10). Nejvíce zaměstnanců – 51 (70,8%) odpovídá, že kurzy **jsou přínosem pro jejich práci**, nejméně – 1 respondent (1,4%) odpověděl, že **nejsou přínosem pro jeho práci**. Taktéž pro 1 pracovníka **nemá kurz pro jeho práci žádný význam**.

Názor respondentů na kurzy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Velký přínos pro práci	19	26,4
Přínos pro práci	51	70,8
Nemám názor	0	0,0
Není přínos pro práci	1	1,4
Žádný význam pro práci	1	1,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 10: Názor na odborné kurzy

Zdroj: dotazníkové šetření

Další otázka se ptá pracovníků, jak jsou spokojeni s **úrovní odborných vzdělávacích kurzů** (tabulka 11). Nejvíce z celkového množství 72 odpovídá - 46 respondentů (63,9%), že jsou **spíše spokojeni** s úrovní kurzů, dále 22 (30,6%) je **velmi spokojeno** a 4 (5,5%) **nemají názor**. Ani jeden pracovník neodpověděl, že je **spíše nespokojen** nebo **velmi nespokojen**.

Úroveň kurzů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Velmi spokojen	22	30,6
Spíše spokojen	46	63,9
Nemám názor	4	5,5
Spíše nespokojen	0	0,0
Velmi ne- spokojen	0	0,0
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 11: Úroveň odborných kurzů

Zdroj: dotazníkové šetření

V otázce č. 12 je zjišťováno, jak jsou pracovníci spokojeni s **výběrem témat odborných kurzů** (tabulka 12). Ve výsledcích tato otázka kopíruje předchozí otázku. 46 (63,9%) zaměstnanců z celkového množství 72 je spokojeno **příjemně**, 22 pracovníků (30,6%) je spokojeno **výborně**, 3 (4,1%) **neví**, 1 (1,4%) je spokojen **stěží příjemně** a žádný respondent neodpověděl **nepříjemně**.

Témata kurzů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Výborně	22	30,6
Příjemně	46	63,9
Stěží příjemně	1	1,4
Nepříjemně	0	0,0
Nevím	3	4,1
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 12: Výběr témat odborných kurzů

Zdroj: dotazníkové šetření

Další otázka zjišťuje, zda pracovníci **využijí získané znalosti z odborných kurzů ve své profesi** (tabulka 13). Nejvíce zaměstnanců – 35 (48,6%) odpovědělo, že **spíše ano**, nejméně – 1 respondent (1,4%) odpověděl, že **rozhodně ne**.

Využití znalosti z kurzů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Rozhodně ano	26	36,1
Spíše ano	35	48,6
Někdy	8	11,1
Spíše ne	2	2,8
Rozhodně ne	1	1,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 13: Využití znalostí z kurzů

Zdroj: dotazníkové šetření

Otázky č. 14 až 18 se zabývají tématem **odborných stáží**.

Otázka č. 14 zjišťuje, zda zaměstnavatel nabízí zaměstnancům **možnost odborných stáží** na jiných pracovištích (tabulka 14). Nejvíce respondentů – 28 (38,9%) říká, že **spíše ano**, nejméně respondentů – 4 (5,6%) **neví**.

Nabídka stáží	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Určitě ano	26	36,1
Spíše ano	28	38,9
Spíše ne	8	11,1
Určitě ne	6	8,3
Nevím	4	5,6
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 14: Možnost odborných stáží

Zdroj: dotazníkové šetření

V tabulce 15 vidíme, **kolikrát za rok se pracovník účastní odborné stáže** na jiném pracovišti. Nejvíce respondentů – 39 (54,2%) odpovídá, že **1x**. Vzhledem k polouzavřené otázce, kde **jinou možnost** zvolili 4 respondenti (5,5%), jsou odpovědi následující: Pokud není vhodný kurz; byla nabídnuta – zatím jsem ji nevyužila; 1x za 5 let; zatím nevím.

Počet stáží / rok	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1 x	39	54,2
2 – 3 x	2	2,8
4 x a více	0	0,0
Žádná	27	37,5
Jiná možnost	4	5,5
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 15: Účast na odborných stážích

Zdroj: dotazníkové šetření

Tabulka 16 ukazuje, **jak se pracovník může podílet na výběru odborné stáže**. 29 pracovníků (40,3%) z celkového počtu 72 říká, že si **sami mohou vybrat pracoviště**, kde chtějí stáž absolvovat, 18 pracovníkům (25%) je nabídnuta **jedna možnost** absolvování stáže, taktéž 18 pracovníkům (25%) **není nabídnuta žádná možnost**, 6 pracovníků (8,3%) **nemá o stáž zájem** a 1 pracovník (1,4%) díky jiné možnosti **zatím neví**.

Výběr stáže	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Vybrat sám	29	40,3
Nabídka jedné stáže	18	25,0
Žádná možnost	18	25,0
Nemá zájem	6	8,3
Jiná možnost	1	1,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 16: Výběr odborné stáže

Zdroj: dotazníkové šetření

Otázka č. 17 zjišťuje **názor pracovníka na odborné stáže** (tabulka 17). V této otázce může zvolit i více možností, maximálně 3. Nejvíce pracovníků – 30 (35,7%) oceňuje možnost **poznat jiný druh práce a pracoviště**, 15 pracovníků (17,9%) se stáží **neúčastní** a 4 (4,8%) pracovníci mají **jiný názor**, např.: Pokud by byla možnost, ráda bych se zúčastnila; stáže by byly přínosné, ale zaměstnavatel nenabízí; stáž by podle mě měla trvat déle; zatím nevím.

Názor na stáže	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Přínos pro mou práci	27	32,1
Poznal/a jsem jiný druh práce	30	35,7
Stáže mě neoslovují	6	7,1
Stáže nejsou přínosem	2	2,4
Vícekrát nepůjdu	0	0,0
Neúčastním se	15	17,9
Jiný názor	4	4,8
	Σ 84	Σ 100,0

Tabulka 17: Názor na odborné stáže

Zdroj: dotazníkové šetření

V otázce č. 18 je zjišťováno, **zda pracovník využije poznatků ze stáží ve své profesi** (tabulka 18). 36 respondentů (50%) z celkového počtu 72 udává, že **spíše ano**, 14 (19,4%) se stáží **neúčastní**, 10 respondentů (13,9%) využije poznatků **zcela**, 8 (11,1%) **spíše ne** a 4 respondenti (5,6%) nevyužijí poznatky **vůbec**.

Využití poznatků	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Zcela	10	13,9
Spíše ano	36	50,0
Spíše ne	8	11,1
Vůbec	4	5,6
Neúčastním se	14	19,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 18: Využití poznatků ze stáží

Zdroj: dotazníkové šetření

Další kapitola se bude zabývat analýzou údajů o supervizích.

5.3 Údaje o supervizích

Otázky 19 až 25 se zjišťují názory pracovníků na **supervizi**.

Otázka č. 19 se ptá, zda zaměstnavatel zajišťuje pracovníkům **možnost účasti na supervizích** (tabulka 19). 35 zaměstnanců (48,6%) vypovídá, že **určitě ano**, 15 zaměstnanců (20,8%) říká, že **spíše ano**, 11 pracovníků (15,3%) říká, že **spíše ne**, 5 zaměstnanců (7%) odpovídá, že **určitě ne** a 6 pracovníků (8,3%) **neví**.

Možnost účasti	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Určitě ano	35	48,6
Spíše ano	15	20,8
Spíše ne	11	15,3
Určitě ne	5	7,0
Nevím	6	8,3
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 19: Možnost účasti na supervizích

Zdroj: dotazníkové šetření

V otázce č. 20 je zjišťováno, **zda je účast na supervizích dobrovolná** (tabulka 20). Nejvíce respondentů - 26 (36,1%) odpovídá, že **spíše ano**, nejméně respondentů – 10 (13,9%) vypovídá, že **rozhodně ne**.

Dobrovolnost na supervizi	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Rozhodně ano	13	18,0
Spíše ano	26	36,1
Spíše ne	11	15,3
Rozhodně ne	10	13,9
Nevím	12	16,7
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 20: Dobrovolnost na supervizích

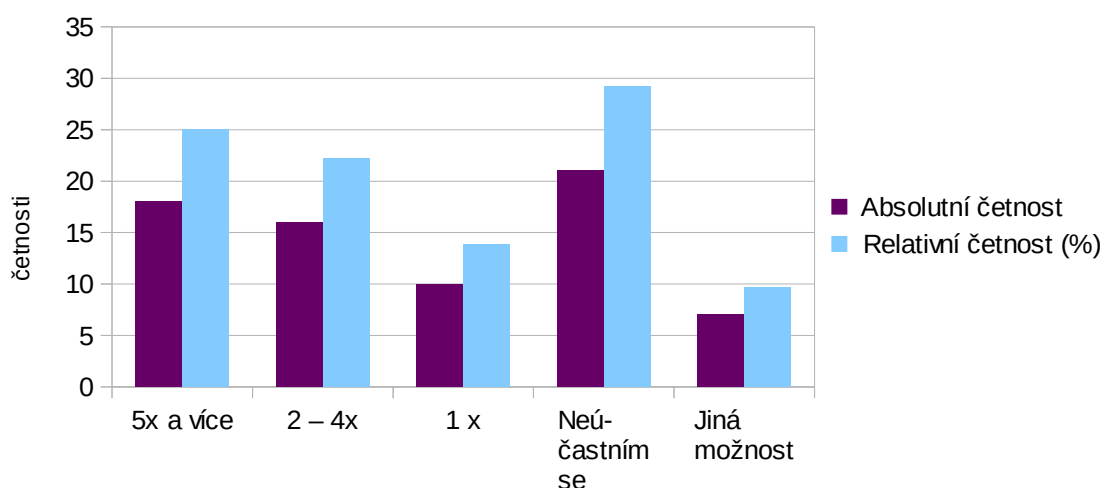
Zdroj: dotazníkové šetření

Tabulka 21 ukazuje, **kolikrát za rok se pracovník účastní supervize**. Nejvíce respondentů – 21 (29,2%) odpovědělo, že **se supervize neúčastní**. Vzhledem k polouzavřené otázce označilo **jinou možnost** 7 respondentů, např. žádná supervize zatím nebyla; nejsou; nevím; teď ne, ale předtím 5x a více; momentálně nemáme supervize; není.

Účast na supervizích	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
5x a více	18	25
2 – 4x	16	22,2
1 x	10	13,9
Neúčastním se	21	29,2
Jiná možnost	7	9,7
	$\Sigma 72$	$\Sigma 100,0$

Tabulka 21: Účast na supervizích

Zdroj: dotazníkové šetření



Obrázek 5: Účast na supervizích

Zdroj: dotazníkové šetření

V tabulce 22 vidíme **názory pracovníků na supervizi**. Nejvíce – 25 respondentů (34,7%) říká, že **supervize je přínosem pro jejich práci**. 24 respondentů (33,3%) **nemá o supervizi zájem**, 12 lidí (16,7%) **by se jí rádo zúčastnilo, kdyby mělo možnost**, pro 6 lidí (8,3%) je **účast na ní vždy stresem**. Vzhledem k polouzavřené otázce má 5 lidí (7%) **jiný názor**: Někdy mi pomůže, ale někdy je to stres; pohoda; nevím; jsme všichni a aspoň se otevře nějaký problém k řešení; má ráda jasně daný problém k řešení.

Názor na supervize	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Je přínosem	25	34,7
Rád bych se zúčastnil	12	16,7
Nemám zájem	24	33,3
Je to stres	6	8,3
Jiný názor	5	7,0
	$\Sigma 72$	$\Sigma 100,0$

Tabulka 22: Názory na supervizi

Zdroj: dotazníkové šetření

Tabulka 23 ukazuje, jak pracovníci **využijí poznatků ze supervizních konzultací následně ve své profesi**. 20 pracovníků (27,7%) uvedlo, že **spíše ne**, 19 pracovníků (26,4%) říká, že **spíše ano**. Shodně po 13 lidech (18,1%) uvádí, že **rozhodně ano** a **nevím**. 7 pracovníků (9,7%) říká, že **rozhodně poznatky ze supervize ve své profesi nevyužijí**.

Využití supervizí	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Rozhodně ano	13	18,1
Spíše ano	19	26,4
Spíše ne	20	27,7
Rozhodně ne	7	9,7
Nevím	13	18,1
	$\Sigma 72$	$\Sigma 100,0$

Tabulka 23: Využití poznatků ze supervizí

Zdroj: dotazníkové šetření

Otázka č. 24 se ptá pracovníků, zda někdy poskytl **službu klientovi nad rámec svých kompetencí** (tabulka 24). Respondenti mohli zvolit více možností, maximálně 3. Většina pracovníků – 50 (55,6%) uvedla, že klientům poskytli **čas** nad rámec své pracovní doby. 16 pracovníků (17,8 %) řeklo, že si toho **nejsou vědomi**, 15 (16,7%) poskytlo **materiální pomoc**, 4 pracovníci (4,4%) poskytli **finanční pomoc** a taktéž 4 lidé **jinou pomoc**, např. nákupy, radu mimo obor, přípravu rodinných oslav. 1 pracovník uvedl, že **nikdy** neposkytl klientovi žádnou službu nad rámec svých kompetencí.

Překročení kompetencí	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Ano, materiální	15	16,7
Ano, finanční	4	4,4
Ano, čas	50	55,6
Jiná	4	4,4
Nejšem si toho vědom	16	17,8
Ne, nikdy	1	1,1
	Σ 90	Σ 100,0

Tabulka 24: Poskytnutí pomoci klientovi nad rámec kompetencí

Zdroj: dotazníkové šetření

Poslední otázka č. 25 zjišťuje, zda se pracovníci někdy cítí unaveni ze své práce (tabulka 25). Většina respondentů – 39 (54,1%) se cítí **občas** unavena, 21 lidí (29,2%) se cítí **často** unaveni, 8 pracovníků (11,1%) se cítí **zřídka** unaveni, 3 lidé (4,2%) se cítí **vždy** unaveni a 1 člověk (1,4%) se ne cítí **nikdy** unaven ze své práce.

Únava z práce	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Vždy	3	4,2
Často	21	29,2
Občas	39	54,1
Zřídka	8	11,1
Nikdy	1	1,4
	Σ 72	Σ 100,0

Tabulka 25: Únava z práce

Zdroj: dotazníkové šetření

6 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ

První dvě hypotézy zjišťovaly, zda je statisticky významný rozdíl mezi pracovníky dle věku, kteří se účastní odborných kurzů. K výpočtu byl použit test dobré shody chí-kvadrát.

1Ho: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní profesních kurzů, jsou ve všech věkových kategoriích stejné.

1HA: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní profesních kurzů, jsou ve všech věkových kategoriích rozdílné.

K ověření těchto hypotéz byla využita data z dotazníkového šetření z otázek č. 2 a č. 8, které se ptaly pracovníků na jejich věk a zda se účastní odborných kurzů. 66 pracovníků odpovědělo, že se těmto kurzům účastní. Na základě testu dobré shody chí-kvadrát máme rozhodnout, zda jsou statisticky významné rozdíly v počtu pracovníků podle věku, kteří se účastní odborných profesních kurzů. Kontingenční tabulka (tab. 26) ve sloupci pozorované četnosti uvádí, že nejvíce pracovníků, kteří navštěvují profesní kurzy, se nachází ve věku mezi 40 – 49 lety (29 respondentů). Věk 50 a více let uvedlo 21 pracovníků, 30 – 39 let má 13 pracovníků a 3 pracovníci mají mezi 18 – 29 lety.

Věk	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
18-29	3	16,5	-13,5	182,25	11,045
30-39	13	16,5	-3,5	12,25	0,742
40-49	29	16,5	12,5	156,25	9,470
50 a více	21	16,5	4,5	20,25	1,227
	$\Sigma 66$	$\Sigma 66,0$			22,484

Tabulka 26: Účastníci profesních kurzů dle věku

Zdroj: dotazníkové šetření

Byla vypočítána hodnota testového kritéria chí-kvadrát $\chi^2 = 22,484$. Při stupni volnosti 3 (4 řádky v tabulce četností) a hladině významnosti 0,05 je kritická hodnota testového kritéria 7,815 (Chráška, 2011, s. 248). Vypočítaná hodnota testového kritéria je vyšší než hodnota kritická, a proto musíme odmítnout nulovou hypotézu a přijmout hypotézu alternativní. Je tedy zřejmé, že v počtu pracovníků podle věku, kteří se účastní odborných kurzů, byl zjištěn statisticky významný rozdíl.

Hypotézy 2Ho a 2HA byly ověřeny ze získaných dat z dotazníkového šetření otázek č. 3 a č. 21, které zjišťovaly nejvyšší dokončené vzdělání pracovníků charity a jejich účasti na supervizích.

2Ho: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní supervizí, jsou dle jejich nejvyššího dokončeného vzdělání stejné.

2HA: Četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní supervizí, jsou dle jejich nejvyššího dokončeného vzdělání rozdílné.

Bylo zjištěno, že supervize navštěvuje 44 pracovníků. Zda existuje statisticky významný rozdíl dle nejvyššího dokončeného vzdělání u pracovníků, kteří se účastní supervizí, zjistíme pomocí testu dobré shody chí-kvadrát. Tabulka č. 27 ve sloupci pozorovaných četností uvádí, že nejvíce pracovníků, kteří se účastní supervizí má shodně středoškolské vzdělání s výučním listem a středoškolské vzdělání s maturitou (po 18 respondentech). Vysokoškolské vzdělání má 5 respondentů, vyšší odborné vzdělání mají 3 respondenti a supervizí se neúčastní ani jeden respondent se základním vzděláním.

Věk	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
Základní	0	8,8	-8,8	77,44	8,800
SŠ- vyučen	18	8,8	9,2	84,64	9,618
SŠ- maturita	18	8,8	9,2	84,64	9,618
VOŠ	3	8,8	-5,8	33,64	3,823
VŠ	5	8,8	-3,8	14,44	1,640
	$\Sigma 44$	$\Sigma 44,0$			$\Sigma 33,499$

Tabulka 27: Účastníci supervizí dle vzdělání

Zdroj: dotazníkové šetření

Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je $\chi^2 = 33,499$. Při 4 stupních volnosti (5 řádků v tabulce četností) a hladině významnosti 0,05 je kritická hodnota testového kritéria 9,488 (Chráška, 2011, s. 248). Opět je zřejmé, že vypočítaná hodnota testového kritéria je vyšší než hodnota kritická. Proto musíme odmítnout nulovou hypotézu a přijmout hypotézu alternativní. V počtu pracovníků dle nejvyššího dokončeného vzdělání, kteří se účastní supervizí, je tedy skutečně statisticky významný rozdíl.

7 DISKUZE

Je zřejmé, že pro každého člověka je vzdělání základním kamenem jeho profese. A kdo chce vykonávat svou profesi dobře, musí se dnes už celoživotně vzdělávat. V sociálních službách je práce těžší o to více, že se zde pracuje nejen s živými lidmi, ale navíc i s velmi náročnými cílovými skupinami klientů. Pracovníci musí vědět, jak pracovat se zdravotně handicapovanými lidmi, seniory, sociálně znevýhodněnými dětmi a jejich rodinami, lidmi bez přístřeší, nezaměstnanými a dalšími skupinami.

Dotazníkového šetření na téma odborného profesního vzdělávání a supervize se zúčastnilo 72 pracovníků v sociálních službách vybrané oblastní charity, z toho 66 žen a 6 mužů. Průměrný věk respondentů byl 44 let. Pouze 2 pracovníci měli jen základní vzdělání, naopak 6 lidí mělo vzdělání vysokoškolské. Nejvíce pracovníků pracovalo v přímé obslužné péči (22), přičemž 3 z nich v této profesi pracují již více než 10 let. Vcelku vyváženě byly zastoupeny terénní (40 lidí) i pobytové (32 lidí) služby. 69 lidí odpovědělo, že jim zaměstnavatel nabízí možnost účasti na odborných vzdělávacích kurzech a 66 lidí se jich účastní. Přínos pro svou práci v profesních kurzech vidí dokonce 70 dotazovaných respondentů. 29 pracovníků uvádí, že si mohou sami vybrat pracoviště, kde chtějí absolvovat odbornou stáž a přímý přínos pro svou práci v nich vidí 27 lidí. Ze získaných dat lze usuzovat, že odborné profesní vzdělávání je ve vybrané charitě velmi dobře pracovníky vnímáno a pochopeno a z vedení organizace vstřícně podporováno, přestože pro nestátní neziskové zařízení představuje vzdělávání pracovníků velké finanční náklady.

Velmi zajímavá jsou i získaná data z dotazníkového šetření na téma supervize. Cílem supervize je prevence a předcházení syndromu vyhoření. Z celkového počtu 72 respondentů se 44 pracovníků supervizí účastní. 39 lidí si myslí, že je účast na nich dobrovolná, naopak 21 lidí říká, že pro ně supervize dobrovolná není. 25 respondentů má názor, že supervize je přínosem pro jejich práci, naopak 24 lidí o ni nemá zájem a pro 6 lidí je účast na ní dokonce stresem. 20 lidí si myslí, že nevyužije poznatky ze supervizí ve své profesi. Na otázku, zda někdy poskytl pracovník službu klientovi nad rámec svých kompetencí, odpovědělo 50 lidí, že klientům věnovalo čas nad rámec své pracovní doby, 15 poskytlo materiální pomoc a 4 finanční pomoc. 4 pracovníci dokonce poskytli klientům všechny tři pomoci dohromady. Vzhledem k tomu, že v charitě jde více než v jiných zařízeních o etický, empatický a lidský rozměr sociální práce, jsou tyto výsledky celkem pochopitelné. Z hlediska vyhoření pracovníků jde ale o docela závažný údaj. Tomu odpovídá i poslední dotaz na únavu ze své práce. Vždy unaveni se cítí 3 pracovníci, často 21 pracovníků a občas dokonce 39 pracovníků.

Proto je důležité, aby se pracovníci jednotlivých kolektivů v charitě, odkud pochází zkoumaný vzorek pracovníků této bakalářské práce, účastnili skupinových a individuálních supervizí.

V této kapitole jsou dále popsány konkrétní příklady ze skupinových supervizí kolektivu terénní služby osobní asistence, která je také součástí výzkumu. *Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje* (Česko, 2006, § 39).

Z centra osobní asistence vyjíždějí osobní asistenti buď služebními vozy, autobusem, na kole nebo pěšky za svými klienty do jejich domovů. V posledních třech letech zažívá tato služba ve vybrané charitě velký progres jak v nárůstu klientů, tak i pracovníků. Kolektiv má v současné době 17 osobních asistentů a 1 vedoucí. Cílová skupina klientů tohoto kolektivu je velmi široká, patří do ní jak senioři, tak i děti a dospělí s handicapem. Na skupinové supervizi se supervizorkou – psychologkou se tedy probírají různorodá témata, která pracovníci u svých klientů řeší.

Případ č. 1.

Klientka, která se pohybuje na elektrickém invalidním vozíku si zakoupila pomocí příspěvku na zvláštní pomůcku od Úřadu práce nový automobil. Příspěvek na zvláštní pomůcku jí pomáhaly vyřizovat všechny čtyři asistentky, které se u ní ve službě střídají. Nový automobil si nechala přímo ve výrobě upravit na míru tak, že jí výrobce zvýšil střechu, aby do něj mohla přímo najet elektrickým vozíkem, a tak pohodlně cestovat. Klientka požadovala po asistentkách, aby ji tam, kam bude potřebovat, vozily jejím novým autem. Nevěřila argumentu, že tento její požadavek není splnitelný, protože v metodice a náplni práce osobních asistentek není přeprava klientů jejich vlastním automobilem, což není ani právně u charity nijak ošetřeno. Klientka může na přepravu využít přepravní služby pro lidi s handicapem, což je další služba této charity. Na supervizi se tedy supervizorka spolu s asistentkami a vedoucí snažily najít způsob, jak věc následně klientce vysvětlit tak, aby ji správně pochopila. Díky supervizi se to nakonec podařilo a klientku teď autem vozí pouze její rodina.

Případ č. 2.

Asistentky přišly na supervizi s tématem klienta, který neumí vyjít se svými financemi. Je to pán, který je doma upoután na lůžko a od asistentek i sousedek si nechává nakupovat zbytečné a drahé jídlo a další nepotřebné věci. Potom nemá na zaplacení různých služeb, které využívá. Na supervizi bylo domluveno, že asistentky u klienta zavedou deníček, kde mu budou psát příjmy a výdaje, aby

názorně viděl, kolik mu zbývá peněz. Klient s tím souhlasil a deníček se zavedl, ale svůj účel to splnilo jen částečně.

Případ č. 3.

Několikrát se asistentům stalo, že nejbližší rodina klienta je instruuje o tom, že si nepřejí, aby v případě potřeby, volali lékaře nebo záchrannou službu. Nejdříve mají o náhlém nedobrému stavu klienta informovat rodinu a ta rozhodne, co dál. Supervizorka spolu s vedoucí asistence jednoznačně poučila asistenty o tom, že jejich povinností, pokud jsou ve službě, je v první řadě volat ke klientovi lékaře nebo záchrannou službu. Ten může následně podat zprávu rodině o jejich příbuzném.

Tyto tři příběhy řešil uvedený kolektiv během listopadu a prosince 2015 na supervizích, kterých se zúčastnila i autorka bakalářské práce. Ve výčtu dalších případů by se dalo pokračovat, ale to není účelem. Z uvedených témat supervizí je zřejmé, že supervizorka spolu s pracovníky někdy řeší velmi závažné věci, při nichž potřebují zaměstnanci radu a podporu od nezávislého odborníka. Tím lze usuzovat, že supervize plní svou funkci a pro pracovníky je nezastupitelná.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce na téma Pohled pracovníků charity na možnosti vzdělávání a supervizi bylo zjistit, jaký mají pracovníci v sociálních službách vybrané charity názor na odborné profesní vzdělávání a jaký mají názor na supervizi. Dále bylo cílem zjistit, zda věk pracovníka v sociálních službách ovlivňuje jeho pohled na další vzdělávání a zda nejvyšší dokončené vzdělání pracovníka má vliv na jeho pohled na supervizi.

Práce se opírala o odbornou literaturu a o dotazníkové šetření. V první kapitole teoretické části byla představena Charita České republiky jako jeden z pilířů sociálního státu. Byla popsána historie charity, její místo ve státním zřízení a její poslání. Byl vysvětlen pojem Kodex Charity Česká republika a popsány nejčastěji zastoupené sociální služby a jejich legislativní ukotvení.

Druhá kapitola teoretické části byla věnována vzdělávání dospělých. Byl vysvětlen význam celoživotního učení a vzdělávání, řízení a rozvoj lidských zdrojů pomocí různých metod vzdělávání, popsán význam motivace a vysvětlen pojem pracovník v sociálních službách. Dále bylo představeno podnikové vzdělávání pracovníků vybrané charity.

Ve třetí kapitole byl vysvětlen pojem supervize jako podpora v práci pomáhajícím profesím, její funkce a druhy a význam supervize při prevenci stresu a syndromu vyhoření.

Praktická část bakalářské práce byla věnována kvantitativnímu výzkumu, jehož realizace proběhla od 16. prosince 2015 do 13. ledna 2016 ve vybrané oblastní charitě. Formou dotazníkového šetření byli zkoumáni pracovníci v sociálních službách osobní asistence, pečovatelské služby, dvou domovů pro seniory, chráněného bydlení a azylového bydlení. Dotazníky byly osobně rozdány 102 pracovníkům, přičemž se jich vrátilo 72 ks, což bylo 71% z celkového počtu oslovených. Dotazníkové šetření přineslo odpovědi na výzkumné cíle a otázky této bakalářské práce. Podrobně jsou výsledky popsány v 5. kapitole. Lze usuzovat, že pohled pracovníků charity na odborné profesní vzdělávání je veskrze kladný a je pracovníky velmi dobře vnímáno a pochopeno. Názory respondentů na supervizi jsou více různorodé, 25 respondentů mělo názor, že supervize je přínosem pro jejich práci, 24 lidí o ni nemá zájem a pro 6 lidí je účast na ní dokonce stresem.

V 6. kapitole byly ověřovány hypotézy. Pomocí testu dobré shody chí-kvadrát byl zjištěn statisticky významný rozdíl v počtu charitních pracovníků všech věkových kategorií, kteří se účastní odborných kurzů. Proto byla odmítnuta nulová hypotéza (H_0) a přijata hypotéza alternativní (H_A), která říká, že četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní profesních kurzů, jsou ve všech kategoriích rozdílné. Dále byly stejným testem ověřeny hypotézy $2H_0$ a $2H_A$. V tomto případě byla opět

odmítnuta nulová hypotéza (H_0) a přijata hypotéza alternativní (H_A), která říká, že četnosti charitních pracovníků, kteří se účastní supervizí, jsou dle jejich nejvyššího dokončeného vzdělání rozdílné.

Výzkumné cíle této práce byly naplněny. Z dotazníkového šetření lze usuzovat, že pracovníci v sociálních službách jsou si vědomi důležitosti a významnosti odborného vzdělávání ve své profesi, ať už formou kurzů, stáží nebo supervizí. Tím je zajištěna profesionální a kvalifikovaná práce se zdravotně i sociálně znevýhodněnými lidmi.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ANZENBACHER, Arno, 2004a. *Křesťanská sociální etika. Úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. ISBN 80-7325-030-6.
- ANZENBACHER, Arno, 2004b. *Úvod do filozofie*. 2. přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 80-7178-804-X.
- BARTÁK, Jan, 2008. *Jak vzdělávat dospělé*. Praha: Alfa Nakladatelství. ISBN 978-80-87197-12-7.
- BRANHAM, Leigh, 2009. *7 skrytých důvodů, proč zaměstnanci odcházejí z firem*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2903-9.
- CARROLL, Michael a Margaret THOLSTRUPOVÁ (Ed.), 2004. *Integrativní přístupy k supervizi*. Triton. ISBN 80-7254-582-5.
- DAIGELER, Thomas, 2008. *Vedení lidí v kostce. Techniky vedoucí k úspěchu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2158-3.
- D'AMBROSOVÁ, Hana a kol., 2015. *Abeceda personalisty 2015*. 6. aktualiz. vydání. Olomouc: Anag. ISBN 978-80-7263-934-2.
- HOJDA, Zdeněk a kol., 2015. *Útisk – charita – vyloučení. Sociální 19.století*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-2460-2.
- HAWKINS, Peter a Robin SHOHEET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- Charita Česká republika* [on-line]. [vid. 2015-11-05]. Dostupné na www: <http://www.charita.cz/o-charite/nase-poslani/>
- Charita Česká republika* [on-line]. [vid. 2016-01-01]. Dostupné na www: <http://www.seniori.charita.cz/charita-a-seniori/nase-sluzby/>
- Charita Česká republika* [on-line]. [vid. 2016-01-01]. Dostupné na www: <http://www.trikralovasbirka.cz/o-sbirce/historie-sbirky/vysledky-2014/>
- CHRÁSKA, Miroslav, 2011. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1369-4.
- KELLER, Jan, 2012. *Tři sociální světy*. Druhé vydání. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-7419044-5.

Kodex Charity Česká republika, 2009. Olomouc: Arcidiecézní charita. Dostupné též na [www: http://www.charita.cz/res/data/000077.pdf](http://www.charita.cz/res/data/000077.pdf)

KOMENSKÝ, Jan Ámos, 2010. *Labyrint světa a ráj srdce. V jazyce 21. století*. Chlumec: Poutníkova četba. ISBN 978-80-904371-3-5.

KOPŘIVA, Karel, 2013. *Lidský vztah jako součást profese. S předmluvou Jiřiny Šiklové*. 7.vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0528-9.

MARTINEK, Michael, 2012. *K čemu jsou křesťanské církve?* Brno: Cesta. ISBN 978-80-7295-145-1.

MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktualiz. a doplněné vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2011. *Sociální služby*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.

Memorandum o celoživotním učení, 2000. [on-line]. [vid. 2016-01-07]. Dostupné na [www: http://www.old.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm](http://www.old.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm)

MUŽÍK, Jaroslav, 2005. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. Plzeň: Fraus. ISBN 80-7238-220-9.

Národní program rozvoje vzdělávání v České republice: Bílá kniha. [vid. 2016-01-07]. Dostupné na [www: http://www.file:///C:/Users/Jarmila/Downloads/bilakniha%20\(1\).pdf](http://www.file:///C:/Users/Jarmila/Downloads/bilakniha%20(1).pdf)

PALÁN, Zdeněk, 2002. *Lidské zdroje. Výkladový slovník*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0950-7.

PLAMÍNEK, Jiří, 2010a. *Vzdělávání dospělých*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3235-0.

PLAMÍNEK, Jiří, 2010b. *Tajemství úspěchu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3658-7.

Projekt „Vzdělávání pro Hradiště – Založení tradice společného vzdělávání“. Aktualizováno 29. 10. 2015 [vid. 2016-01-10]. Dostupné na [www: http://www.esfcr.cz/projekty/vzdelavani-pro-hradiste-zalozeni-tradice-spolecneho](http://www.esfcr.cz/projekty/vzdelavani-pro-hradiste-zalozeni-tradice-spolecneho)

PRŮCHA, Jan, 2014. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5232-7.

PRŮCHA, Jan, 2009. *Přehled pedagogiky. Úvod do studia oboru. 3.*, aktualizované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-567-7.

PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a Jiří MAREŠ, 2013. *Pedagogický slovník. 7.* aktualiz. a rozš. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0403-9.

RABUŠICOVÁ, Milada a Ladislav RABUŠIC, 2008. *Učíme se po celý život?* Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-4779-2.

SMETANA, Marek, 2013. *Humanitární pomoc při zvládnutí rozsáhlých mimořádných událostí.* Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství. ISBN 978-80-7385-138-5.

Stanovy Charity Česká republika [on-line]. © 2013, [vid. 2016-01-01]. Dostupné na [www.http://www.charita.cz/res/data/014/001598.pdf](http://www.charita.cz/res/data/014/001598.pdf)

ŠERÁK, Jan, 2009. *Zájmové vzdělávání dospělých.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-551-6.

ŠIKÝŘ, Martin, 2014. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů.* Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5212-9.

TOMEŠ, Igor, 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

TRETERA, Jiří Rajmund, 2002. *Stát a církev v České republice.* Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 80-7192-455-5.

VÁVROVÁ, Soňa, 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích.* Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0087-1.

Výroční zpráva 2014. Olomouc: Arcidiecézní charita Olomouc.

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

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce.

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

ŽUFAN, Jan, 2012. *Moderní personalistika ve službách.* Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7357-947-0.

SEZNAM OBRÁZKŮ

1	POHLAVÍ RESPONDENTŮ.....	36
2	VĚK RESPONDENTŮ.....	37
3	NEJVYŠŠÍ DOKONČENÉ VZDĚLÁNÍ.....	38
4	PRACOVNÍ POZICE RESPONDENTŮ.....	39
5	ÚČAST NA SUPERVIZÍCH.....	47

SEZNAM TABULEK

1	POHLAVÍ RESPONDENTŮ.....	36
2	VĚK RESPONDENTŮ.....	37
3	NEJVYŠŠÍ DOKONČENÉ VZDĚLÁNÍ.....	37
4	PRACOVNÍ POZICE RESPONDENTŮ.....	38
5	DÉLKA PRACOVNÍ POZICE RESPONDENTŮ.....	39
6	FORMA SLUŽBY.....	39
7	MOŽNOST ÚČASTI KURZŮ.....	40
8	ÚČAST NA KURZECH.....	40
9	VÝBĚR TÉMAT KURZŮ.....	41
10	NÁZOR NA ODBORNÉ KURZY.....	41
11	ÚROVEŇ ODBORNÝCH KURZŮ.....	42
12	VÝBĚR TÉMAT ODBORNÝCH KURZŮ.....	42
13	VYUŽITÍ ZNALOSTÍ Z KURZŮ.....	43
14	MOŽNOST ODBORNÝCH STÁŽÍ.....	43
15	ÚČAST NA ODBORNÝCH STÁŽÍCH.....	44
16	VÝBĚR ODBORNÉ STÁŽE.....	44
17	NÁZOR NA ODBORNÉ STÁŽE.....	45
18	VYUŽITÍ POZNATKŮ ZE STÁŽÍ.....	45
19	MOŽNOST ÚČASTI NA SUPERVIZÍCH.....	46
20	DOBROVOLNOST NA SUPERVIZÍCH.....	46
21	ÚČAST NA SUPERVIZÍCH.....	47
22	NÁZORY NA SUPERVIZI.....	48
23	VYUŽITÍ POZNATKŮ ZE SUPERVIZÍ.....	48
24	POSKYTNUTÍ POMOCI KLIENTOVI NAD RÁMEC KOMPETENCÍ.....	49
25	ÚNAVA Z PRÁCE.....	49
26	ÚČASTNÍCI PROFESNÍCH KURZŮ DLE VĚKU.....	50
27	ÚČASTNÍCI SUPERVIZÍ DLE VZDĚLÁNÍ.....	51

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

dovoluji si vás požádat o vyplnění tohoto anonymního dotazníku. Bude sloužit jako podklad pro mou bakalářskou práci na UTB ve Zlíně, v níž se zabývám názory pracovníků v sociálních službách na odborné vzdělávání a supervizi. Předem velmi děkuji za vaši ochotu, čas a upřímné odpovědi. V případě vašeho zájmu a zdárného obhájení bakalářské práce vás ráda seznámím s výsledky dotazníkového šetření.

Jarmila Vráblová, studentka 3. ročníku UTB Zlín, FHS, obor Sociální pedagogika

Pro účely tohoto dotazníku je definován pojem **supervize** takto: Supervize je odborně vedený poradenský a terapeutický přístup v mnoha pomáhajících profesích. Na jednotlivých sezeních si pracovník může ujasnit některé situace a vztahy, v nichž se nachází u svých klientů. Supervize může být individuální nebo skupinová.

Instrukce k vyplnění dotazníku: Dotazník, který máte před sebou, má 25 otázek a zabere vám 10–15 minut času. Pokud není u otázky uvedeno jinak, označte prosím jen jednu odpověď. Děkuji.

1. Jste:

a) muž

b) žena

2. Kolik je vám let?

.....

3. Jaké je vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- a) základní
- b) středoškolské s výučním listem
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

4. Jakou zastáváte pracovní pozici dle pracovní smlouvy?

- a) pečovatel(ka) v terénní službě
- b) pracovník v přímé obslužné péči v pobytové službě
- c) osobní asistent
- d) aktivizační pracovník
- e) jiný pracovník, jaký.....

5. Jak dlouho pracujete v této pracovní pozici?

- a) do 1 roku
- b) 1-5 let
- c) 6-10 let
- d) více než 10 let

6. Svoji práci vykonáváte:

- a) v terénní službě
- b) v pobytové službě

7. Nabízí vám zaměstnavatel možnost účasti na odborných vzdělávacích kurzech?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne
- e) nevím

8. Účastníte se těchto kurzů?

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) někdy
- d) spíše ne
- e) rozhodně ne

9. Můžete si vybrat téma kurzu, který absolvujete?

- a) vždy
- b) často
- c) občas
- d) zřídka
- e) nikdy

10. Jaký je váš názor na odborné vzdělávací kurzy?

- a) jsou velkým přínosem pro mou práci
- b) jsou přínosem pro mou práci
- c) nemám žádný názor
- d) nejsou přínosem pro mou práci

e) nemají pro mou práci žádný význam

11. Jak jste spokojeni s úrovní odborných vzdělávacích kurzů?

a) velmi spokojen

b) spíše spokojen

c) nemám názor

d) spíše nespokojen

e) velmi nespokojen

12. Jak jste spokojeni s výběrem témat odborných kurzů?

a) výborně

b) přijatelně

c) stěží přijatelně

d) nepřijatelně

e) nevím

13. Využijete znalosti získané v odborných kurzech následně ve své profesi?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) někdy

d) spíše ne

e) rozhodně ne

14. Nabízí vám zaměstnavatel možnost odborných stáží na jiných pracovištích?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne
- e) nevím

15. Kolikrát za rok absolvujete odbornou stáž na jiném pracovišti?

- a) jedenkrát
- b) 2-3 krát
- c) 4 krát a více
- d) žádnou
- e) jiná možnost, jaká.....

16. Jak se můžete podílet na výběru odborné stáže?

- a) mohu si sám(a) vybrat pracoviště, kde chci stáž absolvovat
- b) je mi nabídnuta jedna možnost absolvování stáže
- c) není mi nabídnuta žádná možnost
- d) nemám o stáž zájem
- e) jiná možnost, jaká.....

17. Jaký je váš názor na odborné stáže? (můžete zvolit i více možností, max. 3)

- a) stáže jsou přínosem pro mou práci
- b) poznal(a) jsem jiný druh práce a pracoviště

- c) stáže mě moc neoslovují
- d) stáže nejsou přínosem pro mou práci
- e) víckrát na stáž nepůjdu
- f) neúčastním se stáží
- g) jiný názor, jaký.....

18. Využijete poznatků získaných na stážích ve své profesi?

- a) zcela
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) vůbec
- e) neúčastním se

19. Zajišťuje vám zaměstnavatel možnost účasti na supervizích?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne
- e) nevím

20. Je pro vás účast na supervizích dobrovolná?

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

e) nevím

21. Kolikrát za rok se účastníte supervize?

a) 5 krát a více

b) 2 – 4 krát

c) jedenkrát

d) neúčastním se

e) jiná možnost, jaká.....

22. Jaký je váš názor na supervizi?

a) je přínosem pro mou práci

b) kdybych měl(a) možnost, rád(a) bych se jí zúčastnil(a)

c) nemám o ni zájem

d) účast na ní je pro mě vždy stres

e) jiný názor, jaký.....

23. Využijete poznatků ze supervizních konzultací následně ve své profesi?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

e) nevím

24. Poskytl(a) jste někdy službu klientovi nad rámec svých kompetencí? (můžete zvolit i více možností, max. 3)

- a) ano, materiální
- b) ano, finanční
- c) ano, čas nad rámec své pracovní doby
- d) ano, jinou, jakou.....
- e) nejsem si toho vědom(a)
- f) ne, nikdy

25. Cítíte se někdy unaveni ze své práce?

- a) ano, vždy
- b) ano, často
- c) občas
- d) zřídka
- e) nikdy

Velmi děkuji za vaši ochotu a čas.