

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2012

Lenka Kubátová

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Vzdělávání pracovníků v sociálních službách

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.

Vypracoval:
Lenka Kubátová

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ zpracovala samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.
Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 14. 2. 2012

.....
Podpis

Poděkování

Děkuji panu prof. PhDr. Pavlu Mühlpachrovi, Ph.D. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat celé své rodině za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Lenka Kubátová

OBSAH

Úvod	5
1. VZDĚLÁVÁNÍ JAKO CELOŽIVOTNÍ PROCES	8
1.1 Současný stav vzdělávání v sociálních službách	11
1.2 Legislativa v sociálních službách	18
1.3. Klasifikace sociálních zařízení	20
2. HISTORIE VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH	26
2.1 Historický exkurz do vzdělávání v českých zemích	28
2.2 Vývoj vzdělávání dospělých v zahraničí.....	31
2.3 Terminologická vymezení v oblasti vzdělávání dospělých.....	35
3. PROFESNÍ KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	39
3.1 Osobnostní předpoklady	41
3.2 Psychologické předpoklady	45
3.3 Sociální předpoklady.....	47
4. VZDĚLAVATEL V PROCESU VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH	49
4.1 Kompetence ve vzdělávání dospělých	51
4.2 Vzdělávací instituce	52
5. EMPIRICKÁ ČÁST PRÁCE	58
5.1 Metodika výzkumu - rozhovor	59
5.2 Realizace výzkumu	60
Závěr:	69
Resumé:	70
Anotace	71
Annotation	72
Seznam použité literatury a informační prameny	73
Příloha.....	76

Úvod

Tématem bakalářské práce je vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Od konce 90. let minulého století do současnosti zažívají sociální služby výrazný kvalitativní posun stimulovaný zejména novou právní úpravou platnou od roku 2007. Sociální služby jsou poskytovány v dostatečně pestré škále, ale v nedostatečné dostupnosti a kapacitě. Úroveň dané společnosti je posuzována kvalitou, společenským uznáním a podporou sociální oblasti, tak je tomu i v ČR.

Vzdělávání pracovníků v sociálních službách se jeví v současné době jako nutnost pro jejich uplatnění se na trhu práce. Pouhé schopnosti, dovednosti a zkušenosti pracovníkům nestačí, do budoucna bude nutný jejich celoživotní rozvoj a umění je aplikovat do profesního, rodinného i osobního života. Každý člověk by měl za sebe převzít zodpovědnost a z vlastní iniciativy i ve svém volném čase se zajímat o nové poznatky, potřebné pro výkon svého povolání.

Díky vzdělávání se pracovník stává zaměstnatelným a mobilním, zvyšuje svou konkurenceschopnost na trhu práce a získává klíčové kompetence ve svém povolání. Vzdělávání pracovníků je důležité také pro zkvalitnění péče v sociálních službách a sladění s požadavky EU.

Z demografického výzkumu vyplývá, že sociálních služeb bude do budoucna využívat stále větší množství občanů sociálně slabých a potřebných nejenom z řad seniorů ale i mladých lidí. Je také předpoklad, že vzniknou mezigenerační problémy mezi nimi. Z tohoto důvodu musí být pracovníci v sociálních službách vyškoleni pro to, aby mohli na vzniklé problémy adekvátně reagovat a lépe rozlišit, komu má být péče prioritně poskytnuta.

Myslím si, že důležitá je nejenom pomoc potřebným občanům, ale i zajištění příznivých podmínek pro práci zaměstnanců, poskytnutí profesního i osobního růstu ze strany zaměstnavatele. Práce s lidmi je jednou z nejtěžších, proto jsou důležité i semináře, které se zaměřují na prevenci vyhoření v pomáhajících profesích. Jenom spokojený zaměstnanec dokáže svou práci vykonávat s plným nasazením.

Problematikou vzdělávání pracovníků v sociálních službách se intenzivně zabýváme od doby vstupu ČR do EU, zatím se požadavky upravují a procházejí stále změnami.

Cílem bakalářské práce je poskytnout analýzu nabízených vzdělávacích akcí, které se z mého pohledu jeví jako zajímavé a přínosné.

Cílem teoreticko-metodologické části je popis současného stavu vzdělávání pracovníků v sociálních službách, legislativa v sociálních službách ve vztahu k vzdělávání, klasifikace sociálních zařízení, historie vzdělávání dospělých a terminologická vymezení v této oblasti, profesní kompetence sociálního pracovníka i lektora v procesu vzdělávání dospělých.

Cílem praktické - analytické (aplikační) části je poskytnout přehled některých vzdělávacích programů v městě Brně, jihomoravském regionu. Zhodnocení kvality jednotlivých nabízených vzdělávacích kurzů, posouzení kvality lektorů a spokojenost vzdělávaných s nabízenými tématy (připomínky, komentáře, doporučení, požadavky, náměty ze strany vzdělávaných). Bakalářská práce je rozdělena do pěti kapitol.

První kapitola se věnuje vzdělávání, jako celoživotnímu procesu – v jednotlivých podkapitolách je uveden současný stav vzdělávání v sociálních službách a principy celoživotního vzdělávání, účel dalšího vzdělávání a definice andragogiky jako vědy i její charakteristika. Jsou zde blíže specifikovány standardy kvality v sociálních službách, které se týkají vzdělávání, současná platná legislativa pro tuto oblast a klasifikace sociálních zařízení i cíl sociální služby.

Druhá kapitola je věnována historii vzdělávání dospělých, vývoji v českých zemích a počátku sociální práce v tuzemsku, vývoji vzdělávání dospělých v zahraničí a pohledu do sociální práce v cizích zemích. Jsou zde jmenovány požadavky i předpoklady pro práci v pomáhajících profesích. Část kapitoly je věnována terminologickému vymezení v oblasti vzdělávání dospělých; pojmům jako pracovník v sociálních službách, celoživotní učení, pojem sociální začleňování, poslání a cíl sociální služby, standardy kvality týkající se vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Ve třetí kapitole jsou rozebrány profesní kompetence pracovníka v sociálních službách, pojmy jako profesionalizace, lidský kapitál, morálka, etika, osobnostní předpoklady a schopnosti pracovníka, jeho citová zralost, dobrý charakter, reflexe, sebereflexe i svědomí pro práci v této oblasti, potřeba emoční i sociální inteligence a schopnost jednat asertivně.

Čtvrtá kapitola je zaměřena na kompetence vzdělavatele ve vzdělávání dospělých, mapování vzdělávacích potřeb v organizacích. V kapitole je diskutována kvalita vzdělávacích programů, její zajištění registrací vzdělávacích organizací akreditovaných MPSV v ČR. Je zde popsána charakteristika obsahové stránky vzdělávacího kurzu a seznam brněnských vzdělávacích institucí akreditovaných MPSV v ČR v letech 2009- 2012.

Pátá kapitola je výzkumnou částí zaměřenou na kvalitu poskytovaných vzdělávacích programů pro pracovníky v sociálních službách. Nabízí přehledný výčet nabízených vzdělávacích akcí, kterých se pracovnice pečovatelské služby NADĚJE zúčastnily, jsou zde seřazeny podle oblíbenosti, zajímavosti a přínosnosti pro jejich uplatnění v praxi i běžném životě. Tato práce je určena jako návod při hledání vhodného vzdělávacího programu pro pracovníky v sociálních službách, kteří mají o vzdělávání zájem.

Literatura použitá v bakalářské práci jsou odborné knihy týkající se problematiky vzdělávání, zákony a internetové stránky k danému tématu.

1. VZDĚLÁVÁNÍ JAKO CELOŽIVOTNÍ PROCES

Součástí personální politiky v organizacích se stalo vzdělávání dospělých, které už není zaměřeno na zájmovou činnost, ale na získání profesních kvalifikací a kompetencí. Vzdělávání se stává potřebou pro uplatnění se na trhu práce a roste počet vzdělávacích komerčních nabídek. Tradiční pořadatelé vzdělávacích akcí pro dospělé fungují dál, i když se změněným obsahem a metodami práce. Úroveň vzdělanosti je v důsledku společenských změn vyšší z důvodů náročnosti, vzdělanosti a vybíravosti vzdělávaných dospělých (Beneš, 2008, str. 28).

Historické a společenské změny vyspělých moderních společností si vyžádaly změny v oblasti vzdělávání dospělých. Požadavky na pracovníky se v různých historických etapách měnily a přizpůsobovaly požadavkům dané doby. Celoživotním učením se jedinec adaptuje na podmínky dané společnosti a rozvíjí svou osobnost získáváním kvalifikací a kompetencí kdykoliv během svého života. Předpokladem je pouze aktivní přístup jedince a ochota rozvíjet své aktivity. Celoživotní učení můžeme rozdělit do tří skupin a to formální, neformální a informální (Veteška, 2008, str. 13).

Cílem politiky rozvoje lidských zdrojů na národní a nadnárodní úrovni (OECD- organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj, EU- Evropská unie atd.) je celoživotní vzdělávání a učení. V rámci EU jsou pracovníci lépe zaměstnatelní, konkurenceschopní a mají možnost seberealizace.

Principy celoživotního vzdělávání a učení jsou

- Horizontální a vertikální průchodnost ve vzdělávání (uznávání kvalifikací, přenositelnost kreditů a certifikátů v rámci EU).
- Certifikace neformálně a informálně získaných vědomostí, zkušeností a dovedností.

Memorandum o celoživotním učení (Evropská komise) z listopadu 2000 (2001) tzv. všeživotní učení jeho základní myšlenky jsou

- Inovace ve vyučování a učení (kurikula, metody).
- Nové základní dovednosti pro všechny (kompetence).
- Oceňování učení.
- Více investic do lidských zdrojů.
- Přiblížení učení domovu (e- learning, distanční učení).
- Přehodnocení poradenství (Beneš, 2008, str. 29).

Koncept celoživotního učení vznikl v 90. letech 20. století, zabývá se problematikou odborného vzdělávání a přípravou pro uplatnění se v praxi. Zdůrazňuje význam neformálního vzdělávání a informálního učení nad formálními vzdělávacími systémy. Formální- školské, neformální- mimoškolské.

Celoživotní učení klade důraz na vzájemnou vazbu mezi vzděláváním a zaměstnáváním. Do celoživotního vzdělání patří vzdělávání dospělých, které zahrnuje všeobecné i profesní vzdělávání a probíhá po dosažení určitého stupně vzdělávání. Vzdělávání se v současné době stává součástí života jedince i společnosti. Uplatnění získaných schopností, dovedností a zkušeností v profesním, osobním i rodinném životě a jejich další rozvoj je uměním. Celoživotní učení klade důraz na sebeřízené učení, což je převzetí zodpovědnosti za své vzdělávání v průběhu života (Veteška, 2008, str. 16).

Účelem dalšího vzdělávání je

- Druhá šance pro lidi, kteří nezískali vzdělání v určitém období svého života podle svých představ.
- Zvyšování kvalifikací a kompetencí- odborné vzdělávání.
- Rozvoj schopností pro plnění sociálních rolí (rodina, sociální život, jako občan odborář).
- Individuální rozvoj kulturních a všeobecných znalostí, hodnotné trávení volného času.

- Zdravotní výchova – sociální péče (AIDS, kouření, drogy).
- Záměrné spojení individuálního rozvoje se sociálním cítěním a soudržností, solidaritou a výchovou k občanství (Beneš, 2008, str. 29).

Další kvalifikační vzdělávání nám nezaručuje doživotní uplatnění a jistotu, ale umožňuje profesní růst, získání kvalifikace i kompetence. Vzdělávající se pracovník je pak schopný pružně reagovat na potřeby pracovního trhu. Středem zájmu andragogiky je samotná osobnost a její motivace, schopnosti, dovednosti, dále osobnost účastníka edukačního procesu (účastník kurzu, student, školící se zaměstnanec) a osobnost vedoucího edukačního procesu (učitel, lektor, školitel, poradce, manažer). Andragogika napomáhá kultivaci osobnosti člověka. Vzdělávání je procesem, při němž se vzdělávaný osvojuje nové poznatky a činnosti, které přetváří ve vědomosti, dovednosti, návyky a vzdělavatel prostřednictvím vyučování ho tomuto učí (Veteška, 2008, str. 18).

Andragogika jako věda podle Herrmanna (1976, 1979) splňuje pět kritérií

- Reflexi (nadání není statické, může se buď rozvíjet, nebo zakrnět, tyto poznatky posloužily pedagogice a andragogice v hledání cesty k potenciálů rozvoje osobnosti.
- Systematiku nejdůležitějším slovem je metoda, kdy použitím správných metod se dopracujeme ke stejným výsledkům poznání. Systém, společný pohled a postoj patří k vědě.
- Intersubjektivitu kontrola a kritika vědecké obce. S výsledky vědy nemusí souhlasit každý, protože je subjektivní a záleží na lidech, kteří kontrolu provádějí, měli by mít dobrou vůli a schopnost úsudku.
- Empirii empirická data získaná pomocí výzkumných metod sloužící k tvorbě teorií a výpovědí. V sociálních vědách si teoretické přístupy mohou odporovat.
- Využití pro život pronikání vědeckých pojmů do běžného jazyka (př. když se dítě špatně učí, není hloupé, líné, ale má lehké poruchy učení, koncentrace či mozkovou dysfunkci. Andragogické poznatky slouží zavádění nových metod výuky, vzdělávací politice či plánování.

Andragogika má svá specifika

- Výrazná orientace na podporu praxe, praktické využití vědění.
- Mnohooborovost, její využití multi, inter i transdisciplinárně (ve všech odvětvích i příbuzných oborech) (Beneš, 2008, str. 34).

Se vstupem ČR do EU je žádoucí, aby se vzdělávání sjednotilo s ostatními zeměmi tohoto společenství a naši pracovníci tak získali možnost pracovat za stejně výhodných podmínek jako pracovníci zemí EU. Na tento projekt poskytuje EU nemalé finanční prostředky. Trendem dnešní doby je zvyšování kvalifikace a kompetence, aby byl pracovník konkurenceschopný na trhu práce doma i v cizině, přizpůsobit se požadavkům společnosti a průběžně se celý život vzdělávat ve svém oboru vzdělávat a v případě potřeby reagovat změnou zaměstnání.

Z důvodů kompenzace nedostatků školských systémů vzniklo organizované vzdělávání dospělých. Na počátku 20. století existovaly dva názory. Profesor filozofie a psychologie na Karlově univerzitě F. Krejčí zastával názor, že rozmach školství povede k přebytečnosti vzdělávání dospělých.

Naproti tomu anglický andragog R. Livingstone tvrdil, že je nutné vybudovat systém vzdělávání dospělých, protože sebevětší rozvoj školství nemůže uspokojit potřeby všech vzdělávajících se.

V západních zemích nastal rozmach vzdělávání dospělých v 60. až 70. letech minulého století a začala se vyslovovat myšlenka, že vzdělávání je proces, ve kterém se člověk má možnost zdokonalovat celý svůj život, ale má i povinnost tak činit. Jedná se tedy o celoživotní a permanentní proces učení (Beneš, 2008, str. 22).

1.1 Současný stav vzdělávání v sociálních službách.

Zásadní koncepční změnu pojetí vzdělávání představuje celoživotní učení podle „ Strategie celoživotního učení ČR (2007) je základním dokumentem pro ostatní průřezové a dílčí koncepce a politiky v této oblasti, vychází z analýzy základních strategických dokumentů ČR a EU. Představuje ucelený koncept celoživotního učení. Ambicí je stanovit postupně dosažitelné cíle, které mohou být podpořeny mimo jiné prostředky z evropských fondů

v programovacím období 2007- 2013. Zároveň je dokument reakcí EU na zprávu o stavu realizace pracovního programu“ Vzdělávání a odborná příprava 2010. Naléhavé reformy jako podmínka úspěchu Lisabonské strategie“ (Veteška, 2008, str. 19).

Všechny iniciativy v rámci českého školství a vzdělávacího systému vychází z Lisabonské strategie, jejímž cílem je zlepšit kvalitu a efektivitu systémů vzdělávání v EU, přístup ke vzdělávání a odbornou přípravu pro všechny a otevření vzdělávání a odborné přípravy okolnímu světu.

Úkolem bylo vytvoření nejvyspělejší ekonomiky světa založené na znalostech a to realizací evropského programu „ Vzdělávání a odborná příprava 2010 “. Evropská komise navrhla přijetí nového strategického dokumentu. Rada EU a Evropský parlament stanovili 15. listopadu 2006 akční program v oblasti celoživotního vzdělávání a odborné přípravy na období 2007-2013. Tento program byl zaměřen na spolupráci, mobilitu mezi systémy vzdělávání a odborné přípravy uvnitř společenství. Jednalo se o čtyři odvětvové programy Comenius, Erasmus, Grundtvig a Leonardo da Vinci. Z programu Jean Monnet určeného na podporu vzdělávacím zařízením a činnostem v oblasti evropské integrace (Veteška, 2008, str.40).

Vzdělávání a učení se dospělých probíhá v organizacích čistě vzdělávacích, což jsou školské organizace nebo tržně a komerčně zaměřené organizace (podléhající státu např. rekvalifikace). Struktura vzdělávání je otevřena všem zájemcům nebo konkrétnímu okruhu účastníků, podléhající státní administrativě, organizace komerční se společenskými zájmy (církve, odbory), s veřejnými zájmy nebo zájmy organizace (podniku), hnutí, občanské aktivity. Může se jednat o státní, veřejné, veřejně -právní, neziskové nebo komerční. Vzdělávání se dělí na všeobecné, odborné, zájmové, kulturní a rozvoj osobnosti. V dnešní době sílí diskuze o vzniku „postmoderní sítě“ nikoliv systému v učení se dospělých (Beneš, 2008, str. 64).

Kvalitní vzdělávání nám zaručuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, což je vzdělávací instituce akreditovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR pod jednacím číslem 2010/213-I. Tato asociace zajišťuje kvalitní programy celoživotní a kvalifikační vzdělávání podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a to prostřednictvím Institutu vzdělávání APSS ČR.

Vzdělávací programy jsou realizovány formou kurzů a to otevřených, nebo semináře podle individuálních požadavků poskytovatelů sociálních služeb takzvané na klíč. Každý vzdělávací program je upraven podle potřeb dané organizace. Každý plán je vypracován v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a s vyhláškou č.423/2004 Sb. ve smyslu novel č. 321/2008 Sb. a č. 4/2010 Sb. Témata jsou volena podle cílů a poslání jednotlivých poskytovatelů. Účastníci vzdělávacích programů realizovaných tímto institutem obdrží za účast osvědčení s uvedeným počtem absolvovaných hodin nebo potvrzení o získaném počtu kreditních bodů.

Vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, Vzdělávání pro zdravotnické pracovníky, Vzdělávání pro vedoucí pracovníky, Vzdělávání v komunikačních dovednostech a mnoho dalších, které najdeme na internetových stránkách. Nejdůležitější je kvalita dané služby a profesionální přístup poskytovatelů (www.mpsv.cz).

V dalším profesním vzdělávání jsou stanovovány cíle podle situací a úkolů, které se vztahují ke konkrétnímu pracovnímu výkonu. Profesní kompetence jsou znalosti, dovednosti a další typy speciálních kompetencí, které umožňují dosahovat očekávaných výsledků práce. Výhodou tohoto vzdělávání je stanovení konkrétních vzdělávacích cílů. Konkurenceschopnost a úspěšné naplňování poslání organizace vede k jejímu efektivnímu fungování (Veteška, 2008, str.42).

Současný stav celoživotního odborného vzdělávání v sociálních službách u nás neodpovídá skutečným potřebám, je pro něj specifické

- Nesystémová nabídka jednotlivých vzdělávacích aktivit.
- Nedostatek akreditovaných (MPSV) vzdělávacích aktivit.
- Nedostatečné ověřování kvalitativní úrovně kurzů jednotlivých vzdělavatelů.
- Vzdělávající nabízené aktivity neuspokojují poptávku.
- Změny legislativních podmínek nejsou známy v dostatečném předstihu (kvalifikační požadavky na sociální pracovníky).

- Neexistující ochrana vzdělávaných i organizací, která si vzdělávací kurz objednala pro své pracovníky.
- Chybějící informační systémy a regulační mechanismy podle cílové skupiny uživatelů.

Předpokládaná doba odstranění těchto nedostatků je jedno až dvě desetiletí. V celoživotním i postgraduálním vzdělávání u nás převažuje frontální forma výuky, formou přednášek, účastníci se do výuky zapojují zřídka, pokud jsou zapojeni, tak spíše formálně a to např. vypracováním seminárních prací. Studium je uskutečňováno prezenční formou bez využití distanční formy studia s využitím e- learningu, tutorů atd. V poslední době se rozrůstají organizace akreditované MPSV, které se vzdělávání pracovníků v sociálních službách věnují (Ježek, 2007).

Standardy kvality v sociálních službách jsou normy psané či nepsané, které označují žádoucí cíle a stavy umožňující subjektům posoudit míru jejich naplnění. Jsou souborem dohodnutých kritérií, která umožňují posoudit kvalitu služby. Vybrané standardy týkající se vzdělávání jsou

Standard č. 9 Personální a organizační zajištění služby, kdy poskytovatel musí mít písemně zpracovány

- Strukturu a počet pracovních míst.
- Pracovní profily.
- Kvalifikační požadavky.
- Osobnostní předpoklady zaměstnanců.
- Vnitřní organizační strukturu.
- Pravidla pro přijímání a zaškolování zaměstnanců.
- Pravidla pro působení osob aktivních při poskytování služby (dobrovolníci, praktikanti, supervizoři, lektoři, lékaři).

Standardem č. 10 je Profesní rozvoj zaměstnanců, kdy poskytovatel sociální služby musí mít pro své zaměstnance vytvořen

- Postup pro jejich pravidelné hodnocení. Smyslem je podpora profesního rozvoje a zpětná vazba pracovníka ke svému pracovnímu výkonu.
- Program dalšího vzdělávání (vzdělávací plány pro udržení kvality služby a motivace pracovníka).
- Systém výměny informací mezi zaměstnanci.
- Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.
- Prostřednictvím kvalifikovaného, nezávislého odborníka (supervizora) podporovat pracovníky v přímé péči (Kolektiv autorů, 2011).

Členské státy EU věnují svou pozornost podpoře celoživotního vzdělávání a tím zapojení svých pracovníků do projektů EU, které podporují vzdělávání. *„Celoživotní učení je v rozhodnutí EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY EU č.1720/ 2006/ ES ze dne 15. 11. 2006, kterým se zavádí akční program v oblasti celoživotního učení, definováno jako veškeré všeobecné vzdělávání, odborné vzdělávání a odborná příprava, neformální vzdělávání a informální učení v průběhu života, jejichž výsledkem je zdokonalení znalostí, dovedností a schopností v osobní, občanské, sociální nebo se zaměstnáním související perspektivě“* (Veteška, 2008, str.13).

Prioritní podmínkou odborného rozvoje každého pracovníka je přizpůsobení se potřebám dané společnosti formou celoživotního učení. Každý pracovník se aktivně podílí na získávání své kvalifikace i kompetencí potřebných k výkonu své práce a to v průběhu svého života.

Z pohledů jednotlivých pracovních pozic jsou kladeny požadavky na odbornost pracovníka, dovednosti, schopnosti a prezentace získaných poznatků a jejich využití v praxi. Mezi nejdůležitější patří vyrovnání se stresovými situacemi, které daná pracovní pozice přináší.

Značný tlak moderní doby vyžaduje adekvátní reagování pracovníků na vnější podněty, týkající se pokroku v dané pracovní oblasti. Pro uplatnění se ve společnosti je podmínkou operativně reagovat na změny a potřeby a neformálně se vzdělávat. V celoživotním vzdělávání je kladen důraz na propojení učení s prací tj. mezi vzděláním a zaměstnáním.

Z pohledu Evropské komise se jeví jako nejdůležitější šíře získaných poznatků a schopností a z toho plynoucí zaměstnatelnosti. Změny ve společnosti ať už osobní, pracovní či společenské vyžadují celoživotní učení.

Cílem Evropské rady a členských států EU je komplexní strategii celoživotního učení je

- Stálý přístup k učení (získávání dovedností).
- Růst investic do lidských zdrojů.
- Zefektivnění učebních a vyučovacích metod.
- Zajištění přístupu k informacím.
- Celoživotní učení do všech regionů.
- Oceňování učení.

V Memorandu o celoživotním učení (2001) je použit termín všeživotní učení, které má probíhat ve všech životních etapách, místě, čase i formě. V celoživotním učení rozlišujeme vzdělávání formální, neformální a informální.

Šest základních myšlenek celoživotního učení je nové základní dovednosti pro všechny, inovace výuky a vzdělávání, investice do lidských zdrojů, nové koncepce poradenství, hodnota vzdělávání, usnadnit přístup ke vzdělávání.

Vzdělávání dospělých zajišťuje jejich mobilitu na pracovním trhu a vede k sociálnímu začlenění. Získání možnosti druhé šance je určen těm, kteří chtějí napravit chybná rozhodnutí z minulosti. Každý jedinec musí převzít zodpovědnost za své vzdělávání a sebe řízeným učením se zdokonalit v dovednostech (*seberízené* učení je odpovědnost za vlastní vzdělávací dráhu).

Rekvalifikační, specializační kurzy nabízí firmy, vysoké školy i univerzity. Klíčovou roli v poskytování dalšího vzdělávání mají stále zaměstnavatelé (cizí jazyky, počítačové programy) také odbory organizují vzdělávání. Aktivní stárnutí (celoživotní učení) v budoucnosti znamená lepší společenské postavení a snadnější přístup na pracovní trh a společenské začlenění.

Vědní obor o vzdělávání dospělých se nazývá andragogika a je považována za pomocnou ruku dospělým, kteří se formují a přizpůsobují měnícímu se vnějšímu světu. Směřuje a rozvíjí osobnost jedince včetně sociálních dovedností.

Andragogika se zaměřuje také na otázky rozvoje cílů, obsahů a metod a hodnocení učení se dospělých (tvorba a evaluace kurikula). Středem zájmu andragogiky je motivace, schopnosti, dovednosti účastníka edukačního procesu a osobnost toho, kdo edukační proces řídí. Andragogika pomáhá efektivně se učit, formovat vlastní osobnost a kultivovat se.

Vzdělávání je tedy proces kdy si jedinec osvojuje poznatky a činnosti, které učením přetváří dovednosti, návyky, vědomosti a znalosti. Vzdělávání probíhá mezi vzdělavatelem a vzdělávaným, z pohledu vzdělavatele jde o vyučování, z pohledu vzdělávaného je to učení (Beneš, 2008).

Podle Strategie celoživotního učení ČR (2007) představuje celoživotní učení zásadní koncepční změnu pojetí vzdělávání. Strategie celoživotního učení ČR je základním dokumentem pro ostatní průřezové a dílčí koncepce a politiky v této oblasti, vychází z analýzy základních strategických dokumentů ČR a EU. Představuje ucelený koncept celoživotního učení. Ambicí je stanovit postupně dosažitelné cíle, které mohou být podpořeny mimo jiné prostředky z evropských fondů v programovém období 2007- 2013. Zároveň je dokument reakcí EU na zprávu o stavu realizace pracovního programu „ *Vzdělávání a odborná příprava 2010. Naléhavé reformy jako podmínka úspěchu Lisabonské strategie* ” (Veteška, 2008, str.19).

Kvalitní sociální služby poskytuje personál, který je profesionalizován a to ve vzdělávacích kurzech, aby se docílilo odborné způsobilosti sociálních pracovníků i dalších zaměstnanců v sociálních službách. Zde rozvíjejí svoji odbornost a přizpůsobují se novým požadavkům v této profesi. Pro poskytování těchto služeb jsou důležitá pravidla, za jakých jsou služby poskytovány. Zákon o sociálních službách stanovuje podmínky a povinnosti poskytování sociálních služeb společně se standardy kvality. Zákon uvádí, že při poskytování sociální služby musí být zachována lidská důstojnost uživatelů služby, musí být upravena podle individuálních potřeb, klienta by měla služba aktivovat a motivovat. Lidská práva a svobody musí být dodržena.

1.2 Legislativa v sociálních službách

Pro poskytování kvalitní sociální služby je důležitá znalost legislativy a správné porozumění zákonům a vyhláškám týkajícím se této oblasti. V roce 2006 byly v ČR přijaty dva klíčové dokumenty: Úmluva o právech osob s postižením a Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti. V ČR jsou práva v sociálních službách garantována Listinou základních práv a svobod ale i řadou mezinárodních úmluv, které ČR ratifikovala. Práva mají uživatelé i poskytovatelé jsou definována písemně a to v rádech, pravidlech, nařízeních. Pro oblast sociálních služeb platí následující zákony a vyhlášky:

- Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.

Změnou tohoto zákona se mění podmínky vyplacení příspěvků, způsoby výplaty příspěvků ve stupni 1. lehká závislost osobě starší 18 let. Vkládá se nová část desátá akreditace vzdělávacích zařízení a akreditace vzdělávacích programů. Změny zákona o správních poplatcích druhá část čl. III. Změna zákona o pomoci v hmotné nouzi část třetí čl. IV. Změna zákona o stabilizaci veřejných rozpočtů část čtvrtá čl. V. Část pátá čl. VI Účinnost, kdy tento zákon nabývá účinnosti.

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon o sociálních službách upravuje podmínky podpory a poskytování pomoci lidem v nepříznivých sociálních situacích a to prostřednictvím příspěvku na péči nebo poskytnutím sociální služby. Jsou zde stanoveny podmínky pro poskytovatele sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách a inspekci poskytování sociálních služeb. Tento zákon dále upravuje požadavky na pracovníka v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, sociálně právní ochranu dětí ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, zařízeních pro zajištění cizinců, v azylových domech nebo ve věznicích.

- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách.

Tímto zákonem se mění zákon o sociálním zabezpečení, o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, živnostenský zákon, zákon o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, zákon o daních z příjmů, zákon o státní sociální podpoře, zákon o důchodovém pojištění, zákon o veřejném zdravotním pojištění a doplnění některých souvisejících zákonů, zákon o péči a zdraví lidu, zákon o výkonu trestu odnětí svobody a o změně některých souvisejících zákonů, zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákon o hlavním městě Praze, zákon o podpoře regionálního rozvoje, zákon o dani z přidané hodnoty, zákon o zaměstnanosti, zákon o státních poplatcích.

- Zákoník práce č.262/2006 Sb.,

Zákoník práce ukládá zaměstnancům povinnost prohlubovat si odbornost podle pokynů zaměstnavatele, který nese náklady takového vzdělání. Vzdělávání je pokládáno za výkon práce. V části desáté definuje odborný rozvoj zaměstnanců. Zaměstnavatel pečuje o odborný rozvoj zaměstnanců. Jedná se o zaškolení a zaučení, odbornou praxi absolventů škol, prohlubování kvalifikace, zvýšení kvalifikace a kvalifikační dohoda.

- Vyhláška č. 239/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Změny se týkají plateb za úkony v sociálních službách, změnou se rozšiřuje platnost i na zaměstnance krajů. Sociální šetření mohou provádět i zaměstnanci krajů, mění se věková hranice při úkonech dohledu u dětí.

- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Tato vyhláška mění způsob hodnocení úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti. Rozbor úkonů poskytovaných v rámci základních činností a maximální výše úhrady za poskytované služby v jednotlivých zařízeních sociálních služeb. Zahrnuje také zdravotní stavy vylučující poskytování sociálních služeb, kvalifikační kurzy pro pracovníky v sociálních službách, hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb, zvláštní oprávnění zaměstnance obce a zaměstnance kraje, přechodná ustanovení, účinnost.

- Příloha č. 1 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.

Činnosti pro hodnocení schopnosti zvládat úkony péče o vlastní osobu a úkony soběstačnosti a odchylný způsob hodnocení těchto úkonů u osob do 18 let věku.

- Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb.

Tato příloha obsahuje cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochranu práv osob, jednání se zájemcem o sociální službu, náležitosti smlouvy o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu služby, dokumentace o poskytování sociální služby, stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby, návaznost na další dostupné zdroje při poskytování sociální služby, personální a organizační zajištění služby, profesní rozvoj zaměstnanců, místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, vyhovující prostředí a podmínky, nouzové a havarijní situace, zvýšení kvality poskytované sociální služby.

- Příloha č. 3 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.

Vzor zvláštního oprávnění zaměstnance obce, kterým se prokazuje při provádění sociálního šetření a kontroly využívání příspěvku na péči.

- Příloha č. 4 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách.

Sociální péče jako pečovatelská činnost, sociální činnost pro etnické skupiny, sociální činnost a sociální pečovatelské, v prostředí etnických minorit, sociální vychovatelství, vychovatelství pro ústavy sociální péče, vychovatelství, rodinná škola a sociální služby, výchovná a humanitární činnost, předškolní a mimoškolní pedagogika.

1.3. Klasifikace sociálních zařízení

Sociální služby jsou poskytovány klientům tak, aby byla respektována svobodná vůle osob, dodržována lidská práva, zajištěn důstojný život a sociální začlenění jedinců vyloučených ze společnosti. Poskytovatelé vytvářejí pro uživatele podmínky vedoucí k samostatnému

a důstojnému životu. Sociální služby jsou individuálně poskytovány podle potřeb klientů a možností konkrétního poskytovatele.

Sociální služby můžeme definovat v širším nebo užším pojetí. V České republice jsou definovány v užším pojetí, jako služby vykonávané veřejným, neziskovým či soukromým sektorem, garantované a regulované státem.

Cílem sociální služby je udržení nebo získání soběstačnosti a důstojnosti, předcházení sociálnímu vyloučení a zajištění integrace sociálně vyloučených. V širším pojetí se jedná o služby poskytované státem a to potřebným občanům (školství, péče o děti, přidělení bytů v pečovatelských domech nebo zvláštního určení). V EU je toto pojetí používáno i v některých evropských zemích.

Sociální služby jsou činnosti, které pomáhají člověku při řešení nepříznivých sociálních situací. Sociální služby jsou různorodé a zahrnují velké množství různých aktivit. Poskytnutí služby přímo neodstraní příčinu nepříznivé sociální situace, ale pomůže nalézt řešení a zároveň podpořit aktivitu jednotlivce. Sociální služby jsou poskytovány lidem sociálně vyloučeným nebo znevýhodněným, napomáhají jejich začlenění a zároveň chrání společnost před negativním chováním těchto jedinců vůči většinové společnosti.

Sociální služby jsou poskytovány všem, kteří si o ni požádají a splňují kritéria jejich poskytování. Sociální služby se věnují především vytvářením aktivit, které brání negativnímu vlivu prostředí na jedince, rodiny, společnosti, zabraňují vzniku negativních společenských jevů a zajišťují životní podmínky lidem, kteří se o sebe nedovedou postarat sami.

Sociální služby v ČR jsou členěny podle místa poskytování na terénní, ambulantní a pobytové.

Sociální služby rozdělujeme do tří základních oblastí: Sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence.

Zákon o sociálních službách vymezuje tyto druhy sociálních služeb

Sociální poradenství poskytuje potřebné informace osobám k řešení jejich nepříznivé situací a jsou součástí všech druhů sociálních služeb. Základní sociální poradenství jsou poskytovatelé povinni zajistit. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby

jednotlivých okruhů sociálních skupin osob. Patří sem manželské a rodinné poradny, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory, občanské poradny. Součástí odborného poradenství je půjčovna kompenzačních pomůcek (Kolektiv, 2011).

Služby sociální péče pomáhají osobám fyzicky a psychicky nesoběstačným zapojit se do běžného života společnosti, pokud to jejich stav nedovoluje zajistit důstojné zacházení a prostředí.

- Sociálně zdravotní služby zajišťují soběstačnost po fyzické i psychické stránce osobám, které nemohou být v domácím prostředí, ani jejich stav není akutní, jedná se o pobytová zařízení sociálních služeb nebo zdravotnických zařízení.
- Chráněné bydlení je dlouhodobá pobytová služba pro tělesně postižené, individuální nebo skupinové bydlení s osobním asistentem, dle potřeby klientů, pomoc ve všech směrech.
- Tísňová péče je terénní služba poskytovaná nepřetržitě distanční hlasovou a elektronickou komunikací s osobami vystavenými stálému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich stavu nebo schopností.
- Osobní asistence je služba určená zdravotně postiženým a seniorům, kteří potřebují pomoc druhé osoby v určitém čase.
- Pečovatelská služba je poskytuje se osobám, které vyžadují pomoc jiné osoby a to v domácnostech klientů nebo specializovaných zařízeních.
- Průvodcovská a předčitatelská služba je určená zdravotně postiženým i seniorům, napomáhá vyřídit záležitosti osobně a při prosazování jejich zájmů a práv.
- Podporované bydlení služba pomáhající zdravotně postiženým, kteří nezvládají běžné činnosti bez pomoci druhé osoby, pomoc se týká všech činností, domácnosti, výchovné, vzdělávací, aktivační, terapeutické.
- Odlehčovací služby mají za cíl pečující osobě zajistit nezbytný odpočinek, služba je ambulantní nebo pobytová a je poskytována zdravotně postiženým a seniorům.

- Centra denních služeb jsou ambulantní služby ve specializovaných zařízeních, určená zdravotně postiženým nebo seniorům, pomoc při běžných úkonech, cílem je posílit samostatnost a soběstačnost.
- Denní stacionáře poskytují ambulantní službu ve specializovaných zařízeních vyžadující pravidelnou pomoc druhé osoby.
- Týdenní stacionáře jsou pobytová centra ve specializovaném zařízení určená seniorům, zdravotně postiženým a osobám ohroženým návykovými látkami.
- Domovy pro zdravotně postižené osoby jsou to dlouhodobé pobytové služby, jedná se o pomoc ve všech směrech a to hygiena, stravy, ubytování, výchova, vzdělávání, aktivity, terapeutická činnost a prosazování práv a zájmů klientů.
- Domovy pro seniory poskytují dlouhodobé pobytové služby seniorům, kteří potřebují pomoc druhé osoby.
- Domovy se zvláštním režimem jsou služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodů chronického duševního onemocnění, osobám se závislostí na návykových látkách a osobám s demencí.

Služby sociální prevence pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy z důvodů krizové sociální situace, životních návyků, způsobu života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem prevence je zamezení, vzniku a šíření nepříznivých sociálních situací.

- Sociální rehabilitace představuje nácvik dovedností osoby se zdravotním postižením, aby našel uplatnění na trhu práce a začlenil se do společnosti.
- Služby rané péče je služba pro rodiče dětí do 7 let věku, zdravotně postižené nebo sociálně ohrožené, obsahuje výchovné, vzdělávací, aktivační činnosti, terapeutické, pomoc při prosazování práv a zájmů.
- Azylové domy poskytují pobyt na přechodnou dobu osobám, které ztratily bydlení nebo jsou v nepříznivé sociální situaci.

- Domy na půl cesty je přechodný pobyt pro osoby mladší 26 let, po dosažení zletilosti, které opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, nebo jiná zařízení pro děti a mládež.
- Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení pro osoby ohrožené návykovými látkami, úkolem je minimalizovat rizika zdravotní a sociální s tímto spojená.
- Telefonická krizová pomoc je určena osobám v zátěžové, nepříznivé či ohrožující situaci, založená na telefonickém kontaktu za použití metod a technik krizové práce s klientem.
- Tlumočnické služby jsou terénní i ambulantní určené pro osoby se smyslovým postižením.
- Krizová pomoc je ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, nacházející se v ohrožení zdraví nebo života, které nemohou tuto situaci řešit jinak.
- Nízkoprahová denní centra jsou ambulantní služba pro lidi bez domova.
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou ambulantní služba pro děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením, nebo ohroženým patologickými jevy a většinou společností neakceptované, cílem je zlepšit kvalitu života a řešit nepříznivou situaci.
- Noclehárny poskytují přístřeší a využití hygienického zařízení lidem bez domova.
- Služby následné péče a doléčovací ambulantní služba je určena lidem závislým na návykových látkách, kteří absolvovali léčbu a abstinují nebo osoby s chronickou psychickou poruchou.
- Sociálně aktivační služby pro rodiny s dětmi jsou ambulantní služby poskytované rodině, kde je vývoj dětí z důvodů nepříznivé sociální situace ohrožena a rodiče potřebují pomoc k jejímu překonání.
- Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby, které dlouhodobě a pravidelně pomáhají zdokonalovat pracovní návyky a dovednosti osobám se sníženou soběstačností z důvodů zdravotního postižení.

- Sociálně aktivační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením jsou ambulantní i terénní služby poskytované seniorům nebo osobám se zdravotním postižením a ohroženy sociálním vyloučením.
- Terapeutické komunity jsou pobytové služby na přechodnou dobu pro chronicky psychicky nemocné osoby a závislé osoby na návykových látkách, které se chtějí začlenit do společnosti.
- Terénní programy jsou určeny pro osoby vedoucí rizikový život, vyhledávají osoby žijící rizikovým způsobem života a minimalizovat rizika a způsob jejich života jako jsou drogy, sociálně vyloučené komunity, osoby bez přístřeší.

2. HISTORIE VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Počátky pedagogického myšlení se vyvíjely již v antickém Řecku a byly součástí filozofie a politiky. Toto myšlení vzniklo jako reakce na problém, zda je možné do vývoje člověka zasáhnout tak, aby se stal hodnotnějším a dokonalejším.

V současném pedagogickém a andragogickém myšlení nalezneme dva modely pedagogické práce, které v této době vznikly.

- První model je založen na předpokladu, že člověk díky vlastní námaze může dosáhnout určité dokonalosti (osobnostní autonomie). Osobnost formuje sebe samu ale i za přispění pedagoga, který je zprostředkovatelem i vyučujícím. Tyto myšlenky prosazovali Sokrates, Platon, v období renesance, humanismu, alternativní, dialogické, komunikativní pedagogiky i klasická německá pedagogika. Člověk je pedagogem doprovázen na cestě k dokonalosti.
- Druhý model je pragmatictější a aktivnější, nejde zde o dokonalost, ale schopnost obstat ve společnosti. Tento přístup prosazovali sofisté, anglická a francouzská pedagogika. Člověk má být vytvářen (psychologický behaviorismus). V období renesance a humanismu (13. - 16. století) prosazuje aktivní výchovný přístup. J. A. Komenský (1592- 1670) jako zakladatel moderního didaktického myšlení prosazuje demokratizaci vzdělávání a nerepresivní výchovu. Pedagogické působení považuje za nutnost k záchraně a nápravě tehdejšího světa a zlepšení života v něm. V době osvícenství se výchova považovala za nástroj emancipace a rozvoje jednotlivce i společnosti. Člověka je nutné vychovávat, za použití správných výchovných metod, formování celé osobnosti. Škola se stává pedagogickou institucí ne církevní. Osvícenství věřilo v rozum, poznání, vědění a vědu (Beneš, 2008, str.14).

Podle Kanta osvícenství přeceňuje všemohoucnost výchovy „... za edukací vězí velké tajemství zdokonalení lidské přirozenosti. Od nynějška je to možné. Neboť od nynějška začínáme teprve správně posuzovat a jasně poznávat, co vlastně k dobré výchově patří. Je uchvacující si představit, že lidská přirozenost se bude skrze výchovu stále lépe vyvíjet a že ji můžeme převést do formy, která je lidstvu přiměřená. To nám otvírá výhled k budoucímu šťastnějšímu lidskému rodu“.(Kant, str.11).

V 19. století se v českých i jiných zemích označovalo vzdělávání dospělých lidová výchova (lidová osvěta, lidovýchova, osvěta, lidové vzdělávání). Tato osvěta přinesla do společnosti mnoho pozitivního a vypovídá o tom, že ve společnosti existovaly různé kultury, které si nebyly rovnocenné.

Představitelé vyšší kultury měli povinnost a oprávnění ji předávat méně vyspělým třídám obyvatel. Zástupci národnostních nebo různých sociálních hnutí chápali vzdělávání dospělých osvětářsky a toto vzdělávání bylo silně charitativně zaměřeno. Většina kurzů v 19. století popularizovala akademické znalosti mezi méně vzdělanými vrstvami obyvatel. V důsledku růstu vzdělanosti, byl tento přístup neudržitelný. Lidé se chtěli vzdělávat podle svých potřeb a zájmů.

Lidová výchova byla nahrazena pojmem vzdělávání dospělých. Časem byl pojem vzdělávání dospělých nahrazen pojmem další vzdělávání z důvodů zvládnutí rostoucích pracovních nároků. V současné době je další vzdělávání pojem obecný, který zahrnuje vzdělávání dospělých jako jednu svou složku. Vzdělávání dospělých je kulturní a všeobecné vzdělání. Kvalifikace a vzdělanost jsou dva různé pojmy. Jako nositel společenských hodnot byl vzdělaný člověk a kvalifikovaný byl schopen obstat v životě i uplatnit se na trhu práce. Důležité pro integraci jednotlivce do společnosti je uspokojování jeho subjektivních potřeb, personální růst to je vzdělávání dospělých (Beneš, 2008, str.23).

Andragogika jako věda vznikla v důsledku poptávky po nových druzích znalostí a kvalifikací. V roce 1930 v USA bylo založeno oddělení pro vzdělávání dospělých na *Teachers College of Columbia University* z důvodů potřeby vzdělávat kvalifikované andragogy a za podpory Edwina L. Thorndika, který v učení dospělých aplikoval své psychologické výzkumy. Andragogika má značnou podporu od mezinárodních organizací jako jsou UNESCO, OECD, Rada Evropy, Světová banka (Beneš, 2008, str.32).

„Školení končí tam, kde začíná samostatnost, životní sebeuplatnění žákovo, škola končí výchovou k samostatnosti: to je cílem školní výchovy – vychovat pro život, odevzdat žáky životu, aby se postavili na vlastní nohy. Zde začíná lidová výchova, opírajíc se o vlastní svobodnou vůli dále se vzdělávat, nalézt se plně a plně se tvořivě uplatnit ve spolupráci s ostatními lidmi“ (Trnka, 1934).

Ve 20. letech minulého století chápali někteří američtí autoři (S. Miller) vzdělávání dospělých jako přizpůsobování pracovní síly k měnícím se pracovním podmínkám.

2.1 Historický exkurz do vzdělávání v českých zemích

Vývoj vzdělávání dospělých v českých zemích byl ovlivněn národním obrozením, rozpadem feudálních vztahů, vznikem měšťanstva, proletariátu, české inteligence i nástupem průmyslové revoluce. Hlavními nositeli lidové osvěty byli vlastenečtí učitelé a kněží, vědecké i kulturní osobnosti, ochotnické spolky, knihovny, nedělní školy atd.

V období Bachova absolutismu dochází k omezení vzdělávání, postupem času se však začínají prosazovat nové formy vzdělávání zemědělců a řemeslníků v přírodovědných a odborně hospodářských oblastech.

V druhé polovině 19. století vznikla institucionální základna vzdělávání dospělých. V 90. letech minulého století zaujímal významné místo v dějinách českého vzdělávání dospělých Dělnická akademie na jejímž založení se podílel T. G. Masaryk (1899) a po anglickém vzoru zavedené univerzitní extenze sloužila popularizaci vědy a techniky. V rámci tělovýchovného hnutí se rozvíjely vzdělávací aktivity (Sokol, Orel), Česká společnost pro veřejné zdravotnictví, Klub českých turistů atd.

Dva směry vzdělávací činnosti snažící se o koordinaci a plánování, současně se specializací a diferenciací systému. Specializace v důsledku pestrosti vzdělávání dospělých a diferenciaci různých neslučitelných zájmů a ideologií vzdělávacích institucí. Ze strany oficiálních orgánů vzdělávání dospělých získalo legislativní a finanční podporou až vznikem československého státu.

V tomto období vznikají lidové školy a vyšší lidové školy, které jsou zaměřeny na všeobecné vzdělávání, rekvalifikace nezaměstnaných atd. Při politických stranách vznikají také vzdělávací instituce. Masarykův lidovýchovný ústav, se kterým kooperovala řada vzdělávacích zařízení se snažil o koordinaci vzdělávacích institucí. Nově vzniklá Československá republika musela řešit hospodářské, sociální i národnostní problémy a podpora vzdělávání dospělých byla jednou z cest. V roce 1918 byl schválen jediný zákon, který se týkal vzdělávání dospělých (Beneš, 2008, str. 25).

Vzrůstající potřeba profesionálních sociálních pracovníků, kteří by byli odborně vzdělaní si vyžádal rozvoj sociální péče. V roce 1917 byl pořádán Českou zemskou komisí pro péči o mládež desetidenní kurz. Alice Masaryková jako první uvedla v českém tisku článek o sociální práci.

Na návrh Alice Masarykové (Anny Berkovcové) byla zřízena Českou zemskou komisí na podzim roku 1918 Ženská vyšší škola pro sociální péči s ročním studiem. Tato škola se později rozšířila na dvouleté pomaturitní studium a přejmenovala na Vyšší školu sociální péče (VŠSP). Sociální práce byla tradičně spojena s dobrovolnickou činností a veřejnost neakceptovala odbornost sociálních pracovníků.

Jeich činnost byla veřejností zaměňována s ošetřovatelkami a pěstunkami. Absolventky VŠSP založily Organizaci absolventek VŠSP aby získaly zázemí a oporu pro svou činnost. Bylo nutné přesně vymezit obsah povolání sociální pracovníce.

V roce 1927 V. Vostřebalová (předsedkyně Organizace sociálních pracovníků) na své přednášce uvedla nezbytnost vzdělávání a učení se novým dovednostem v oblasti sociální. Studium na Vyšší škole sociální péče poskytovalo vzdělávání v základech práva, sociologii, psychologii, somatologii atd.

Později vznikla Masarykova státní škola zdravotní a sociální péče v Praze, která převzala úlohu této školy. Zde byly vychovávány sociální pracovníce pro celou republiku. Od roku 1926 vznikaly na území Československa střední sociální školy např. v roce 1927 vznikla Dvouletá sociální škola Vesna v Brně, měla vysokou úroveň a v roce 1946 zde byla zavedena vysokoškolská forma studia sociální práce. O rozvoj této školy se zasloužila tajemnice spolku Vesna M. Trnková.

V letech 1932 až 1948 byl vydáván časopis Sociální pracovníce (organizací sociálních pracovníků OSP), díky němuž se veřejnost seznámila s novými trendy v sociální práci. Odborný růst byl zajištěn přednáškami a semináři, které se týkaly sociální práce doma i v cizině. Vedle propagační práce byla činností spolku i vzdělávací činnost.

Únor 1948 aktivity spolku ukončil, OPS svou činnost zastavila a majetek předala orgánům ROH. Propagací sociální práce se zabýval Zenkl (1936) a to zejména pomocí tisku, veřejnost má být informována pomáhat finančními prostředky nebo dobrovolnickou činností a udržovat kontakt se sociálními pracovníky. Oproti tomu Cháb (1936) metody a rozsah sociální práce se

změnily. Ve styku s tiskem má šanci na úspěch pouze organizovaná kampaň sociálních institucí. Lindhart (1936) navrhoval využít k propagaci filmovou tvorbu.

Za první republiky byl vybudován kvalitní systém profesní přípravy sociálních pracovníků. Osnovy měly vysokou úroveň, protože vznikaly na základě zahraničních zkušeností a odborných diskusí.

Po válce byly zřizovány čtyřleté vyšší školy sociálně zdravotní (dříve odborné školy pro ženská povolání). V roce 1945 byla zřízena Vysoká škola politická a sociální se třemi fakultami: politickou, novinářskou a sociální. O dva roky později vzniká v Brně Vysoká škola sociální. Po dvou letech byly tyto školy zrušeny a spojeny s Filozofickou fakultou Univerzity Karlovy v Praze.

Po společenských změnách v roce 1948 byl převzat ze Sovětského svazu model centrálního plánování a platil i pro oblast sociální politiky a sociální práce. Stát na sebe převzal sociální zabezpečení i ochranu veškerého obyvatelstva. Sociální služby byly financované i organizované státem.

Současně probíhaly změny i ve školství a to redukcí sociálních škol. Z původních 28 vyšších škol sociálně - zdravotních zůstala po roce 1953 pouze jediná čtyřletá sociálně zdravotní v Praze, byla však změněna na školu sociálně - právní. Sociálně právní ochrana byl předmět, který skrýval sociální práci. Většina absolventů této školy se stávali prodlouženou rukou státu, byli zaměstnáváni národními výbory a neměli dobrou pověst.

V druhé polovině 50. let se začalo na školeních a kvalifikačních kurzech hovořit o potřebě vytvořit sbor profesionálních pečovatelek z řad starších žen, které neměly odbornou kvalifikaci, sociální práce byla podceňována. V této oblasti pracovalo množství sociálních pracovníc- bývalých řádových sester, které tuto práci vykonávaly obětavě. Rekvalifikační kurzy byly na velmi dobré úrovni, stát tvořil pouze formální instrukce. ale do této práce se nevměšoval, díky tomu mohly vyjít odborné knihy pod rouškou ideologických úvodů (Matoušek, 2007, str.144).

V období normalizace se pomalu začíná sociální práce obnovovat. Prostřednictvím školení a seminářů (organizovaných bez souhlasu a vedení stranických výborů) se dostávají ze Západu metody a teorie sociální práce. V tomto období bylo specializované vysokoškolské vzdělání sociálních pracovníků zrušeno, ale většina stávajících se snažila lidem pomoci např.

zastupovali práva dětí u soudů, pomáhali starým lidem vyřizováním sociálních dávek, zajišťovali služby v domácnostech a zmírňovali sociální problémy.

V roce 1989 se objevila myšlenka znovu poskytnout sociálním pracovníkům vysokoškolské vzdělávání. Po převratu v témže roce bylo hlavním úkolem reforma dosavadního středoškolského vzdělávání a obnova vysokoškolského vzdělání.

V roce 1990 byla Československu nabídnuta pomoc ze zahraničí od absolventů, (kdysi existující Masarykovy vysoké školy sociální práce)kteří odešli do exilu z USA J.Polívková, Z. Hughes z VB atd. a z Nizozemí od J. Helmera učitele Vysoké školy sociální v Driebergenu.

Vznikla výrazná potřeba vysokoškolsky kvalifikovaných sociálních pracovníků a tak byla obnovena výuka sociální práce na Karlově univerzitě v Praze, Masarykově univerzitě v Brně, při Pedagogické fakultě Univerzity J.A.Komenského vznikla první katedra sociální práce v Bratislavě. Postupně se začalo vyučovat na univerzitách v Olomouci, Ostravě, Českých Budějovicích, Plzni, Ústí nad Labem, Hradci králové, později v Liberci a Pardubicích.

Na úroveň jednotlivých kateder i vzniklých vyšších odborných škol dohlížela Asociace vzdělavatelů v sociální práci pod vedením I.Tomeše a opírající se o Minimální standardy vzdělávání v sociální práci. Česká republika usilovala o přijetí do EU, a proto musela svou legislativu, výchovu sociálních pracovníků i sociální služby sjednotit s jejich požadavky (Matoušek, 2007, str.152).

2.2 Vývoj vzdělávání dospělých v zahraničí

První specializované školy sociální práce vznikly těsně před začátkem 20. Století v Amsterdamu, New Yorku a Londýně. Nejdříve měly formu krátkodobých kurzů. Newyorská filantropická škola začínala v roce 1898 jako šestiměsíční letní kurz. Dvouletý studijní program nabízela až v roce 1910. Za 10 let vycházeli z 19 severoamerických univerzit první absolventi s magisterskou kvalifikací (sociální práce).

Do 20. let 20. století vznikly desítky škol sociální práce v Evropě, Severní a Jižní Americe. Některé byly založeny a podporovány církvemi, jiné byly světské. Převládající metodou

sociální práce byla v této době případová práce a práce s rodinou. Elizabeth Fryová, členka protestantského církevního sboru v Londýně se věnovala vězněným ženám a organizovala pro ně kurzy šití ve věznici a pro jejich děti vzdělávací kurzy. Těmto ženám se věnovala i po propuštění z vězení a pomáhala jim při hledání bydlení i práce.

Octavia Hillová, která působila v Anglii se věnovala velkoměstské chudíně a snažila se jejich postavení zlepšit tím, že podporovala výstavbu bytů, zakládala dílny, kluby a hřiště. Prosazovala metodu komunitní a skupinové práce.

V USA se angažuje Jane Addamsová, která založila středisko pomoci přistěhovalcům. Přistěhovalectví je zde hlavním tématem sociální práce. Průkopnicemi profesionální sociální práce byly ženy, považovaly tuto práci za nástroj k emancipaci žen. Pozůstatkem tohoto vlivu je feminizace povolání sociálního pracovníka. V prvních letech 20. století vznikají v sociální práci specializace.

V roce 1905 byla v Bostonské všeobecné nemocnici ustavena první skupina zdravotních sociálních pracovníků, ze zdravotních sester, které chtěly mít nezávislejší postavení.

Cílem jejich práce bylo zlepšovat porozumění pro sociální a psychické podmínky, v nichž pacient žije a které působí na jeho stav. Krátce na to vznikla ve velkých městech na východě USA i specializace psychiatrických sociálních pracovníků.

Od počátku 20. století jsou tendence o zvědečtění sociální práce a to prostřednictvím standardů a schémat činnosti. Jsou zde zaznamenány první pokusy o systematický výzkum, byly studovány podmínky života dělníků v pittsburských železárnách, což dalo podnět k reformě systému sociálního zaopatření.

Ještě před 2. světovou válkou byla tamtéž podniknuta studie fungování místních sociálních služeb. Charakteristickým rysem tohoto období je přejímání medicínského jazyka. Vlivný spis Američanky Mary Richmondové vydaný v roce 1917 nesl název Sociální diagnóza. Sociální pracovník se má soustřeďovat na sociální kontext chudoby či jiného hendikepu.

Cílem sociální práce má být podle jejího názoru objektivní zhodnocení potřeb klienta a zprostředkování adekvátní pomoci.

Její další průkopnickou prací byl titul „*Co je případová práce?*“ z roku 1922. Zde popisuje případovou práci jako metodu, pomáhající klientovi uvědomit si možnosti a vypracovat realizovatelný program směřující k přijatelnému způsobu života.

V tomto období začínají v USA i Evropě spolupracovat nevládní charitativní organizace se státními institucemi, v jejichž kompetenci je udržování veřejného pořádku a boj proti chudobě. Sociální práce se stává součástí státního systému sociálního zabezpečení. Navazuje na systémy sociálního a zdravotního pojištění, je propojena se zdravotnictvím a školstvím. Rozvíjí se státní sociální služby. Vznikají první národní společnosti sociálních pracovníků (Matoušek, 2007, str.102).

Novověká historie sociální práce.

V druhé polovině 19. století se v průmyslových zemích západní Evropy a USA se šířily socialistické ideje kritizující tehdejší stav společnosti. V tomto období vznikají státní systémy sociálního zabezpečení, nepočítalo se, že jich bude využívat velké množství lidí. Byly adresovány jen nejnuznějším, některé politické strany prosadily zavedení plošných podpor hendikepovaným. Zajištění v nouzi, nemoci, stáří.

Koncem 19. století se v Německu objevily Bismarckovy reformy, zavedení sociálního pojištění pro zaměstnance v případě nemoci, úrazu, invalidity, stáří. Byly zestátněny pokladny dělnických svépomocných spolků.

Německá protestantka Amalie Sievekingová založila v roce 1832 Ženskou společnost pro péči o chudé a nemocné, poskytující materiální a finanční pomoc potřebným lidem. Chtěla vytvořit protestantskou organizaci, která by umožňovala pečovat ženám o chudé a nemocné formou řádného zaměstnání. Do této organizace se hlásily ženy, které byly neprovdané a měly zde najít smysl svého života.

Ve 30. letech 19. století založil farář Theodor Fliedner diakonii žen. Z jeho popudu vznikla v Kaiserswerthu u Dusseldorfu v roce 1836 první mateřský dům diakonek a malá nemocnice. Diakonky se zde vzdělávaly pro práci v církevních sborech, v péči o nemocné, v pedagogice malých dětí. Pracovaly zde převážně neprovdané ženy.

V polovině 19. století založil v Německu Johanem Wichernem diakonii mužů, první institucí byl azylový dům pro děti z rozvrácených a nefunkčních rodin. Wichern pořádal pro

vychovatele vzdělávací kurzy a je pokládán za jednoho ze zakladatelů soustavného vzdělávání v sociální péči. Podílel se na založení Vnitřní misie, která koordinovala roztržštěnou evangelickou dobročinnost.

V 70. letech 19. století v Anglii i USA začalo působit hnutí Společnost charitní organizace (COS) založené na myšlenkách duchovního anglikánské církve Thomase Chalmerse. Prosazoval návštěvy chudých v jejich domácnostech, tím kontroloval potřebnost dané rodiny.

Na přelomu století COS organizovala jeden z prvních vzdělávacích programů v sociální práci (podle H.W. Johnsona roku 1986) a pokoušela se ovlivňovat sociální zákony.

V druhé polovině 19. století vznikaly církevní organizace pro mládež (YMCA, YWCA), která neměla podporu ve vlastní rodině a příležitost pro mimoškolní vzdělávání, sport, rekreaci. Na počátku 20. století necírkevní organizace pro mládež skauting.

Významnou průkopnickou aktivitou bylo hnutí usazování iniciované v Anglii (vikář Samuel A. Barnett). S manželkou a několika studenty se usadil v nejzanedbanější části Londýna, studoval příčiny chudoby a působil proti ní. Odtud poskytoval pomoc všem ostatním lidem. Jeho cílem byla podpora soběstačnosti a upřednostňovanou metodou práce bylo poradenství. Do Barnettova domu zavítali návštěvníci z USA a zakládaly obdobné domy ve své vlasti. Toto hnutí se rozšířilo do západní a střední Evropy i do Asie.

V amerických místních centrech byly poprvé nabízeny vzdělávací a rekvalifikační kurzy pro dospělé.

V 80. letech 19. století byla v Anglii zavedena funkce rozdělovatelů zdravotních podpor. Úředníci měli tři funkce: hodnotit finanční situaci pacientů, v době nemoci či úmrtí člena rodiny poskytnout poradenství, poskytovat domácí péči a pomůcky lidem propuštěným z nemocnice. Toto byl první pokus o zavedení případové práce. Funkce úředníků byly zavedeny také v západoevropských zemích, USA i Japonsku. Charitativní nestátní společnosti již před začátkem 20. století zaměstnávaly profesionální sociální pracovníky, kteří poskytovali finanční i materiální pomoc, pomáhali při vzdělávání dětí a hledání vhodného ubytování. Ve své charitativní činnosti pokračovaly i církevní řády, některé se zaměřovaly na pastorační a vzdělávací aktivity. Většina z nich se stávala partnery státu. V druhé polovině 20. Století vzniklo Společenství misionářek lásky, (Sestry matky Terezy) které pečují o chudé lidi a bezdomovce (Matoušek, 2007, str.100).

2.3 Terminologická vymezení v oblasti vzdělávání dospělých

Pracovník v sociálních službách

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborníci, kteří přímo poskytují sociální službu. Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem (Zákon č.108/2006 Sb.).

Pracovník v sociálních službách dle výkonu práce provádí přímou obslužnou péči v zařízeních sociálních služeb, základní výchovnou nepedagogickou činnost (rozvíjení pracovních aktivit a návyků), pečovatelskou činnost v domácnostech osob, pod dohledem sociálního pracovníka provádí činnosti vzdělávací a aktivizační, pomoc při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č.108/2006 Sb.).

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Formy dalšího vzdělávání specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, účast v akreditovaných kurzech, odborné stáže v zařízeních sociálních služeb, účast na školicích akcích.

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo. O akreditaci vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů rozhoduje ministerstvo na základě písemné žádosti, MPSV zřizuje akreditační komisi, která rozhoduje o udělení nebo odebrání akreditace vzdělávacímu zařízení. Akreditace se uděluje na dobu 4let. Ministerstvo zveřejňuje v elektronické podobě seznam akreditovaných vzdělávacích zařízení a jejich programy (Zákon č.108/2006 Sb.).

Celoživotní učení

- Počáteční vzdělávání formální vzdělávání (primární- základní vzdělávání, sekundární má všeobecný nebo odborný charakter je ukončen maturitní zkouškou, výučním listem, závěrečnou zkouškou a terciární jsou vzdělávací nabídky po ukončení maturitní zkoušky. Patří sem specializované vzdělání odborné či umělecké, vysokoškolské vzdělávání, vyšší odborné vzdělávání.
- Další vzdělávání je profesní vzdělávání (kvalifikační a rekvalifikační vzdělávání), občanské a zájmové vzdělávání- získávání kvalifikací s cílem udržení zaměstnanosti.

Celoživotní učení je formální, neformální a informální vzdělávání.

- Formální vzdělávání je realizováno ve vzdělávacích institucích, kde legislativa vymezuje způsoby evaluace, absolventi získají vysvědčení, diplom, certifikát.
- Neformální vzdělávání se uskutečňuje v soukromých vzdělávacích institucích, neziskových organizacích, zařízeních zaměstnavatelů i školách. Patří sem jazykové, počítačové a rekvalifikační kurzy, školení a přednášky, povinná školení zaměstnanců.
- Informální vzdělávání je získávání vědomostí, dovedností, kompetencí z každodenní zkušenosti a činnosti ve volném čase, patří sem i sebevzdělávání.

Edukace je proces, při kterém jeden subjekt vyučuje jiný subjekt. Edukační realita je úsek objektivní reality v němž probíhá edukační proces. Charakteristika edukačního prostředí podle Průchy „*souhrn mnoha různorodých podmínek, v nichž se ocitají subjekty při realizaci edukačních procesů*“ (Veteška, 2008, str.24).

Pojem socializace se začal ve větší míře používat v pedagogice a andragogice od 70. let minulého století a nahradil pojem výchova. Pod vlivem socializačních teorií se na dospělého přestalo pohlížet jako na člověka, který už nemůže být více socializován a z důvodů společenských, ekonomických a technických změn vznikla potřeba permanentní socializace (Beneš, 2008, str.72).

„*Formulace poslání a cílů sociální práce se liší jak v různých dobách, tak v závislosti na teoretickém, společenském a kulturním kontextu*“ (Matoušek, 2007, str.184).

Poslání sociální služby je souhrn toho, proč daná organizace existuje, čeho chce dosáhnout, kam směřuje, vyjadřuje její zaměření. Poslání má zaměstnance motivovat, vzbuzovat zájem zákazníku a odrážet čeho chce organizace dosáhnout, nastiňovat strategie k dosažení cíle. Poslání je klíčovým rysem podstaty sociální služby a navazuje na ostatní znaky kvalitní služby.

Cíl sociální služby je to, čeho chceme dosáhnout, co chceme dělat, musí být v souladu s posláním. Př. Cílem je prosazovat a obhajovat práva a zájmy seniorů. Musí být zřejmé, čeho chceme dosáhnout, musí být měřitelné dosažení, musí o něj usilovat zúčastněné strany společně, musí být reálné, časově vymezené.

Pojem standard je psaná norma, obsahující kritéria kvalita, poskytované sociální služby. Standardy kvality jsou zásady a pravidla, podle jejichž plnění se usuzuje na kvalitu dané služby. Kvalita je základním pojmem v sociálních službách. Její úroveň se hodnotí zejména podle individuálního přístupu, odborné úrovně, bezpečnosti a dostupnosti poskytované služby.

Sociální služby jsou činnosti, zajišťující pomoc a podporu lidem, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, aby se mohli opět začlenit do společnosti.

Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách je zakotven ve Standardu kvality sociálních služeb č. 10 Poskytovatel sociální služby má písemně zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců a to stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a další odborné kvalifikace. Smyslem je hodnocení pracovníků a je součástí jejich osobního a profesního rozvoje. Pracovník tak pozná svoje silné i slabé stránky a usiluje o získávání nových znalostí a dovedností. Osobní profesní plán se týká konkrétního pracovníka, jde o přehled činností, které povedou k naplnění plánu – konference, stáže, výcvik, projektové aktivity. Plán se tvoří na jeden rok a je hodnocen přímým nadřízeným. Podle § 119 zákona č.108/ 2006 Sb. o sociálních službách je definována odborná způsobilost pracovníků a potřeba další odborné kvalifikace. (Kolektiv, 2011, str. 65).

Kritériem standardu č. 10 je písemně zpracovaný program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle něhož zaměstnavatel postupuje. Tento program vzdělávání a profesního rozvoje vede k dosažení kvalitní služby. Požadované kvality lze dosáhnout, pokud se zaměstnavatel systematicky věnuje vzdělávání svých zaměstnanců na všech úrovních.

Důležitost vzdělávání zdůrazňuje zákon č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů v §111 - §116, kde stanoví okruh pracovníků, kteří mohou pracovat v sociálních službách a dále i odbornou způsobilost sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Zákon dále stanoví povinnost dalšího vzdělávání sociálního pracovníka, kterým se obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci i všech pracovníků v sociálních službách. Zaměstnanci na všech pozicích se podílejí na naplňování cílů a poslání služby a její kvalitě. Kvalitní program dalšího vzdělávání zaměstnanců by měl vycházet z

- Analýzy potřeb uživatelů služby.
- Z informací o nových poznatcích v oboru a nových metodách.
- Z analýzy (poslání, cílů, strategií, dlouhodobých cílů) sociální služby.
- Z kompetencí určité pracovní pozice.
- Z analýzy osobních profesních cílů zaměstnanců.
- Z možností, které se na vzdělávacím trhu nabízejí např. akreditované vzdělávací programy, služby psychologů, supervizorů, konzultantů (příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.).

3. PROFESNÍ KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Pojem kompetence jako pravomoc, oprávnění o něčem rozhodovat by se měl pojít s odpovědností za výsledek rozhodovacího procesu. Další možné pojetí pojmu kompetence se rozumí specifický soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod a postupů i postojů, které člověk využívá k řešení úkolů i životních situací, umožňujících mu rozvoj a naplnění jeho životních aspirací.

Profesionalizace je proces postupného zařazování člověka do sociálně- ekonomické struktury společnosti, zahrnuje spektrum vzdělávacích a personalistických činností a bývá považována za jednu z vrcholných fází socializačního procesu. Dnes již není ukončena nástupem do zaměstnání. Se současným vývojem v EU je pravděpodobné, že několikanásobná změna profese se stane běžnou (Ježek, 2007, str.13).

Lidský kapitál je souhrnem kompetencí, vědění a dovedností, které podporují kvalitu života. Lidský kapitál je „*souhrn vrozených a získaných schopností, zručností a vědomostí, kterými lidé disponují*“. Vzdělávání považovali za základnu lidského kapitálu Petty, Schulz, Becker, Denison v 60. letech 20. století (Veteška, 2008, str.28).

Kompetence jsou schopnosti duševní i rozumové, motivy (hodnoty, postoje, zájmy, potřeby), dovednosti, znalosti a zkušenosti a chování. Kompetence zahrnují celou osobnost člověka (schopnosti, vlastnosti i motivy) jsou získávány, rozvíjeny a ztráceny v průběhu celého života, závislé na sociálním prostředí a věku nositele. Vzdělávání založené na kompetencích dává možnost dalšího vzdělávání jednotlivcům nebo skupinám, kteří neměli v tradiční škole tolik příležitostí (Veteška, 2008, str.33).

V průběhu vzdělávání se pracovník mění v profesionála, socializuje se a identifikuje se s danou profesní rolí. Osobnost pomáhajícího je nejdůležitějším nástrojem v pomáhajících profesích.

„ *Odborné znalosti, schopnosti adekvátně reflektovat kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese* “ jsou funkcionálním projevem jeho kompetence podle Havrdové (1999, s. 45).

Supervizor je zkušený odborník, který vede supervizi. Smyslem supervize je rozvíjet profesní dovednosti supervidovaných, posilovat vztahy v pracovním týmu a nacházet řešení problematických situací. V procesu supervize poskytuje supervizor supervidovanému zpětnou

vazbu k jeho práci. Supervize má většinou formu rozhovoru mezi supervizorem a supervidovaným (supervidovanými). Supervidovaní požadují po supervizorovi mlčenlivost, nezávislost, umění naslouchat, umění motivovat, empatické chování, náhled a odstup od situace (Havrdová, 2010).

V současné době označované jako první globální revoluce (doba postmoderní) se člověk setkává s mnoha kontrasty a rozpory. Odcizenost (alienace) člověka je typickým znakem současnosti, vědecké poznání zasahuje do všech oblastí lidské činnosti. Díky moderním technologiím může člověk téměř vše a nastává etický problém. Svět je globalizován ve všech oblastech ať již ekonomické, politické, vědecké, výzkumné, informační. Principy vědeckého rozvoje a etiky jsou v rozporu (př. klonování).

Etika je věda zabývající se správným jednáním v lidském společenství. Mravné (ctnostné) bylo chování, které vedlo k lepšímu životu na tomto světě. Etiku lze vnímat jako filozofii vztahu člověka ke světu. Předmětem etiky je morálka, hodnotící lidské jednání z pohledu dobra a zla porovnáním se svědomím člověka.

Etika je teorií morálky zkoumá morální chování a její normy. Etiku můžeme rozdělit na etiku autonomní, kdy si jedinec vymezí sám své etické zásady a heteronomní která je dána společenskou autoritou př. Bohem.

Individuální etika se zabývá morálními otázkami jedince a sociální etika se věnuje problematice sociálních skupin. Etický kodex, ve kterém je aplikována obecná etická ustanovení tj. profesní etika. Tato se uplatňuje v pomáhajících profesích jako je lékařská, novinářská, soudcovská etika atd. Další etiky řešící morální problémy bioetika, ekologická etika, geoetika, informatika.

Závažný etický imperativ „*ne všechno, co člověk může (umí), také smí*“ na jedné straně a prosazování liberálních hodnot jako je osobní svoboda a individuální autonomie na straně druhé. Člověk musí být svými názory a postoji odpovědným ve všech oblastech svého života, je schopný reflexe i sebereflexe. Člověk hledá odpovědi a uplatňuje racionální přístupy.

V nejrůznějších pomáhajících profesích v oblasti zdravotnické, výchovně vzdělávací nebo sociální se uplatňují etické otázky. U těchto pracovníků je očekáváno prosociální jednání, což znamená respektovat prospěch jiných, ochotu pomáhat, chovat se empaticky a být schopen sdílet problémy druhých (Jankovský, 2003, str.10).

V.E. Frankl hovoří o člověku jako o „*tělesně duševně duchovní totalitě*“. Tyto sféry člověka jsou navzájem v jednotě (Jankovský, 2003, str.15).

Aristoteles řeší vzájemný poměr duše a těla na základě vztahu látky a formy, tedy hýlemorfismus, přičemž určující je forma. Duše tedy formuje tělo.

Z tohoto pojetí vychází také sv.Tomáš Akvinský v období scholastiky, tělo a duši považuje za oddělené substance, le vnímá je v bytostné jednotě člověka. Celostní holistické chápání světa je nazírání na věci v souvislostech a to reflektování minulosti, porozumění přítomnosti s vizí do budoucnosti (Jankovský, 2003, str.17).

Morálka je soubor mravních norem které podléhají v každé době kontrole vnější (sociální) a vnitřní (svědomí). Morálka hodnotí lidské chování z hlediska dobra a zla v porovnání s lidským svědomím.

Moralita je svědomí člověka a buď je chování morálně dobré nebo morálně zlé.

Přirozená morálka je povinnost člověka být člověkem se vším co k tomu patří „*nečiň jiným to, co nechceš, aby bylo činěno tobě*“. Člověk má konat dobro pro dobro samé. Morálka je spravedlností v praxi. Morální praxe je chování lidí. Různí lidé dosahují různého stupně mravního vývoje a jednají na základě mravních pohnutek (motivace). Nejčastější pohnutky (motivace) jsou soucit, láska, spravedlnost, touha po štěstí ale také strach, nutnost, orientace na zisk a konzum na smyslové požítky atd. V morálce platí moci, umět, chtít.

- Morálka hédonismu je touha po uspokojování smyslových požítků.
- Morálka eudaimonismu je touha po duševním blahu.
- Morálka utilitarismu je touha po prospěšnosti a užitečnosti ve společnosti (J. Bentham - co nejvíce štěstí pro co nejvíce lidí)- princip maximalizace blaha.
- Morálka autonomní je vlastní a heteronomní je přijatá. Mravní je jednání shodné s vlastním svědomím (Jankovský, 2003, str.26)

3.1 Osobnostní předpoklady

Vzdělávání a sebevzdělávání v obecné rovině determinují zejména schopnosti, postoje a vlastnosti vzdělávajících, vzdělávaných i vzdělávajících se.

Schopnosti tj. dovednosti (co člověk umí) a znalosti (co člověk ví) jsou nezbytným potenciálem pro další rozvoj osobnosti.

Postoje vyjadřují míru snahy, ochoty, loajality a sociálního cítění konkrétního pracovníka. Úzce souvisí s jeho motivací. Postoje musí být podloženy schopnostmi. Motivačními vzdělávacími programy můžeme měnit nebo ovlivňovat schopnosti a postoje pracovníků avšak vlastnosti jsou obtížně měnitelné rysy osobnosti.

Osobnost bývá definována také jako

- Co člověk chce (pudy, potřeby, hodnoty).
- Co člověk může (možnosti, schopnosti, nadání).
- Co člověk je (charakter, temperament).

Kam člověk směřuje (cesta, kterou si zvolil). Integrovanost osobnosti se projevuje schopností člověka řešit konflikty své vnitřní osobnosti. Tato duchovní a duševní rovnováha je u člověka velmi vzácná a osobnost je disharmonická a dezintegrovaná (Kohoutek, 2006, str.69).

Utváření osobnosti je dlouhodobý a komplexní proces, který probíhá ve třech prolínajících se fázích. Osobnost člověka tvoří tři složky rozumovou, emotivní a vegetativní.

- Ve složce rozumové (kognitivní) se formuje mravní vědomí což jsou názory.
- Emotivní složka formuje svědomí a vytváří se přesvědčení.
- Vegetativní (konativní) složka utváří volní vlastnosti osobnosti což je charakter (Kraus, 2006, str.16).

D. Kováč (1985) rozdělil osobnosti do tří typů:

- Rudimentární (zakrnělá) osobnost fungující z vrozených a pudových vzorců chování, působením výchovy i prostředí.

- Adjustovaná (přizpůsobená) osobnost částečně formovaná prostředím a individuálně dotvářená, předpokladem je sebevědomí a přispívání a rozvoj skupiny, do které tento člověk patří.
- Kultivovaná (zušlechtěná) tato osobnost utváří sebe sama v interakci s prostředím, seberealizuje se, touží přesáhnout sama sebe a má duchovně etický rozměr (Kohoutek, 2006, str.70).

Člověk je jedinečnou bytostí a to se vším co k němu patří svoboda, vůle, právo, vztahy. Podle C.G. Junga, R. B. Cattella i H. J. Eysencka se osobnost projevuje svým chováním a prožíváním. V psychologii je osobností myšlen člověk jako celistvá, inteligentní a jedinečná bytost, která chápe sebe i ostatní lidi. Osobnost je výrazem lidské svobody a činí člověka odpovědným.

Formování vlastní osobnosti se děje působením vnějšího světa a sebevýchovy v procesu zvaném personalizace. Výsledkem tohoto procesu je integrovaná osobnost, která umí žít, je respektována okolím a vnímá pocit vlastní ceny a sebeúcty. Osobnost je schopna rozhodování, je hodnotově orientována a zakotvena v životě.

Paul Tournier rozpracoval ve své knize „ Osoba a osobnost“ (1998) pojetí člověka jako bio-psycho-duchovní bytosti, studoval osobnost z mnoha stránek a rozlišuje osobu jako bytost běžně jednající a osobnost je stránkou bytosti, která rozhoduje, jak se zachováme, máme-li na výběr (Janovský, 2003).

Vlastní Já je pojetím sebe sama, kdy objevíme své pravé osobní jádro a vstoupíme tak do svého nitra. Pojem sebepoznání je obrazem člověka o sobě samém, má si uvědomit své přednosti a nedostatky.

Já lze označit jako subjektivní obraz člověka o sobě a skutečné Já je nejvyšší regulační a integrační rovinou osobnosti duši. „*Já je pro sebe neprůhledné , stejně tak jako člověk nemůže spatřit svou duši*“ (Jankovský, 2003, str. 57).

Sebepojetí je obrazem vlastní identity, ve kterém člověk vidí sám sebe. Láska v sebe sama nemusí znamenat egoismus, ale důvěru v sebe a tím potažmo schopen vytvořit si citový vztah k ostatním lidem. Projevem citové zralosti a integrované osobnosti je schopnost milovat sám sebe jako druhé.

Sebepoznání je obraz člověka o sobě samém, měli bychom se oprostít od okolního světa a nalézt domov uvnitř sebe sama, protože Já leží uvnitř našeho nitra.

Integrovaná a zdravá osobnost, která se projevuje citovou zralostí, miluje sebe nejvíce a díky tomu dokáže milovat ostatní stejně. *E. Fromm (1996) „řídá, že chyba není v tom, že bychom se milovali příliš, ale že se milujeme málo“* (Jankovský, 2003, str. 58).

Dítě si díky sociální interakci vytváří pocit vlastního Já. V tomto procesu si každý člověk vytváří svůj vlastní sociální kód, který souvisí s vytvořením pocitu bezpečí a jistoty v dětství.

Specifickým druhem poznání je reflexe a sebereflexe.

Reflexe je schopnost na sebe kriticky nahlížet jakoby pohledem druhých a sebereflexe je porovnáním reálného a ideálního sebeobrazu. Díky sebereflexi se utváří sebevědomí a sebehodnocení (jak si člověk váží sám sebe).

Charakter je rysem osobnosti člověka, který jedná v souladu s pravidly a hodnotami danými příslušnou morálkou.

Charakter patří mezi geneticky nejméně ovlivnitelné osobnostní rysy, a proto za něj plně zodpovídáme. Samotná snaha pomoci druhému ovlivní toho, kdo pomáhá. Člověk by se měl stýkat jenom s lidmi, jejichž charakterové vlastnosti by chtěl mít. Důležitý je také fenomén očekávání, kdy očekáváme pozitivní hodnocení našeho jednání. Východní filozofie uplatňuje autosugesci, při které si představujeme, že požadovanou charakterovou vlastnost již máme.

Mravnost je svázána s emocionální stránkou člověka, emoce dodávají našemu chování dynamiku a motivačním faktorem je cíl, k němuž směřujeme. Dynamická struktura naší osobnosti je tvořena motivací, emocemi, temperamentem, charakterem a vůlí, což je snaha chtít. Mravnost se opírá o stránku racionální, emocionální, motivaci a vůli.

Svědomy je podstatnou složkou mravnosti a dává člověku schopnost hodnotit své jednání morálně. Pro rozvinutí a kultivaci svědomí je zapotřebí výchova a vzdělání což je úkolem pedagogiky. Výchova a vzdělávání jsou procesy ovlivněné vnějšími i vnitřními vlivy. Při práci v pomáhajících profesích je zdravé svědomí projevem profesionality pracovníka. Osobnostní dispozice jsou důležité pro tyto profese. Člověk je neopakovatelnou

individualitou. Osoba je z filozofického hlediska nositelem subjektivity, co se týče svobody, vůle, práva, vztahů (Jankovský, 2003).

Od novověku byly uznávány čtyři základní ctnosti - pokora, píle, poslušnost, spravedlnost. Čtyři ctnosti podle Cicera jsou prudentia, iustitia, fortitudo, temperantia. (rozumnost, spravedlnost, statečnost, umírněnost) Tři ctnosti teologické podle Tomáše Akvinského víra, naděje a láska.

Péče o druhé vyžaduje osobnostní dispozice, vzdělání ale i ochotu přinášet oběti. Ne každý, kdo chce být učitelem, má předpoklady k tomu aby se stal dobrým pedagogem.

Učitelem se člověk nejenom stává (vzdělání, zkušenosti, praxe), ale hlavně rodí (osobnostní dispozice). V pomáhajících profesích musí být respektovány etické zásady spolu s ochotou pomoci druhým. Ve všech kulturách bylo povolání kněze, lékaře, soudce, považováno za posvátné. Vyžadovalo znalosti, zkušenosti, dovednosti a předpokládalo charakterního, mravně čistého a odpovědného člověka.

Tyto požadavky jsou zakotveny v etickém kodexu, nezvládnutí zátěže vede k tzv. syndromu vyhoření - což je dlouhodobá vleklá zátěž (fyzická, psychická, emocionální), spojená s plným pracovním nasazením pro druhé lidi. Projevy vyhoření mohou být tělesné, duševní nebo emocionální vyčerpání. Míra vyhoření je nepřímou úměrná naplnění života (čím vyšší je naplnění, tím nižší je vyhoření) (Janovský, 2003, str.159).

3.2 Psychologické předpoklady

Uspokojování potřeb u člověka

- Biologické potřeby, které patří k základním potřebám každého člověka je to udržení organismu v rovnováze, patří sem pudy, reflexy a vedou k udržení tělesného zdraví.
- Psychické potřeby jsou snahy něčeho dosáhnout, něco vytvořit, pomáhat druhým, nějakým způsobem se projevit. Naplnění této potřeby přináší pocit jistoty a bezpečí. Tyto potřeby jsou individuální a ovlivňuje je osobnost člověka.

- Sociální potřeby jsou potřeby jedince být v sociálním kontaktu s druhými lidmi a být integrován do společnosti. Stát se její součástí, pomáhat, spolupracovat a zároveň být chráněn. Potřebu začlenění a pozitivního sebehodnocení. Tyto potřeby vychází z žádosti něco vlastnit.
- Spirituální potřeby prostupují celou osobností, nelze je oddělit od psychických, sociálních i biologických potřeb představují naději, lásku, úctu k sobě i druhým a hledání smyslu života (Kolektiv, 2011, str.208).

Pracovníci v sociálních službách musí splňovat psychologické předpoklady pro tuto náročnou činnost. Musí být vnímavý, empatický, důvěryhodný a komunikativní.

Emoční inteligence je schopnost pochopit sebe i ostatní, být vnitřně motivován a zvládnout vlastní i cizí emoce. Rozumová IQ a emoční inteligence EQ jsou dva rozdílné druhy inteligence.

Peter Salovey a John Mayer vypracovali v roce 1990 teorii emoční inteligence. Definiují ji jako schopnost rozpoznat a ovládat vlastní i cizí pocity, využívat těchto pocitů v myšlenkové činnosti i jednání.

Goleman (2000) vypracoval svou verzi emoční inteligence, která zahrnuje pět základních emočních a sociálních schopností

- Sebeuvědomění to co v daném okamžiku cítíme, uplatníme v rozhodování dle vlastních možností a schopností.
- Sebeovládání vlastní emoce směřujeme k určitým cílům, svědomitost a schopnost překonat momentální emoční stres a sledovat dlouhodobé cíle.
- Motivace iniciativně dosahovat vytýčených cílů a být odolným vůči nezdarům a zklamání.
- Empatie vžít se do pocitů druhých a mít přátelský vztah k širokému okruhu osob.
- Společenská obratnost zvládat vlastní emoce, vztahy a situace, obratně přesvědčovat a vést lidi vyjednáváním a smířčí taktikou.

Emoční inteligence podle Škrly, Škrlové (2003) lze rozvíjet

- Pochopení vlastních emocí je prvním krokem k pochopení vlastních pocitů, dalším krokem je schopnost s emocemi pracovat a schopnost nazvat svůj pocit, způsob jak něco říkáme je významnější než slova.
- Ovládání vlastních emocí k dosažení vytýčených pozitivních cílů.
- Využití potenciálu emocí být optimistickým a radovat se i z neúspěchů.
- Rozpoznat emoce u jiných být empatickým, naslouchat verbálním signálům, vnímat řeč těla, navázat s osobou důvěrný vztah.
- Zvládání a budování vztahů do vztahů musíme neustále investovat. Nebrat konflikt jako překážku ale jako výzvu. Navrhnout optimální řešení konfliktu (Kolektiv, 2007).

3.3 Sociální předpoklady

Osobnost je obklopena sociálním prostředím, které ovlivňuje její utváření tím, že jsou spolu ve vzájemné interakci. Sociální prostředí se proto stává součástí osobnosti. Pokud je osobnost izolována od společnosti není schopna vytvářet sociální vztahy s ostatními lidmi a nemůže z něj vzniknout plnohodnotný člověk z pohledu společnosti (vlčí děti).

Při jednání s lidmi se řídíme

- Odpovědností společenskou nebo morální, kdy jsme schopni nést důsledky svých činů.
- Spravedlností respekt práva, nestrannost, poctivost, čestnost.
- Laskavost empatie, soucítění, přívětivost.

Sociální percepce je sociálně podmíněným vnímáním člověka člověkem. Tento termín zavedl americký psycholog J. S. Bruner a jeho označení se časem rozšířilo i na vnímání sebe sama. Obraz, který si o člověku vytváříme je vždy subjektivně zkreslen a to zejména naším očekáváním, emocionálním vztahem k vnímanému, předsudky, soukromou teorií osobnosti.

Sociální komunikace je schopnost sdělování si informací převedených do pocitů a postojů mezi dvěma nebo více lidmi. Zvláště v pomáhajících profesích je důležitá kooperace a interakce. Informace o druhém člověku se dozvíme jak z chování (neverbální komunikace) tak při rozhovoru, důležitá je i řeč těla mimický výraz, pohyby těla.

Zdravým druhem komunikace je asertivní komunikace, kdy jsme schopni prosadit své oprávněné požadavky bez vnějších projevů agrese. Potřeba sebevědomí, komunikační i sociální dovednosti umožní prosadit člověku vlastní zájmy a zároveň respekt zájmů a práv jiných osob.

Zvláště v pomáhajících profesích jsou submisivní lidé, kteří pomáhají za všech okolností a mají problém více si věřit a prosadit se. Umění odmítnout a říci ne, když s něčím nesouhlasíme, bez ohledu na to, zda se to lidem líbí nebo ne je uměním asertivní komunikace.

Sociální motivace je chování lidí, které probíhá prostřednictvím sociální interakce. Psychosociální potřeby podle Vágnerové (2005)

- Potřeba bezpečí dobré vztahy s lidmi, citové jistoty a bezpečí.
- Potřeba stimulace je působení vnějších vlivů.
- Potřeba poznání je pochopení světa a orientace v něm.
- Potřeba sociálních kontaktů, být členem nějaké sociální skupiny.
- Potřeba pomáhat to je altruismus.
- Potřeba seberealizace je dosažení určité sociální pozice
- Potřeba smyslu vlastní existence.

Sociální inteligence je schopnost orientovat se v mezilidských vztazích a přiměřeně na ně reagovat. Tato inteligence je výsledkem sociálního učení v procesu sociální interakce a je součástí emocionální inteligence podle P. Salovey a J. D. Mayer (1990).

4. VZDĚLAVATEL V PROCESU VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Kvalifikace andragogů se liší podle hlavní pracovní náplně, zda učí, je poradcem v sociálně psychologické oblasti nebo plní manažerskou funkci. Jednotlivé instituce zaměřené na určitý způsob učení musí splňovat požadavky konkrétní klientele.

Profesní role andragoga jsou animátor, manažer vzdělávání, kouč, facilitátor, mentor, lektor, vedoucí kurzů, tutor, odborný referent, trenér, instruktor, školitel, konzultant, poradce, supervizor atd. Ukázalo se, že žádná instituce není schopna zajistit přípravu „*univerzálního*“ andragoga. V mnoha případech je doplňující vzdělávání dostatečné. Vystudovaný andragog se musí dále vzdělávat a kvalifikovat.

Pro vzdělávání andragogů je vytvořena síť vzdělávacích institucí dalšího, specializačního a rozšiřujícího vzdělávání. Důležité je sebevzdělávání, které zajišťují asociace, svazy, jednotlivé vzdělávací zařízení a zvláště vysoké školy. Tyto vzdělávací andragogické obce musí splňovat certifikace, akreditace a profesní standardy garantované státem (Beneš, 2008, str. 101).

Prostředkem k realizaci andragogickým cílům je kurikulum/didaktika. Teorie je zaměřena na cíle, obsahy, metody, na evaluaci (vyhodnocení) nebo revizi a na rámcové podmínky realizace učení a výuky ve vzdělávacích institucích.

Kurikulum ve vzdělávání dospělých se odvozuje pěti směry.

- Prvním směrem je filozofie humanitního vzdělávání, přesvědčená o existenci humanitních, všeobecných a kulturních obsahů, jejichž zprostředkování vede k rozvoji autonomní osobnosti.
- Druhý směr namítá, že nelze vybrat neutrální a všem společný základ a vychází z každé jedné sociální vrstvy a skupiny. Na vývoj kurikula mají vždy větší vliv mocenské a kulturní elity.
- Třetím směrem je představa, že vědění musí sloužit k dosažení konkrétních cílů-politických, mírových, ekonomických atd.
- Čtvrtý směr se zaměřuje na metodickou a psychologickou stránku učení se dospělých. Podle M. Knowlese se dospělý učí ze zkušenosti, aby řešil vlastní problémy.

- V současné době převažuje pátý směr nazývaný jako kurikulum organizací, kdy vzdělávací organizace rozhodují kurikulární otázky v souladu s vlastními potřebami. (Beneš, 2008, str.104).

Jak poznáme dobrého lektora?

Lektor je ten, kdo učí lidi pracovat novým způsobem, kdo se podílí na změnách přístupů, patří sem učitelé, školitelé i manažeři.

Jejich úkolem je naplnit cíle kurzu, vtáhnout účastníky do výuky a motivovat je, naučit je aplikovat teorii do praxe, podat zpětnou vazbu a objektivně zhodnotit jejich výkon. Vzdělávání musí být zábavné a vzdělávaný musí mít chuť sám se vzdělávat. Příprava je pro lektora velmi důležitá a je podstatou jeho budoucího úspěchu.

- Dlouhodobá příprava je vzdělání a pravidelné zúčastňování se na školeních a kurzech pro lektory, kde s ostatními srovnává své metody s kolegy a získává nové poznatky a inspirace, použitelné ve výuce.
- Krátkodobá příprava jedná se o bezprostřední přípravu před výukou, pokud přednáší lektor jednu látku více skupinám, pokaždé způsob výuky nějakým způsobem obmění. Důležitý je vzhled a být v psychické i fyzické pohodě. Lektor zkontroluje, zda má vše potřebné pro přednášku připravené.
- Lektorský kufřík obsahuje všechny potřebné pomůcky, jako jsou kancelářské, osobní a motivační potřeby.
- Představení lektora je seznámení se s účastníky a nejčastějším způsobem je prezentace.
- Představení kurzu to je seznámení s tématy, která budou probírána a cíle, kterých lektor dosáhne během výuky. Důležitá je vizualizace, protože poslechem si lidé málo pamatují.
- Představování účastníků probíhá různými způsoby podle dohody vyučovaných a lektora.
- Výuka je proložena příklady a praktickými ukázkami, které se týkají přednášeného tématu.

- Zpětná vazba činí z práce spoluprací, pokud je veden dialog, pak by měl proudit oběma směry lektor - účastník. Úkolem lektora je motivovat a zapojovat účastníky, být s nimi v interakci. Také lektor by si měl vyžádat zpětnou vazbu, pokud se sám chce ve svých lektorských dovednostech zlepšovat. Hodnocení většinou probíhá anonymním dotazníkem na konci kurzu.
- Interaktivita ve výuce je velmi důležitá z důvodů soustředění se, které probíhá maximálně dvacet minut. Po této době musíme posluchače povzbudit, aby myšlení naskočilo v plném rozsahu. Interaktivní techniky jsou testy, křížovky, doplňovačky, kreativní techniky atd. Lektor musí bedlivě vnímat publikum se všemi potřebami, náladami, vztahy a povahami. Čím individuálnější je přístup k účastníkům, tím je výsledek kvalitnější. Při výuce záleží na empatii lektora a jeho schopnosti motivace (Šoferová, 2008).

4.1 Kompetence ve vzdělávání dospělých

Didaktické metody používané na vysokých školách jsou vhodné pro zprostředkování znalostí a odborných kompetencí. Tyto instituce zprostředkovávají systematické a rozsáhlé znalosti, umožňující absolventům andragogiky na základě širokého základu adaptaci na různé pracovní nároky a praxe vyžadující vysokoškolský diplom se musí standardům vysokoškolského studia podřídit.

Student andragogiky může své kompetence získat ve studiu, krátkodobých kurzech, kompetence, které se dají rozvíjet jen v dlouhodobých kurzech, na základě předchozí praxe a zralosti osobnosti, kompetence, ovlivnitelné jen do určité míry, což jsou osobnostní kompetence.

Analýzou kvalifikačních nároků na andragoga zjišťujeme, že žádná vzdělávací instituce není schopna zajistit univerzálního andragoga. Komplexně kvalifikovaný andragog v praxi není nutný. V mnoha případech je doplňující vzdělání dostačující. Vystudovaný andragog se samozřejmě dále vzdělává a kvalifikuje ve vzdělávacích institucích dalšího, specializačního a rozšiřujícího vzdělání

důležitou roli hraje sebevzdělávání. Andragogové spolupracují s asociacemi, svazy, profesními zastoupeními, vzdělávacími i komerčními zařízeními a školami, obzvláště

vysokými. Certifikace, akreditace i stanovení profesních standardů jsou v režii státu i andragogické obce (Beneš, 2008, str.100).

Rolí vzdělavatele je optimalizovat vztah mezi procesem vzdělávání a procesem učení. Do procesu vzdělávání řadíme činnost vzdělavatele jako je plánování, organizování, intervence, evaluace. Do procesu učení patří činnosti učícího se jedince což je motivace, osvojování, integrace, obohacování.

Pojem kompetence definujeme jako schopnost nebo pravomoc vykonávat určitou funkci (Veteška, 2008, s.43).

Kompetence jsou chápány jako „ *soubor způsobů chování, které určité osoby ovládají lépe než jiné, což jim umožňuje lépe zvládat dané situace*“ (Palán, 2002, s. 99).

Kvalifikace je způsobilost k výkonu určité specifické činnosti. Klíčové kvalifikace se uplatňují v oblasti rekvalifikací i dalšího profesního vzdělávání a jsou součástí vzdělávacího procesu. Kompetence jsou založeny na aktivitách nikoliv jenom na znalostech. Kompetence dělíme na odborné, metodické, sociální a osobnostní.

Pojem struktura klíčových kompetencí zavedli Belz a Siegrist (2001, s.167, upraveno)

- Sociální kompetence schopnost pracovat v týmu, kooperativnost, schopnost čelit konfliktním a stresovým situacím, komunikativnost.
- Kompetence ve vztahu k vlastní osobě kompetence zacházení se sebou samým, být svým vlastním manažerem, schopnost reflexe vůči sobě samému, vědomé rozvíjení vlastních hodnot, schopnost rozvíjet sám sebe.
- Kompetence v oblasti metod plánovitě se zaměřením na cíl, uplatňovat odborné znalosti, vypracovávat tvořivé, neortodoxní řešení, strukturovat a klasifikovat nové informace, dávat věci do kontextu a poznávat souvislosti, v zájmu inovací a změn kriticky přezkoumávat, zvažovat šance a rizika (Veteška, 2008, str.49).

4.2 Vzdělávací instituce

Při výběru vzdělávací instituce si musíme provést analýzu vzdělávacích potřeb a mapování profesních rolí. Mapování profesních rolí zkoumá, co jednotliví sociální pracovníci dělají

a proč, co by měli dělat jinak nebo lépe. Zároveň zjistíme jejich individuální potřeby a podklady pro individuální vzdělávací plány jednotlivých pracovníků (Ježek, 2007, str.16).

Metoda mapování podle Tošnera je založena na jednotlivých aktivitách zaměřených na

- Mapování cílů a úkolů organizace.
- Mapování klientů a jejich potřeb (poskytovaných služeb).
- Mapování potřeb zaměstnanců (zahrnuje i analýzy jejich každodenních činností).
- Hledání a posuzování psaných i nepsaných pravidel organizace.
- Vztahy s okolní komunitou.
- Historie i budoucnost organizace.
- Komplexní popis vzdělávacích potřeb pracovníků z hlediska jejich profesního uplatnění (Tošner, 2007).

Mapování vzdělávacích potřeb v organizaci vychází z potřeb organizace i zaměstnance. Cílem je zajistit nabídku klíčových způsobilostí a zabezpečit efektivitu chodu organizace po stránce výkonnosti, nákladů, výnosů a udržovat organizační kulturu. Zajistit zvyšování úrovně způsobilostí (vědomostmi, schopnostmi i zručnostmi) potřebných pro výkon zaměstnanců. Posuzovat požadované chování zaměstnanců s existujícím a zajistit nápravu účastí na vzdělávací akci.

Vzdělávání v organizaci se rozděluje

- Individuální úroveň dle individuálních potřeb zaměstnance na konkrétní pracovní pozici.
- Úroveň skupiny a týmu potřeby týkající se vztahů a interakcí s ostatními zaměstnanci.
- Úroveň organizace jako celku rozvoj vzdělávání zaměstnanců dle potřeb organizačních systémů, strategií a programů zvyšování výkonnosti (Ježek, 2007, str.21).

Vzdělávací instituce mají své vzdělávací programy, které musí splňovat podmínky registrace u MPSV v ČR. Z tohoto důvodu byla zřízena při MPSV Akreditační komise, která dohlíží na vzdělávací instituce a uděluje akreditace pro jejich činnost na dobu 4let.

Akreditační komise MPSV rozhoduje o udělení akreditace dané vzdělávací instituci i akreditaci programů. Posoudí kvalitu a udělí rozhodnutí o akreditaci, organizaci, která poskytuje další vzdělávání sociálních pracovníků a rekvalifikační vzdělávání pracovníků v sociálních službách (www.mpsv.cz).

Vzdělávací zařízení (vzdělávací instituce) zařízení školské soustavy, instituce, fyzické a právnické osoby, které poskytují vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Vzdělávací program je komplexní popis uceleného vzdělávání, který vzniká na základě potřeb organizace i jednotlivých pracovníků. Smysluplné vzdělávání začíná plánováním, na kterém by se měl podílet každý pracovník organizace.

Vzdělávací plány se vytvářejí na základě poslání dané sociální služby. Poslání je klíčovým dokumentem činnosti organizace, je definováno a rozpracováno do jednotlivých cílů. Vzdělávací plány se vytvářejí na základě analýzy vzdělávacích potřeb, které by měly vycházet z odborných znalostí a profesních dovedností potřebných pro výkon profese pracovníka v sociálních službách na dané pozici.

Vzdělávací kurzy musí obsahovat obecnou část a tématické okruhy

- Obecná část Úvod do problematiky kvality a standardy v sociálních službách, základy komunikace a rozvoj těchto dovedností, asertivity, úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie, základy ochrany zdraví, etika, lidská práva a důstojnost v sociálních službách, prevence vzniku závislosti na sociální službě, sociálně-právní minimum, metody sociální práce.
- Zvláštní část obsahuje tématické okruhy, jako jsou základy hygieny, péče o nemocné, aktivizační, výchovné a vzdělávací techniky, pedagogiku volného času, prevence týrání a zneužívání osob, kterým je sociální služba poskytována, výuka péče o domácnost, odborná praxe, krizová intervence, problematika zdravotního postižení, zvládání osoby ohrožující své zdraví, pravidla šetrné sebeobrany.

Minimální rozsah kurzu je 150 výukových hodin, zvláštní část minimálně 80 hodin. Tématické okruhy jsou zvoleny dle zaměření účastníků, zařazení a druhu sociální služby, kterou poskytují.

Znalosti a profesní dovednosti musí vycházet z potřeb klientů sociálních služeb. Patří sem

- Pomoc klientům v kognitivních (znalostních) i konativních (emotivních) oblastech.
- Schopnost jednat s klienty i jejich rodinnými příslušníky.
- Schopnost jednat empaticky.
- Nebýt bezcitným.
- Radost ze života empaticky předávat. Při tvorbě individuálních plánů jednotlivých pracovníků vycházíme z potřeby motivovat je k zdokonalení v další činnosti potřebné pro výkon jejich profese (Ježek, 2007, str. 15).

Největším profesním sdružením, které sdružuje poskytovatele sociálních služeb v ČR je Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Toto nezávislé sdružení právnických a fyzických osob, registrovaných poskytovatelů sociálních služeb má za cíl rozvoj a zvyšování úrovně sociálních služeb. Jejich činností je hájit zájmy svých členů u státních a zainteresovaných organizací, zprostředkovává svým členům vědecké a výzkumné poznatky, reprezentuje společné zájmy a potřeby svých členů u veřejnosti, vyvíjí činnost studijní, vzdělávací, dokumentační i informační.

V lednu 2011 byl spuštěn Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách (NRNO) v rámci projektu APSS ČR a HARTMANN RICO a.s. Značka kvality v sociálních službách jehož posláním je podpora dlouhodobého rozvoje kvality sociálních služeb v ČR a naplňování standardu kvality č. 10, písm.e). NRNO podporuje profesní rozvoj zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb (www.nrno.cz).

Pro lepší orientaci ve vzdělávacích institucích jsem vybrala ty, které sídlí v Brně a jsou akreditovány MPSV ČR. Registr akreditovaných vzdělávacích institucí najdeme na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí v sekci registry a evidence (www.mpsv.cz).

Seznam brněnských vzdělávacích institucí akreditovaných MPSV ČR v letech 2009-2012

Diecézní charita Brno Třída kpt. Jaroše 9 Brno 602 00

TRIADA- Poradenské centrum o.s. Orlí 20 Brno 602 00

MODRÁ LINKA o.s. centrum a linka důvěry pro děti a mládež Lidická 50 Brno 658 12

Sdružení pěstounských rodin Anenská 10 Brno 602 00

Mgr. Martina Stehlíková SCHOLA MEDICA Vltavská 9 Brno 625 00

SDRUŽENÍ PODANÉ RUCE o. s. vzdělávací centrum I.E.S. Francouzská 36 Brno 602 00

Liga lidských práv Burešova 6 Brno 602 00

IN COMPANY EDUCATION a.s. Lidická 1879/48 Brno 602 00

PRO RESCUE o.p.s. Lidická 51 Brno 602 00

PERSEFONA o. s. Jiráskova 8 Brno 602 00

CURATIO - PhDr. Marie Hermanová Lužná 43 Brno 617 00

Agentura Slavičková s.r.o. Langrova 1b Brno 627 00

CONSOLIDATED GROUP Care (cz)s.r.o. Křenová 409/52 Brno 602 00

EDU agency s.r.o. Pekařská 401/8 Brno 602 00

IQ ROMA SERVIS o. s. Hybešova 41 Brno 602 00

Mgr. Marcela Severová Ph.D. Moravské nám. 753/12 Brno 602 00

Bc. Aleš Vosáhlo Bzenecká 13 Brno 629 00

Mediační centrum o.s. Jamborova 59 Brno 615 00

Centrum pro rodinu a sociální péči Josefská 1 Brno 614 00

Střední škola sociálních a zdravotnických služeb VESNA o.p.s. Údolní 10 Brno 602 00

SANTIA s.r.o. Šumavská 5 Brno 614 00

Občanské sdružení MARISA Malá Akademie Rozvoje, Integrace a Spolupráce K BABĚ
595/13 Brno 621 00

NOVECO 96 Hudcova 76 Brno 612 00

Obchodní akademie, Střední odborná škola knihovnická a Vyšší odborná škola
knihovnických, informačních a sociálních služeb Kotlářská 9 Brno 611 53

Ing. Jiří Herman T.I.G.R. Lužná 43 Brno 617 00

Masarykova univerzita Žerotínovo nám. 9 Brno 601 77

Liga vozíčkářů Bzenecká 23 Brno 628 00

KONSENS s.r.o. Ladova 33 Brno 621 00

Akreditovaná mimobrněnská vzdělávací instituce zkoumaná v empirické části

NADĚJE o.s., K Brance 11/19e Praha 5 155 00

5. EMPIRICKÁ ČÁST PRÁCE

Přípravná fáze výzkumu

V období studia literatury k danému tématu jsem se zabývala otázkou, koho si pro své rozhovory vyberu. Pečovatelky osobně znám a oslovila jsem ty, se kterými se mi nejlépe spolupracuje, byly ochotny se rozhovoru účastnit a vyjádřit vlastní názor.

Semináře, jejichž kvalitu jsem posuzovala, se uskutečnily v průběhu roku 2011 a hodnocení jednotlivých vzdělávacích akcí spolu s certifikáty jsou uložena ve spisech profesního růstu jednotlivých pracovních této organizace. Pracovnice mají možnost výběru vzdělávacích seminářů, dle možností organizace.

Pro výzkumný rozhovor jsem si vybrala pět pracovních, které se zúčastnily různých vzdělávacích akcí, vytvořili si vlastní názor na jednotlivé semináře a byly ochotny se o zkušenosti na nich získané podělit. Pracovnice jsou narozeny v rozmezí roku 1949- 1976. V organizaci pracují déle než pět let a mají bohaté zkušenosti s vzdělávacími kurzy.

Vybraný vzorek: Pečovatelky PS Naděje s praxí v tomto oboru nejméně 5 let.

Analytická jednotka: Pracovník pečovatelské služby

Kde: V příspěvkové organizaci Naděje, pobočka Brno Bohunice, Arménská 4 v terénní pečovatelské službě.

Kdo: Sociální pracovníce této pobočky

Cílem bylo

- Hodnocení semináře - přínosnost vzdělávacích akcí pro pracovníce v jejich profesním růstu.
- Hodnocení témat spokojenost pečovatelek s poskytovanými programy.
- Hodnocení lektora profesní kompetence lektorů v oblasti vzdělávání.

5.1 Metodika výzkumu - rozhovor

Metoda rozhovoru je nejrozšířenější kvalitativní metodou v případech, kdy chceme získat odpovědi na přímé otázky. S dotazovaným se lépe poznáme a budeme schopni si utvořit vlastní obraz jeho osobnosti s názory, stanovisky i postoji k dané věci, kterou budeme zjišťovat. Z rozhovoru zjistíme, jaký má pohled na svět i postoj k sobě samému. Často dochází k úmyslnému nebo neúmyslnému zkreslení rozhovoru, kdy si člověk v daný okamžik na něco nevzpomene (Vízdal, 2010, str. 23).

Použijeme strukturovaný a standardizovaný rozhovor, protože problematika vzdělávání je všem dotazovaným pracovníkům dostatečně známá. Řízený rozhovor vyžaduje přesnou formulaci otázek, které musí být jednoznačně interpretovatelné a srozumitelné.

Každý rozhovor má tři fáze

- úvod, kdy tazatel navodí u dotazovaného pocit důvěry a klade dotazovanému úvodní otázky, po nichž nastupuje
- jádru rozhovoru tj. hlavnímu tématu, problému, který je řešen. Každý rozhovor je důležité
- vhodným způsobem uzavřít, neboť vrcholí kontakt s dotazovaným. Rozhovor vedeme vhodným kladením otázek, otázky formulujeme jednoduše jednou větou, používáme techniku jednoduché akceptace a poskytujeme zároveň dotazovanému zpětnou vazbu. Validita údajů je závislá na subjektivnosti těchto dat, a proto kolísá (Vízdal, 2010, str. 26).

Při vlastním rozhovoru jsem se řídila čtyřmi fázemi

- stimulace
- vyprávění
- kladení otázek
- zobecňující otázky pro vyjasnění nejasností (Hendl, 2005, s. 176).

Otázkou, zda je vhodné přepisovat všechny poznámky se zabýval Strauss s Corbinovou a shodli se na tom, že stanovit míru přepisu záznamu je těžké, ale zároveň základním pravidlem je přepis jen toho, co je pro práci nejpodstatnější. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 19)

Etický přístup výzkumníka ve vztahu k dotazovanému najdeme v Lexikonu společenského chování od autorů Vladimíra Smejkal a Hany Bachrachové, kde je formulována obecně platná zásada, jak se chovat v každé situaci, kdy dochází ke kontaktu mezi lidmi.

5.2 Realizace výzkumu

Cílem strukturovaného/standardizovaného rozhovoru, který jsem se rozhodla použít, je získání odpovědí na soubor otázek předem připravených. Tyto otázky v nezměněné podobě jsem předkládala všem dotazovaným respondentům a mohla jsem tak snadno srovnávat a vyhodnocovat odpovědi na tytéž otázky od více dotazovaných osob. Některé otázky byly otevřené s možností vyjádření vlastního názoru. Rozhovor probíhal individuálně v časovém rozmezí 1- 2 hodin během jednoho měsíce. Pro každou pečovatelku jsem se snažila vytvořit vhodné podmínky pro uvolnění a pohodu při dotazování.

Do výzkumu bylo zařazeno 7 vzdělávacích institucí a hodnoceno 12 vzdělávacích programů.

- **Naděje o.s.**, K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5
vzdělávací program
Etické zásady Naděje lektor Mgr. Ilja Hradecký
Kvalita v sociálních službách Mgr. Michaela Lutišánová
Komunikace, asertivita a jejich limity při jednání se zdravotně postiženými
Mgr. Michaela Lutišánová
- **Vzdělávací agentura SINEA** lektor Bc. Aleš Vosáhlo vzdělávání, pořádání kurzů a školení, lektorská činnost Bzenecká 13, 629 00 Brno
vzdělávací program
Poskytování první pomoci

- **Agentura Slavičková, s.r.o.** Langrova 1b , 627 00 Brno
vzdělávací program
Péče o parkinsoniky
Alternativní způsoby komunikace se seniory Mgr. Jiří Maxmilián Prokop
Civilizační choroby a výživa Mgr. Vlastimil Chadim
Etika v práci sestry a pracovníka v sociálních službách Mgr. Jiří Maxmilián Prokop
- **Schola Medica**
vzdělávací akce
Preventivní péče o klienty seniorského věku lektor Mgr. Stehlíková
- **Konvent sester alžbětinek**, Kamenná 36, 639 00 Brno Představená: S. M. Jana Jakešová OSE
vzdělávací program
VIII. Zdravotník křesťan v dnešní nemocnici Mgr. Erna Mičudová
- **Diecézní charita Brno**, tř. Kpt. Jaroše 9
vzdělávací program
Prvky kinestetiky v ošetrovatelské péči lektor Mgr. Jitka Dresslerová
- **CURATIO** Lužná 43, 617 00 Brno PhDr. Marie Hermanová
vzdělávací program
Komunikační bariéry PhDr. Marie Hermanová

Semináře jsou seřazeny podle oblíbenosti na základě názorů pečovatelek, které se těchto vzdělávacích programů zúčastnily.

Poskytování první pomoci, který přednášel Bc. Aleš Vosáhlo.

Seminář byl velmi zajímavý. Lektor se jevil všem zúčastněným jako nejkvalitnější nejenom svým teoreticko-odborným přístupem, ale i osobností a zkušenostmi z praxe. Seminář byl oživen praktickými ukázkami. Vyučující dokázal všechny zaujmout svým přednesem. Všichni dotazovaní jej jednoznačně hodnotili jako nejpřínosnější a nejkvalitnější seminář použitelný v praxi i běžném životě. Dle názoru jedné pečovatelky „*Lektor měl báječný přednes, jeho vystupování bylo sebejisté, velmi dobře se poslouchal*“. Jak uvedla druhá z pečovatelek: „*Přednáška byla záživná a uplatnitelná jak v praxi, tak i v osobním životě. Přála bych si takových seminářů a přednášek víc*“. Cituji názor třetí pečovatelky: „*Dané*

téma se mi poslouchalo dobře, snažila jsem se zachytit a zapamatovat to nejdůležitější, co bychom mohli v životě potřebovat'''. Citace ostatních zúčastněných „První pomoc by se měla podle mého opakovat aspoň jednou za čas asi tak 2- 3 roky'''; „Na panu lektorovi bylo vidět, že takový seminář nedělá poprvé a že pracuje s lidmi“‘.

Celkové hodnocení semináře: 1 s hvězdičkou

Celkové hodnocení tématu: 1 s hvězdičkou

Celkové hodnocení lektora: 1 s hvězdičkou

VIII. Zdravotník-křesťan v dnešní nemocnici; přednášejících bylo více - prof.Dr. Józef Augustyn, PhDr.Šárka Dynáková, Ph.D, Mgr. Františka Majerčíková, Hana Holubová, Mgr.Judita Cáková, Mgr. Marián Gliganič, Mgr. Petr Prinz, Damiána Čápová SCSC.

Seminář byl ohodnocen slovy jako: „ *velmi přínosný*”, pro práci v pomáhajících profesích, svou zajímavostí i oživen „*zkušenostmi z praxe a života*“ .Všichni přednášející se poslouchali velmi dobře, lektori dokázali zaujmout „*živým přednesem, proložené příklady z praxe*“ . „*Všichni přednášející byli velmi dobře připraveni.*“ . Přednášená témata se poslouchala „*velmi dobře*“ . Odbornost přednášejících byla na vynikající úrovni, jak se vyjádřila jedna pečovatelka : „*Tento seminář byl pečlivě připraven, byl pro mě přínosem, jak v mé práci, tak i v osobním životě. Tento seminář mohu všem vřele doporučit.*“

Celkové hodnocení semináře: 1 s hvězdičkou

Celkové hodnocení tématu: 1 s hvězdičkou

Celkové hodnocení lektora: 1 s hvězdičkou

Prvky kinestetiky v ošetřovatelské péči (Diecézní charita, přednášející Mgr. Jitka Dresslerová).

Tento seminář byl hodnocen jako výborný, například následujícími výroky: „, Dozvěděla jsem se především, jak pohybovat s klientem, jak jej polohovat atd. a přitom příliš nezatěžovat vlastní pohybový aparát“., „Seminář byl oživen praktickým nácvikem u lůžka“ . „Tato použitá forma interakce mi vyhovovala.“ Přednášející byla velmi dobře připravena,

měla zajímavý přednes, téma bylo zajímavé a poznatky použitelné v praxi, dokázala zaujmout nejenom svým přednesem ale i osobností.

Celkové hodnocení semináře: 1

Celkové hodnocení tématu: 1

Celkové hodnocení lektora: 1

Komunikační bariéry (CURATIO, přednášející PhDr. Marie Hermanová)

Tento seminář byl také velmi kladně hodnocen zajímavostí, přednášená témata byla velmi dobře vysvětlena, slovní hodnocení bylo následujícími slovy: „*Byla jsem velice spokojena*“. „*Seminář byl oživen hrou, tancem, zpěvem, pro mou práci byl užitečný, forma hry mi vyhovovala*“. Celkové hodnocení semináře z pohledu zúčastněných, byli velmi spokojeni. Lektorka byla velmi dobře připravena, dané téma vysvětlila, jak ji hodnotí jedna pečovatelka „*Lektorka byla skvělá*“. Tento seminář byl nejenom zajímavý co do tématu, ale i přednesu lektorky, která dokázala zaujmout všechny zúčastněné.

Celkové hodnocení semináře: 1

Celkové hodnocení tématu: 1

Celkové hodnocení lektora: 1

Etika v práci sestry a pracovníka v sociálních službách (Agentura Slavičková, přednášející Mgr. Jiří Maxmilián Prokop)

„Tento seminář byl velmi zajímavý, informace, které jsem se dozvěděla, využiji v praxi, přednášející daná témata velmi dobře vysvětlil“. „Seminář byl oživen diskuzí, novými poznatky, jak ze strany lektora, tak ze strany sester a pracovníků v sociálních službách“. Zúčastněným se jevil jako přínosný pro jejich práci. Získané poznatky jsou uplatnitelné v praxi pracovníka v sociálních službách. „Přednášející na mě udělala dobrý dojem“. Seminář i lektor byl ohodnocen jako výborný, proto ho můžeme všem, kteří mají o toto téma zájem vřele doporučit.

Celkové hodnocení semináře: 1

Celkové hodnocení tématu: 1

Celkové hodnocení lektora: 1

Civilizační choroby (Agentura Slavíčková, přednášející Mgr. Vlastimil Chadim)

Seminář byl hodnocen účastníky slovy: „Velmi zajímavý“, získané informace jsou použitelné v praxi i soukromém životě“. „Dozvěděla jsem se, že vhodnou výživou lze ovlivnit množství užívaných léků, případně oddálit zdravotní problémy.“ Seminář byl oživen navazováním dialogu, jevil se jako velmi přínosný. Celkové hodnocení semináře vyjádřila jedna účastnice slovy: „Moc se mi líbil, téma bylo srozumitelně vysvětleno, přednášející se, výborně poslouchal.“

Celkové hodnocení semináře: 1

Celkové hodnocení tématu: 1

Celkové hodnocení lektora: 1

Péče o parkinsoniky (Agentura Slavíčková, přednášející Bc. Marie Hradilová)

Seminář byl ohodnocen na výbornou slovy: „Přednášející byla velmi dobře připravena a měla příjemný přednes, téma se velmi dobře poslouchalo, seminář byl oživen praktickými ukázkami a cvičením.“ Zvolené téma bylo zajímavé, uplatnitelné v praxi, vyučující navazovala s posluchači dialog, používala formu interakce, dokázala svým přednesem zaujmout, uváděla příklady z praxe. Seminář můžeme vřele doporučit.

Celkové hodnocení semináře: 1

Celkové hodnocení tématu: 1

Celkové hodnocení lektora: 1

Komunikace, asertivita a jejich limity při jednání se zdravotně postiženými (NADĚJE, přednášející Mgr. Michaela Lutišánová)

Seminář byl zajímavý, informace, které pečovatelky získaly, uplatní ve své praxi, seminář byl oživen zajímavostmi z praxe, vyučující navazovala dialog. Účastnice ho hodnotily slovy: „*Téma se mi líbilo*“, uplatnitelnost v praxi je široká, vyučující se vyjadřovala srozumitelně, byla po odborné stránce připravena, což bylo hodnoceno slovy: „*Seminář, téma i lektorku hodnotím na výbornou.*“

Celkové hodnocení semináře: 1

Celkové hodnocení tématu: 1

Celkové hodnocení lektora: 1

Alternativní způsoby komunikace se seniory (Agentura Slavičková, přednášející Mgr. Jiří Maxmilián Prokop).

Tento seminář byl velmi zajímavý, téma bylo velmi dobře vysvětleno. Uplatnitelnost je spíše v zařízeních sociální péče typu pečovatelské domy, stacionáře, domovy důchodců, hůře uplatnitelné v terénu. Přednášející navazoval dialog, dokázal zaujmout svým přednesem i vysvětlením daného tématu. Vyjadřoval se srozumitelně i na záludné otázky dokázal odpovědět, byl velmi dobře připraven.

Celkové hodnocení semináře: 1

Celkové hodnocení tématu: 2

Celkové hodnocení lektora: 2

Preventivní péče o klienty seniorského věku (SCHOLA MEDICA, přednášející Mgr. Stehlíková)

Seminář byl zajímavý, byl hodnocen slovy: „Získané informace uplatním v praxi jenom částečně, jsou vhodnější pro pečovatelská zařízení, v terénu těžko ovlivním prostředí, mohu jenom poradit, doporučit.“ „Vyučující navazoval dialog, prostředí mi vyhovovalo, cítila jsem se tam dobře.“ „Lektorka byla připravená, zaujala mě svým výkladem, vyjadřovala se

srozumitelně a celkově se mi líbila.“ Seminář můžeme doporučit všem, kteří pečují o klienty v zařízeních.

Celkové hodnocení semináře: 2

Celkové hodnocení tématu: 2

Celkové hodnocení lektora: 1-2

Etické zásady NADĚJE (NADĚJE o.s., přednášející Mgr. Ilja Hradecký)

Na tomto semináři přednášel ústřední ředitel o.s.NADĚJE o tom, jak tato organizace vznikla, jaké činnosti se její pracovníci věnují, kde všude po ČR má Naděje pobočky. Tento seminář byl velmi poutavý. Pestrost činností, které se pracovníci věnují a rozmanitost klientely je velmi zajímavá. Toto téma se pracovníkům líbilo, každý by měl vědět o organizaci ve které pracuje, co nejvíc. Přednáška byla oživena o zkoušení z dodržování etických zásad. Seminář doporučuji těm, kdo chtějí o této organizaci vědět všechno od jejího založení po současnost.

Celkové hodnocení semináře: 1-2

Celkové hodnocení tématu: 2

Celkové hodnocení lektora: 2

Kvalita v sociálních službách (NADĚJE o.s., přednášející Mgr. Michaela Lutišánová)

Tento seminář školené moc nenadchl. Celkově se téma nejeví jako zajímavé. Teoretické informace, jak zkvalitnit tuto práci je ovšem velmi těžce uplatnitelné v praxi. Sociální služby jsou založeny na vztahu klient a pečující personál, nemůžeme tuto práci paušalizovat, neboť se nám začíná vytrácet lidskost z těchto profesí.

Celkové hodnocení semináře: 2

Celkové hodnocení tématu: 2-3

Celkové hodnocení lektora: 2

Hlavním cílem

- bylo verifikovat, jestli jsou vzdělávací programy jednotlivých vzdělávacích institucí pro pracovníky v sociálních službách kvalitní.

Dílčí cíle

- jak splňují požadavky vzdělávaných,
- jak jsou získané poznatky uplatnitelné v jejich praxi,
- jak jsou lektoři po odborné stránce připraveni.

Hypotézy

- Všechny organizace, které se vzděláváním pracovníků v sociálních službách zabývají, budou nabízet přibližně stejně kvalitní programy.
- Odbornost lektorů se bude pohybovat na stejné úrovni.
- Většina poznatků, získaných na přednáškách, bude uplatnitelná v praxi.

Vyhodnocení

- Všechny absolvované přednášky byly z pohledů pečovatelek přínosné, odpovídá tomu hodnocení jednotlivých programů.
- Analyzované vzdělávací programy mají vysokou odbornou úroveň, téměř ve všech případech byla použita forma interakce, navazování dialogu, oživením příkladů z praxe i osobní zkušenosti přednášejících k daným tématům. Prostředí, ve kterém přednášky probíhaly, bylo vždy vyhovující. Všem pečovatelkám se líbil způsob vzdělávání formou přednášky v kombinaci s interakčními technikami (zapojením se). Získané poznatky pečovatelky většinou uplatní ve své praxi.
- Hodnocení lektorů: Všichni přednášející byli připraveni, témata dobře vysvětlili, jejich projev byl sebejistý a byli vzdělávanými pečovatelkami hodnoceni kladně.

Semináře, si pracovníce PS vybírají samy, dle nabídky jednotlivých vzdělávacích organizací. Tyto programy jsou hrazeny zaměstnavatelem a pracovníce jsou uvolněny ze zaměstnání, aby se jich mohly zúčastnit. Všechny pracovníce terénní pečovatelské služby musí splňovat za rok minimálně 24 hodin vzdělávacích akcí. Zaměstnavatel tak zajišťuje svým zaměstnancům profesní růst důležitý pro zkvalitnění jejich práce. Získávají tak nové poznatky, které uplatňují ve své práci.

Přednášky, o které se pracovníce PS nejvíce zajímají se týkají nových trendů v terénní pečovatelské službě i zdravotní semináře např. První pomoc, Péče o parkinsoniky, Zdravotník - křesťan, Psychologické minimum, Paliativní péče, Bazální stimulace.

Závěr:

Pro výzkum jsem si zvolila kvalitativní přístup, výzkumnou metodu rozhovor, některé otázky byly uzavřené i otevřené, pro hodnocení některých jsem zvolila škálování. Získané informace jsem si zaznamenala do strukturovaného dotazníku, jehož znění jsem přiložila jako přílohu. Rozhovory jsem zpracovala a vyhodnotila. Potvrdila se mi moje hypotéza, že všechny semináře byly obsahově velmi kvalitní, většina pečovatelek se shodla v tom, že získané poznatky uplatní ve své praxi, témata byla pro jejich práci přínosná a lektori svou odborností byli na vysoké úrovni.

V teoretické části jsem nastínila současnou situaci ve vzdělávání, jaká je historie vzdělávání dospělých u nás i v cizině, vysvětlila jsem některé termíny týkající se této oblasti. Předložila jsem požadavky na pracovníka v sociálních službách na jeho osobnosti, sociální i psychologické předpoklady, jeho profesní předpoklady. Teoretické požadavky kladené na andragogy, které jsem empirické části porovnávala. V závěru teoretické části jsem vybrala některé vzdělávací instituce, z nichž jsem v empirické části hodnotila jejich kvalitu z pohledu pečovatelek PS Naděje.

V empirické části jsem porovnávala kvalitu vybraných vzdělávacích programů z pohledu pečovatelek organizace Naděje. Vybrané semináře byly posuzovány z hlediska přínosnosti pro pracovníce v jejich profesním růstu a uplatnitelnosti v praxi. Byla hodnocena témata a jejich využitelnost v terénní službě i osobním životě. Hodnocení lektorů podle jejich schopností zaujmout vzdělávané.

Podle mého očekávání byly pracovníce spokojeny se všemi programy, absolvovaná témata si vybíraly podle vlastního uvážení, a tudíž s nimi byly spokojeny, lektori svým projevem zaujali všechny vzdělávané. Přednášky byly oživeny buď diskuzí, uváděním příkladů z praxe nebo zapojením všech zúčastněných. Zkoumané vzdělávací instituce mohu vřele doporučit a věřím, že jejich kvalita se i v budoucnu bude stále zvyšovat.

Resumé:

Bakalářská práce je zaměřena na vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Celoživotní vzdělávání a uvedená platná legislativa pro tuto oblast je velmi aktuální problémem. Popisuje historii vzdělávání dospělých u nás i v cizině a požadavky na pracovníky v pomáhajících profesích, které museli pracovníci v tehdejších dobách splňovat. V práci jsou uvedeny historické kontexty sociální práce, které jsou vždy spojeny s politickou, ekonomickou a sociální situací té které doby. Je diskutován tradiční způsob vzdělávání a vysvětlení pojmů jako je pedagogika, andragogika, profesionalizace, kvalifikace, kompetence atd. Požadavky na pracovníka v sociálních službách a to osobnostní, sociální a psychologické předpoklady jsou prezentovány v odborné literatuře. V empirické části je posouzena kvalita jednotlivých vzdělávacích programů a jejich vyhodnocení. Tato práce může být návodem při hledání vhodných vzdělávacích programů pro pracovníky v sociálních službách.

Anotace

Předmětem práce byla komplexní analýza současné situace ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Cílem teoreticko - metodické části byl popis současného stavu ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách, legislativa platná pro tuto oblast, pohled do historie vzdělávání, klasifikace sociálních zařízení i terminologická vymezení v této oblasti, zahrnující profesní kompetence pracovníka v sociálních službách i lektora v procesu vzdělávání dospělých. Cílem prakticko - analytické části bylo poskytnout přehled některých vzdělávacích programů nabízených vzdělávacími institucemi v městě Brně a zhodnocení kvality seminářů, lektorů i nabízených témat. Výzkum byl veden v terénní pečovatelské službě organizace NADĚJE. Zjistila jsem, že hodnocené vzdělávací programy, kterých se pracovnice zúčastnily, jsou kvalitou na velmi dobré úrovni.

Annotation

The subject of this thesis was the complex analysis of present situation in education of the social services workers. The focus of the theoretical-methodological part was the description of the current level in the education of social workers, legislation valid in this area, historical review, classification of social institutions, terminology valid in this area including professional competences of social workers and lecturers in the adults education process. The target of the practical-analytical part was to provide a view of educational programs which are offered by educational organizations in the city of Brno and evaluation of their quality. The research work was performed in the social care organization Naděje. I have discovered, that the evaluated educational programs attended by employees of Naděje, are on a very good level.

Seznam použité literatury a informační prameny

1. BENEŠ, M. *Andragogika*. Grada Praha, 2008. ISBN 978-80-247-2580-2
2. ČINČERA, J. *Práce s hrou pro profesionály*. Grada Praha, 2007. ISBN 978-80-247-1974-0
3. FAERBER, Y. STOWE, CH. *Vedení lidí v praxi*. Grada Praha, 2007. ISBN 978-80-247-2009-8
4. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Havlíček Brain Team, Praha 2010. ISBN 978-80-87109-19-9
5. HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. ERMAT Praha 2010. ISBN 978-80-87398-06-7
6. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Portál Praha, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4
7. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. TRITON Praha 2003. ISBN 80-7254-329-6
8. JEŽEK, P. SWIECICKI, I. *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách*. Praha- Evropský sociální fond 2007
9. KOHOUTEK, R. *Pedagogická psychologie*. IMS Brno 2006
10. KOLEKTIV AUTOR., *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. APSSCR 2011 ISBN 978-80-904668-1-4
11. KOLEKTIV AUTOR., *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. Univerzita J.E.Purkyně v Ústí nad Labem, 2007. ISBN 978-80-7044-858-8
12. KOLEKTIV AUTOR., *Pečovatelská služba v České republice*. APSSCR 2010. ISBN 978-80-904668-0-7
13. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Portál, 2008 ISBN 978-80-7367-383-3

14. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Portál Praha 2007. ISBN 978-80-7367-331-4
15. MŮHLPACHR, P. *Sociální práce jako životní pomoc*. MSD Brno 2006 ISBN 80 86633-62-4
16. SMEJKAL, V. BACHRACHOVÁ, H. *Lexikon společenského chování*. Praha Grada 2011 ISBN 978-80-247-3650-1
17. STRAUSS, A. CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Albert Boskovice 1999 ISBN 80-85834-60-X
18. ŠOFEROVÁ, J. *Lektorské fínty*. Grada Praha 2008 ISBN 978-80-247-2483-6
19. VETEŠKOVÁ, J. TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Grada 2008. ISBN 978-80-247-1770-8
20. VÍZDAL, F. *Sociální psychologie I*. IMS Brno 2010

Internetové zdroje:

21. <http://socialnipece.brno.cz/texty/5/socialni-sluzby/> [1.12.2011] Rozdělení sociální péče.
22. <http://www.strukturalni-fondy.cz/Programy-2007-2013> [12.12.2011] Operační program lidské zdroje a zaměstnanost.
23. <http://www.esfcr.cz/07-13/opvk> [12.12.2011] OP vzdělávání pro konkurenceschopnost.
24. <http://www.znackakvality.info/manual-zq/projekt/> [12.12.2011] Značka kvality v sociálních službách.
25. <http://www.apsscr.cz/cz/projekty/vzdelavani-managementu> [1.12.2011] Projekty.
26. <http://www.caps-vzdelavani.cz/dalsi/index.html> [7.1.2012] Česká asociace pečovatelských služeb - další vzdělávání.

27. <http://www.nrno.cz/o-registru> [7.1.2012] Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách.
28. http://www.mpsv.cz/files/clanky/12083/akreditace_010212.pdf [7.1.2012] Seznam institucí a vzdělávacích programů akreditovaných na MPSV v roce 2012.
29. <http://www.tigeragency.cz/projekt-esf.php> [7.1.2012] Vzdělávací programy v zařízeních sociální péče.

Zákony a vyhlášky:

30. Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.
31. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
32. Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách.
33. Zákoník práce č.262/2006 Sb.,
34. Vyhláška č. 239/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
35. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
36. Příloha č. 1 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.
37. Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb.
38. Příloha č. 3 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.
39. Příloha č. 4 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách.

Příloha

Strukturovaný rozhovor: Hodnotíme kvalitu seminářů, spokojenost vzdělávaných s výkladem tématu a profesionalitu lektora, který daný vzdělávací program přednášel.

Jméno pečovatelky:

Délka praxe v tomto oboru:

Dosažené vzdělání:

Název vzdělávací organizace:

Název vzdělávacího programu:

Jméno lektora:

1) Hodnocení semináře z pohledu pečovatelky a jeho přínosnost pro její práci.

Hodnocení semináře je založeno na škálování, přičemž jednička je nejlepší a pětka nejhorší. Některé otázky jsou uzavřené typu ANO/NE i otevřených otázek s možností vyjádření vlastního názoru.

Zajímavost semináře? 1 2 3 4 5

Dozvěděla jsem se nové informace? ANO NE (jaké?)

Uplatnitelnost přednášeného tématu v praxi? 1 2 3 4 5

Byla témata dobře vysvětlena? ANO NE

Byl seminář něčím oživen? ANO NE

Byl seminář užitečný (přínosný) pro vaši práci? ANO NE

Byla použita forma hry (interakce – zapojení)? ANO NE

Pokud ano, vyhovovalo vám to?

Navazoval vyučující dialog?

Cítila jsem se tam dobře? ANO NE

Vyhovovalo mně prostředí? 1 2 3 4 5

Jaký způsob vzdělávání vám nejvíc vyhovuje?

Jaká forma výuky vám více vyhovuje? Přednáška / interakční seminář / obojí

2) Hodnocení tématu (spokojenost s nabízenými vzdělávacími programy)

Jmenujte lektora, který vás nejvíce zaujal svým kurzem?

Nejvíce mě zaujal:

Jmenujte kurz, který byl podle vašeho názoru nejzajímavější:

Jste spokojená s nabízenými vzdělávacími tématy?

S kterými jste byla spokojena nejvíce, jmenujte:

Pokud jste byla s nějakým seminářem výrazně nespokojena, pak ho uveďte:

Uplatníte získané vědomosti v praxi? ANO NE

Jsou nějaká témata ve vzdělávání, o která máte primární zájem?

Jmenujte..., čeho se týkají?

Změnila bych něco na vzdělávání pracovníků? ANO NE

Pokud ano co?

Připomínky, názory, komentáře:

3) Hodnocení lektora jeho profesní, osobnostní předpoklady pro tuto práci.

Měla jste nějaké výhrady k lektorovi? ANO NE pokud ano, jaké...

Dokázal svým tématem zaujmout, i když bylo nezáživné? ANO NE

Jaký měl lektor přednes? Jevil se vám svou osobností zajímavý? ANO NE

Jak se vám poslouchalo dané téma?

Vyjadřoval se lektor srozumitelně? ANO NE

Pochopila jste dané téma? ANO NE

Byl lektor po odborné stránce připraven? ANO NE

Jak na vás působil svým zevnějškem, byl upraven, udělal na vás dojem?

Bylo jeho vystupování přirozené, sebejisté, měl příjemný hlas, dobře se poslouchal? ANO NE

Celková známka semináře: 1 2 3 4 5

Celková známka tématu: 1 2 3 4 5

Celková známka lektora: 1 2 3 4 5