

Vzdělávání pracovníků přímé péče v sociálních službách

Radmila Zábojová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Radmila Zábojová**
Osobní číslo: **H128414**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Vzdělávání pracovníků přímé péče v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- zmapování nabídky a struktury vzdělávání pracovníků v sociálních službách v JM kraji;
- zmapování a popis preferencí výběru vzdělávání z nabídky kurzů pro pracovníky přímé péče;
- zpětné zhodnocení efektivity pro praxi a osobní růst pracovníků v přímé péči.

Součástí práce bude empirické šetření event. realizovaný výzkum (kvantitativní, kvalitativní, smíšený) zaměřený na dané téma.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

GOLEMAN, Daniel. Emoční inteligence. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). V Praze: Metafora, 2011, 315, [101] s. ISBN 978-80-7359-334-6.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2. rozš. a přepr. vyd. Praha: Portál, 1997, 147 s. ISBN 80-7178-150-9.

KOPŘIVA, Pavel. Respektovat a být respektován. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008, 286 s. ISBN 978-80-904030-0-0.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 2., v Sociolog. nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

WHITMORE, John. Koučování: rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti : metoda transpersonálního koučování. 3., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Management Press, 2009, 243 s. ISBN 978-80-7261-209-3.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Mgr. Irena Ocetková, Ph.D.
Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014



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




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

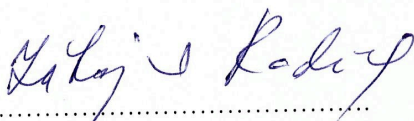
Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20.2.2015


.....
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Abstrakt česky

Práce je zaměřena na zkoumání vzdělávání pracovníků v přímé péči v sociálních službách. Vychází z předpokladu, že základním pracovním nástrojem osob, které pracují v pomáhajících profesích jsou nejen jejich znalosti, ale součástí je i osobnostní vybavení každého pracovníka. Práce zkoumá, zda a jak zaměstnavatelé své zaměstnance podporují ve vzdělávání, jaké motivace mají pracovníci při výběru svého vzdělávání a zda si uvědomují propojenost zkušeností z profesního a nepracovního života.

Klíčová slova: pracovník v přímé péči, vzdělávání v sociálních službách, pracovní kompetence, osobnostní vybavení, povinné vzdělávání, akreditované vzdělávání.

ABSTRACT

The study is focussed on research of education of workers in direct care social services. It is based on the assumption that the basic tool of people who work in social services is not only their knowledge but also their personality. The study researches if and how employers encourage their employees in education, what motivations the employees have in choosing their education and if the employees realize the connection between experience from professional and personal life.

Keywords:

worker in direct care, education, social services, job skills, personal equipment, compulsory education, accredited education.

motto:

Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je současný.

Karel Kopřiva

Srdečně děkuji za vstřícnost a vedení paní Mgr. Ireně Ocetkové, svému manželovi za technickou podporu při realizaci praktické části práce a svým dětem za schopnost vidění souvislostí.

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

Radmila Zábojová, Brno 15.4. 2015

OBSAH

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Parametry pracovníka v přímé péči | 11 |
| 1.1 | Pomáhající osoby z pohledu historie | 11 |
| 1.2 | Pomáhající profesionálové dnes | 12 |
| 1.2.1 | Zákonné podmínky pro výkon profese | 12 |
| 1.2.2 | Specifikace náplně práce pracovníka v přímé péči | 12 |
| 1.2.3 | Osobnostní předpoklady pro výkon profese | 13 |
| 2 | Kontexty poskytování služeb pracovníky v přímé péči | 15 |
| 2.1 | Kontext služby v ČR, začlenění do moderní Evropy | 15 |
| 2.2 | Popis fungování systému vzdělávání pracovníků v přímé péči v ČR | 16 |
| 2.3 | Co znamená, když je kurz akreditovaný MPSV | 16 |
| 3 | Možnosti vzdělávání pracovníků v přímé péči | 18 |
| 3.1 | Formy a typy vzdělávání | 18 |
| 3.1.1 | Přehled nabídky akreditovaných kurzů v ČR pro rok 2014 | 18 |
| 3.1.2 | Další možnosti vzdělávání | 19 |
| 3.2 | Kompetence ve vzdělávání pracovníků v přímé péči | 20 |
| 4 | Realizace a způsob analýzy rozhovorů | 23 |
| 4.1 | Přístup kvalitativního výzkumu | 23 |
| 4.2 | Formulace cílových otázek | 24 |
| 4.3 | Výběr dotazovaných | 24 |
| 4.4 | Malé charakteristiky dotazovaných osobností | 25 |
| 5 | Jak konkrétně realizují podporu ve vzdělávání zaměstnavatelé | 27 |
| 5.1 | Rozdíly ve vnímání akreditovaného a neakreditovaného vzdělávání | 30 |
| 6 | Motivace pro rozvoj profesních kompetencí | 32 |
| 6.1 | Vnímání přínosu vzdělávání pro neprofesní (osobní) život | 36 |

ÚVOD

Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla věnovat tématu, které mě oslovilo v souvislosti s mými zkušenostmi z posledních dvou let při práci se středně a těžce mentálně postiženými dospělými a osobami s poruchou autistického spektra na pozici pracovníka v přímé péči v sociálních službách.

Při této práci je velmi důležité zabývat se neustálým rozvojem a zkvalitňováním služeb, které jsou v sociálních službách poskytovány klientům všech cílových skupin. Jedním ze způsobů, jak tohoto trendu dosáhnout, je pravidelné celoživotní vzdělávání, které je součástí celoživotního učení a osobnostního zrání. Teprve profesionál, který se ve své praxi může spolehnout na své vědomosti a zkušenosti může poskytovat potřebným osobám zázemí potřebné při jeho začleňování. Teprve skutečný profesionál může svou službu poskytovat dlouhodobě a bez ohrožení vyhořením nebo zhoršením vztahu k hendikepované osobě.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PARAMETRY PRACOVNÍKA V PŘÍMÉ PÉČI

1.1 Pomáhající osoby z pohledu historie

Se zajištěním potřeby péče o potřebné se z historického hlediska setkáváme již od pravěku. Pravděpodobně vždy existovaly osoby, které poskytovaly péči potřebným osobám ve svém okolí. Zdaleka však nelze hovořit o systematickém přístupu. Ve starověku a později i část středověku se společnost před chudými bránila a převážně chudobu trestala. Represivní postoj k lidem na okraji společnosti se v dějinách vracel v různých podobách, je však jasné, že ve všech dobách, pravděpodobně na komunitní úrovni, existovaly osoby, které byly k péči o potřebné osoby ve svém okolí vnímavější, citlivější a pravděpodobně tedy takovou práci pro tyto osoby nebo skupiny i praktikovaly. Pravděpodobně šlo o většinou ženy, které byly pomocnicemi šamanů nebo lékařů.

V raném středověku se první sociální služby po přijetí křesťanství a zřízení církve na dlouhá desetiletí stala povinností milosrdných křesťanů. Chudinská péče byla poskytována formou almužny. První organizované služby začaly poskytovat kláštery a později farnosti. Prvními lidmi, kteří se tedy zabývali péčí o potřebné byly řádové sestry, dobrovolníci, lidé, kteří cítili tuto práci jako svou potřebu pomoci.

V 16. a 17. stol se objevily rovněž první cechy, resp. bratrstva, které, opřeny o myšlenku vzájemnosti vyprofilovaly určité profesní skupiny. Poskytovaly podporu svým členům a jejich rodinám, výhradně však finanční formou, přímou péči pouze podporovaly, ale zajistit si konkrétní osobu pro výpomoc musel opět každý sám.

U nás je zásadním změnou období mezi válkami, kdy se poskytované služby začínají profesionalizovat. Vznikají dobrovolné spolky např. společnost Československého červeného kříže, které již zaměstnávají zejména pracovnice, ze kterých se část kvalifikovala jako zdravotní sestry a později první lékařky. Část pracovnic vždy pracovala v terénu, v chudinských čtvrtích – tedy v přímé terénní péči jako pečovatelky a pomocnice na mnoha úrovních péče o potřebné.

Zásady, které takový pracovník má mít, dokresluje citace pro poskytování chudinské péče, jak ji propagoval dr. Zekl, později pražský primátor: “...Všude k provádění úkolů sociální péče zachovati čistý, lidský poměr člověka k člověku, bratra k bratru, všemožně dbáti taktu a šetrnosti, nedopustiti se ničeho, co by druhého ponížilo nebo urazilo. Míti otevřené oči, sluch i srdce, nestrpěti bídy a utrpení, křivdy a bezpráví, ale všude, ze všech sil hned pomáhati. Býti člověkem!” (Matoušek O., 2011).

1.2 Pomáhající profesionálové dnes

1.2.1 Zákonné podmínky pro výkon profese

Moderní profesionalizované pojetí pracovníka poskytující služby druhým potřebným osobám odpovídá nabídce služeb sociální péče. Mezi tyto služby se řadí služby osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení.

Předmětem mého zájmu jsou pracovníci v sociálních službách – v přímé obslužné péči. Zákon je definuje jako toho, kdo vykonává:

- přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních v sociálních službách
- vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost
- pečovatelskou činnost v domácnosti potřebné osoby (Zákon o sociálních službách 108/2006 sb.)

Podmínkou pro výkon činnosti pracovníka v přímé péči je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Požadavky zde nejsou tak přísné jako u sociálních pracovníků (VŠ vzdělání nejméně bakalářského stupně), vždy se však musí jednat minimálně o základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin. V praxi by tak nemělo docházet např. k situaci, že k péči např. osoby upoutané na lůžko by byl připuštěn někdo, kdo na takovou práci není připraven. Takové nastavení vytváří teoretický předpoklad pro kvalitní práci v přímé péči o klienta.

1.2.2 Specifikace náplně práce pracovníka v přímé péči

V důvodové zprávě k Zákonu o soc. službách je pro pracovníky v přímé péči v sociálních službách uvedeno, že vykonává:

- a) přímou obslužnou péči o osoby spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření

a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence;

c) pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku.

(Zákon o sociálních službách. Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách, 2005).

1.2.3 Osobnostní předpoklady pro výkon profese

K výkonu pracovníka v přímé péči, jak vyplývá z výše citovaného popisu výkonů, je nutné, aby byl dlouhodobě vybaven některými osobnostními předpoklady.

Pomáhající profese, zejména na úrovni přímé péče, patří k těm profesím, které vyžadují angažovanost celého člověka. Často je vnímána jako poslání nebo možnost, jak překonat pocit osobní nespokojenosti s vlastním životem či zajistit si pocit sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. Nevhodná osobnostní východiska v obraze pracovníka v přímé péči, mohou být zásadní překážkou v profesionálním poskytování služby potřebnému klientovi. (Kopřiva, 2008).

Vzhledem k tomu, že základem mnoha úkonů pracovníka v přímé péči je přímý fyzický kontakt, často na velmi intimní úrovni a jeho schopnost psychicky zvládat zátěžové situace, je u něj je nutná rozvinutá emoční inteligence s vysokou mírou empatie. Do jeho profesionálních kompetencí by tedy, kromě odborných znalostí, měly patřit i schopnost navázat a udržet vztah k opečovávané osobě, trpělivost, vcítění (empatie), schopnost být Tady a Teď, emoční stabilita. Tyto požadavky lze shrnout do pojmu **osobnostní zralost**.

Jednou z těžko uchopitelných kvalit pracovníka v přímé péči je jeho vnímání hodnot, schopnost sebereflexe a schopnosti celoživotního učení. U pracovníků se pak můžeme setkat také s přístupem, které lze označit jako neprofesionální – nadřazený či neosobní přístup ke klientovi, nerespekt k jeho životní situaci, hendikepu, osobnímu příběhu. (Kopřiva, 2008).

„Jakkoli je závazným ideálem akceptovat jako klienta kohokoliv, je zároveň zcela nepochybné, že je to požadavek neuskutečnitelný. ... Je tedy třeba přijmout jako fakt skutečnost, že nikdo nemůže účinně pracovat s kýmkoli a že každý pomáhající potkává potřebné, kteří v něm budí

záporný vztah. Někdy lze situace vyřešit předáním kolegovi nebo kolegyni, který díky své osobnosti, své životní historii apod. je schopen tohoto potřebného akceptovat. Jindy to možné není a nezbývá než se s celou situací vypořádat tak dobře, jak to jen jde.“ (Kopřiva, 2008).

Podle mých dosavadních poznatků není sebezkušenostní a seberefektivní část profesních kompetencí pracovníka v přímé péči nikde dostatečně zakotvena, zjišťována, evidována ani revidována. V návaznosti na to ani odpovídajícím způsobem řádně hodnocena a finančně oceněna.

2 KONTEXTY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PRACOVNÍKY V PŘÍMÉ PÉČI

2.1 Kontext služby v ČR, začlenění do moderní Evropy

Přímá obslužná péče, tak jak je v současné době v zařízeních sociální péče vykonávána, prošla svým dlouholetým vývojem. Od systému nemocniční péče k rodinnému pojetí a dnes již v sociálních službách nemá zdravotnický charakter.

Odborná literatura i oficiální trendy v přístupech v moderní sociální práci se shodují v tom, že jde vždy o zvlášť obtížnou a namáhavou komplexní obslužnou péči o fyzicky a psychicky postižené klienty, o poskytování pomoci při vytváření základních sociálních a společenských kontaktů, posilování životní aktivizace klientů a uspokojování jejich psychosociálních potřeb.

Mou původní představou bylo, že definuji pracovníka v přímé péči v různých zemích. Podrobnější zjištění souvislostí mne zavedlo spíše k tomu, že službu lze kvalitně definovat vždy pro tu kterou cílovou skupinu, velmi se odlišuje náplň práce pracovníka v přímé péči např. se seniory a pracovní v přímé péči s drogově závislými. Využitelný je tedy především základní přístup v péči o klienta, který by měl stavět na společenských a historických základech té které země. Proto také nemá větší smysl pokoušet se hledat obecné charakteristiky pro tak širokou škálu náplní práce pracovníka přímé péče v sociálních službách. Každá země definuje svou práci nejlépe pro tu kterou cílovou skupinu.

Ze stejného východiska zřejmě vyšla potřeba, jak zajistit kvalitu pracovníků v sociálních službách v integrované Evropě. Zjistila jsem, že pro pracovníky v sociálních službách existují dnes různé možnosti získat základní vstupní certifikáty v sociálních službách, které jsou respektovány napříč Evropou. Jedním z nich je certifikát ECC (European Care Certificate), který dokládá zaměstnavateli, že držitel certifikátu má nezbytné znalosti pro práci v sociálních službách. Tyto znalosti mohou být předány prostřednictvím školení při zaměstnání, samostatným krátkým kurzem nebo jako součást rozsáhlejšího nebo delšího kurzu. Zkouška netestuje dovednosti kandidátů, pouze jejich znalosti a nejde o náhradu stávajících vzdělávacích programů, které již existují v zemích EU, ale může je doplňovat. V roce 2014 fungoval pro 17 zemí Evropy. V mnoha zemích je systém práce nastaven velmi rozdílně a poskytování služeb je v různých zemích pod ministerstvy spravující sociální oblast nebo pod ministerstvy zdravotnictví. Certifikáty tuto problematiku většinou většinou reflektují a zohledňují práci pro obě možnosti. V České republice je náplň Evropského certifikátu akreditována Ministerstvem práce a sociálních věcí.

2.2 Popis fungování systému vzdělávání pracovníků v přímé péči v ČR

Vzdělávání pracovníků v sociálních službách je aktuálně zakotveno v Zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a Standardech kvality v sociálních službách. Profesní rozvoj a osobní profesní cíle a potřeby jsou předmětem další kvalifikace (individuální vzdělávací plány) - Z.č. 262/2006Sb., Zákoník práce, Hlava II.

V praxi to znamená, že pracovník má stanoven počet povinných hodin vzdělávání, které musí splnit vždy v daném kalendářním roce. Standardy kvality předpokládají pro pracovníky v přímé péči 24 hodin povinného vzdělávání, z toho minimálně 8 hodin ve vzdělávání akreditovaném MPSV. Další části vzdělávání jsou ponechány plně na rozhodnutích jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb.

Mou výchozí představou bylo, že se budu zabývat mapováním nabídky vzdělávacích akreditovaných kurzů pro Jihomoravský kraj. V praxi jsem zjistila, že akreditace se nevztahují místně, poskytovatelé vzdělávání získávají akreditaci celoplošně pro celou republiku s časovým omezením. Místní krajová příslušnost nehraje roli při výběru kurzu ani pro zadávající organizace. Jediným kritériem pro zadávající organizaci by mohlo být dílčí navýšení ceny kurzu u poskytovatele, který zohledňuje v ceně kurzu cestovné lektorů. Takové navýšení však pravděpodobně nehraje při výběru lektorů žádnou významnější roli.

2.3 Co znamená, když je kurz akreditovaný MPSV

Akreditovaný vzdělávací kurz nebo program je takový program, na jehož konci je absolventovi vydáno osvědčení nebo certifikát, který potvrzuje, že vzdělávání proběhlo řádně, podle parametrů uznaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Absolvováním takového typu vzdělávání je vytvořen předpoklad, že absolvent získal některou z kompetencí, kterou využívá pro výkon své profese.

Ministerstvo práce a sociálních věcí také zprostředkovaně provozuje Fond dalšího vzdělávání, příspěvkovou organizaci, jejíž prioritou je realizovat aktivity na podporu dalšího profesního vzdělávání zaměstnanců v sociální oblasti. Jedním z jejích cílů je lepší uplatnění občanů na trhu práce a zkvalitnění poskytovaných služeb. Od roku 2012 do roku 2015 probíhá projekt podpořený částkou 20 milionů korun, který podporuje kvalitu v celoživotním a kvalifikačním vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách. V úvodní zprávě stojí: „Současný systém akreditace vzdělávacích programů v oblasti sociálních služeb je těžkopádný a především neefektivní nejenom z hlediska kvality, ale i časové náročnosti vyřizování žádostí. V aktuálním nastavení neexistují

jednotné podmínky při posuzování kvality programů, což je způsobeno stávajícím metodickým nastavením – odborné stanovisko připravuje pověřený člen komise, který však může a nemusí mít specializaci ke konkrétnímu posuzovanému programu. Velkým nedostatkem je formálnost hodnotícího procesu, zdlouhavý proces udělování akreditací a nepřehledný systém zveřejňování akreditovaných programů.

Cílem projektu je zvýšení kompetencí a kvalifikace zaměstnanců ve sféře sociálních služeb, ale také zajištění trvalé garance standardu akreditovaných vzdělávacích programů.“

(<http://fdv.mpsv.cz/p/cinnosti-fdv/projekty/podpora-kvality-v-celozivotnim-a-kvalifikacnim-vzdelavani-zamestnancu-v-socialnich-sluzbach>).

3 MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V PŘÍMÉ PÉČI

3.1 Formy a typy vzdělávání

Vzdělávání je součástí celoživotního učení, které zahrnuje vzdělávání formální, neformální a informální.

Formální vzdělávání obecně je realizováno ve vzdělávacích institucích – především školách. Legislativně jsou zde vymezeny funkce, cíle, obsahy, organizační formy a způsoby zpětnovazebné evaluace. Vzdělávání pracovníků v přímé péči probíhá po dosažení určitého stupně vzdělání pravidelně po celou dobu aktivního provozování profese. Další vzdělávání se pak dělí na profesní vzdělávání, které zahrnuje **kvalifikační** a **rekvalifikační** periodické vzdělávací akce.

Neformální vzdělávání se realizuje formou kurzů a seminářů, zpravidla v soukromých nebo neziskových organizacích. Je zaměřeno na získávání vědomostí, dovedností a zkušeností a kompetencí, které mohou pracovníkovi zlepšit jeho pracovní a společenské postavení. Nevede k získání uceleného stupně vzdělání, doplňující formou zvyšuje odborné kompetence pracovníka, seznamuje jej s novými trendy jeho práce, prohlubuje jeho schopnosti provazovat teorii s praxí.

Rozlišujeme ještě **vzdělání tzv. informální**. Jedná se o proces získávání vědomostí, osvojování dovedností a kompetencí z každodenních zkušeností a činností v práci, rodině a volném čase. Zahrnuje sebevzdělávání, jedinec však nemá možnost nabyté znalosti ověřit či změřit. Probíhá neorganizovaně, nesystematicky a je institucionálně nekoordinované a nekoordinovatelné.

Dalším typem je vzdělávání **občanské a zájmové**, které s profesí a osobnostní pracovníka úzce souvisí.

Syntézou všech typů vzdělávání je možné nabýt takových osobnostních kvalit, které přesahují rámec běžných pracovních kompetencí (metadovedností).

3.1.1 Přehled nabídky akreditovaných kurzů v ČR pro rok 2014

Ministerstvo práce a sociálních věcí uděluje v rámci pravidelných termínů šestkrát ročně akreditace pro jednotlivé vzdělávací programy. Počty nabízených akreditovaných kurzů se v letech 2010-2014 pohybovaly od 1300 do 1650 akreditovaných programů pro vzdělávání pracovníků v sociální oblasti. Část programů je určena managementu, PR a administrativě. Většina se zaměřuje na zkvalitňování péče přímo s osobami pro různé cílové skupiny.

Pro rok 2014 bylo pracovníkům v sociální oblasti k dispozici vzdělávání s akreditací MPSV v asi 1.500 kurzech. Podle hrubého rozdělení na základě názvů jednotlivých kurzů je možné orientačně zjistit jejich zaměření. Zhruba 5% se odkazovala k administrativě a správě služeb, 9% k právním aspektům poskytovaných služeb, 77 % se cíleně odkazovalo na práci s různými cílovými skupinami, včetně managementu. Zbýlých 9% nabízelo cíleně osobnostní rozvoj, který bylo možné využít pro pracovníky v přímé péči. Téměř polovina z nich se zabývala syndromem vyhoření. Pouze několik kurzů se ve svém názvu cíleně odkazovalo k emočnímu nebo osobnostnímu rozvoji či koučování. Pro ilustraci nabízím některé z kurzů, které mohou být přínosné pro osobní rozvoj pracovníků v přímé péči ve smyslu osobnostního zrání nebo získávání potřebných specifických dovedností v práci se sebou samým.

Jsou to např.: Rozvoj sociálních kompetencí za pomoci typologie osobnostních stylů, Psychohygiena v sociální práci, Role emocí v komunikaci s klienty – inspirace pozitivní psychologií, Psychologické aspekty sociální práce, Zážitkový seminář – vžij se do role seniora, Sebepoznání osobnosti jako prostředek ke zvýšení osobní efektivity pomáhajícího profesionála, Aplikace logoterapeutických přístupů při zvládnání zátěže, Problematika zpětné vazby v sociálních službách, Komunikační a psychosociální kompetence v sociální práci, Úvod do psychologie emocí pro pracovníky v sociálních službách, Základy koučování v sociálních službách, Úvod do problematiky psychohygieny při poskytování sociální služby, Aktivní naslouchání v sociální práci a v sociálních službách, Psychohygiena – cesta ke spokojenosti a vyrovnanosti v pomáhající profesi, Sám sobě koučem – využití koučovacích principů v pracovním a osobním životě, Základy koučingu a supervize v pomáhajících profesích, Sebemotivace a zvládnání stresu, Osobní rozvoj aneb jak si zlepšit náladu a být duševně svěží (nejen) na pracovišti. (Výčet je ilustrativní, neklade za cíl dále se v této práci touto problematikou zabývat.). (Zdroj:<http://www.mpsv.cz/cs/20148>).

3.1.2 Další možnosti vzdělávání

Kromě nabídky, která je v oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách dostupná s akreditací, je možné využít také široké nabídky kurzů, které sice nesplňují podmínku příslušné akreditace, ale nějakým způsobem se práce s klienty dotýkají. Jedná se o nabídky místních organizací, zájmových skupin např. oborů hraničící se školstvím (komunikace s vizuální podporou pro osoby s Poruchou autistického spektra), zdravotně vědními obory (životospráva, zdravý životní styl), výtvarnými pracemi (arteterapeutické kurzy, kurzy nabízející rozvoj v nějaké technice nebo postupu), volnočasovými aktivitami klientů (tvorba komiksů pro streetworking) a také zážitkové sebezkušenostní semináře (muzikoterapeutické, dramaterapeutické, arteterapeutické). Tyto typy

kurzů zaměstnavatel může zohlednit v rámci povinného vzdělávacího balíčku. Jejich nevýhodou je, že poskytovaná úroveň takto provozovaných kurzů může být velmi nízká, obsahově se mohou značně odklánět od mainstreamového trendu poskytování péče v sociálních službách. Jejich výhodou naopak může být podpora pracovníka v užší specializaci, jeho profesní profilace a možnost individuálního rozvoje, která úzce souvisí s prevencí syndromu vyhoření a přímo úměrně také s kvalitou pracovníkem poskytovaných služeb.

Velkým zdrojem informací a zprostředkovaného poznání jsou v dnešní době nejen odborná tištěná literatura či tematicky zaměřená beletrie, ale také televize, rozhlas a především internet. Informace získané z internetu mají své přednosti a úskalí. K přednostem jistě patří aktuálnost, modernost nabízených odborných dat a postupů, rychlost, návaznost na širší kontext sledované problematiky. Úskalím pak je nerelantnost a častá nemožnost ověření dat. Zde, stejně jako v mnoha jiných oblastech platí, že rozhodujícím faktorem při posuzování získaných informací je dosavadní vzdělání, inteligence a osobnostní profil osoby, která data vyhledala.

3.2 Kompetence ve vzdělávání pracovníků v přímé péči

Termín kompetence je laickou veřejností chápán spíše jako synonymum pro možnost vyjádřit se k nějakému problému nebo jako pravomoc či oprávnění o něčem rozhodnout. Kompetence je výrazem významově spojeným s termíny moc a vliv.

Profesní kompetenci se rozumí oprávnění jednotlivce činit rozhodnutí. „Užití kompetence vyjadřuje či odráží a potvrzuje také sociální pozici jednotlivce (nositele pravomoci jako osoby zmocněné k rozhodování a ovlivňování jednání druhých osob skrze toto, zvnějšku vyšší autoritou propůjčené „právo moci““. (Veteška, 2008).

S oprávněním rozhodovat by se měla dále pojít také **odpovědnost za výsledek**. Jedná se tedy i o soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod, postupů, ale také například postojů, které jednotlivec využívá k úspěšnému řešení nejrůznějších úkolů a životních a profesních situací, jež mu umožňují osobní rozvoji i naplnění jeho životních aspirací.

„Z pohledu životní a profesní cesty každého pracovníka je kompetentním jedinec, který dokáže ve svém životě úspěšně rozvíjet a uplatňovat svůj „lidský kapitál“ tj. veškeré schopnosti, znalosti, dovednosti a případně také zkušenosti a zdroje motivace. Je pravděpodobné, že takoví pracovníci jsou ochotnější přijímat odpovědnost za svoji vlastní životní a profesní dráhu, umějí se efektivně rozhodovat a jsou pozitivně motivováni také na základě svých postojů a dalších zdrojů motivací.

Měřítkem je pro něj nejen finanční efekt, ale právě stupeň rozvoje kompetencí, které získal a ještě může získat v porovnání s předem stanoveným standardem.

Kompetence (způsobilost) se zásadně projevuje v chování, resp. v průběhu a výsledku nějaké činnosti (dosažení cíle) a je v ní obsažen rozvojový potenciál.“ (Veteška, 2008).

Pokud je kompetentním ten, kdo je úspěšný ve svých sociálních rolích, pak to dvojnásob platí pro pracovníka v sociálních službách.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 REALIZACE A ZPŮSOB ANALÝZY ROZHovorŮ

4.1 Přístup kvalitativního výzkumu

Praktická část mojí práce je založena na kvalitativním výzkumu. Uskutečnila jsem celkem osm rozhovorů s lidmi, kteří pracují nebo část své profesní kariéry pracovali, na pozici pracovníka v přímé péči v sociálních službách. Rozhovory jsem nahrávala, poté je přepsala do textové podoby, v textové podobě jsou součástí příloh práce. Pracovníci byli informováni o účelu rozhovoru, jeho anonymitě a souhlasili se zveřejněním.

V závěru všech rozhovorů jsem vždy dotazovanému poděkovala za spolupráci a vysvětlila mu, že pokud bude mít zájem o to, jak bylo s jeho daty a informacemi naloženo, najde od září 2015 na stránkách Institutu mezioborových studií pod mým jménem.

Mým základním pracovním nástrojem byl tedy rozhovor (z anglického překladu interview, inter=mezi, view=názor nebo pohled). Z české etiologie můžeme vyčíst synonyma – konverzace, rozprava, debata, hovor, diskuze, rozmluva. Rozhovory byly vedeny neformálním jazykem, což mi umožnilo nejen zachytit fakta, ale i hlouběji proniknout do motivů a postojů respondentů. U interview můžeme sledovat i některé vnější reakce respondenta a podle nich pohotově usměrnit další průběh kladení otázek. (Skalková a kol., 1983).

Snažila jsem se vycházet z doporučení, že prostředí by mělo být klidné a nejlépe izolované od ostatního dění, nemělo by být před zraky dalších osob, rozhovor by neměl být narušován.

Použila jsem metodu polostukturovaného rozhovoru, otázky jsem měla předem připraveny, nechala jsem se vždy volně nést směrem rozhovoru tak, aby dotazovaný měl pocit maximální přirozenosti při výběru odpovědí. Pokud bylo potřeba, vracela jsem se k tématu až po odeznění toho, co měl dotazovaný potřebu sdělit. Tato forma mi umožnila držet rozhovor na neformální úrovni a zároveň nahlédnout lépe zejména do oblasti motivací pracovníků a jejich reflexe na přínosy vzdělávání pro jejich osobnostní růst.

Rozhovory trvaly v délce od 10 minut do 59 minut, vždy tedy čas delší než prosté vyplňování dotazníku. V případě nejkratšího dotazovacího času jsem považovala za vhodné na respondenta nenaléhat, z jeho reakcí bylo patrné, že mu rozhovor není příjemný, otázky byly zodpovězeny, nedošlo však k otevření možnosti hlubšího zamyšlení se nad některými otázkami. Situace odrážela nízký věk dotazovaného a nevhodně vybrané prostředí pro rozhovor.

Textové přepisy všech rozhovorů jsou součástí přílohy.

4.2 Formulace cílových otázek

Při formulování první výzkumné jsem vycházela z faktu, že stát deklaroval svůj zájem na zvyšování kvality poskytované péče (povinností vzdělávání a také zavedením akreditovaných programů, které mohou být chápány jako garance kvality). Z tohoto východiska vzešla otázka:

Jak konkrétně podporu ve vzdělávání poskytují jednotliví zaměstnavatelé?

Východiskem pro vznik otázky „*Jaké jsou motivace pro rozvoj profesních kompetencí*“ bylo mé přesvědčení podpořené četbou odborné literatury, že poskytování kvalitní služby je možné pouze v případě, že profesionál je schopen aktivně přijímat poznatky a zkušenosti získané profesním vzděláváním a je schopen a ochoten reagovat na motivační podněty změnou svých profesních kompetencí.

Třetí otázka „*Vnímání přínosu vzdělávání pro neprofesní (osobní) život*“ vycházela z faktu, že pracovníci v přímé péči by si měli být vědomi, že jejich profesní a osobní život jsou v úzkém spojení a zvýšením své profesní vybavenosti rozšiřují také své osobní a osobnostní kvality.

4.3 Výběr dotazovaných

Vybrala jsem si pracovníky z organizací, které poskytují služby denního stacionáře pro osoby se středním a těžkým postižením, osobní asistenci, pečovatelské služby, služby chráněného bydlení pro osoby s autismem a osoby s fyzickým a kombinovaným hendikepem. Jednalo se jak o malé neziskové organizace, tak v jednom případě o velkou příspěvkovou organizaci s dlouhou tradicí.

Důležitým kritériem pro mě bylo, jak dlouho jsou pracovníci v sociálních oblastech zaměstnáni. Rozdělila jsem si je do dvou skupin po čtyřech dotazovaných. V první skupině jsou ti, kteří jsou v sociálních službách déle než 5 let, v této skupině jsem předpokládala, že se bude jednat o osoby, které se v rámci zaměstnání z pozice pracovníka v sociálních službách přesunuly na jinou pracovní pozici. Pracovně jsou označeny jmény Jarmila, Pavla, Iveta a Alena. V druhé skupině byly osoby služebně mladší, které pracovaly jako pracovník v přímé péči a jsou zaměstnáni od nejméně jednoho roku do čtyř let. Osoby jsem si označila jmény – Monika, Petra, Kateřina a Jan.

Pro lepší orientaci jsem v následující tabulce uvedla přehled osob zároveň s jejich nejvyšším dosaženým vzděláním, věkem a počtem let odpracovaných v sociálních službách. Všichni, kteří neměli potřebné vzdělání pro práci v sociálních službách absolvovali povinný kurz pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu cca 150 lektorských hodin.

Tabulka č.1 – Seznam a charakteristika dotazovaných

| | jméno | Pracovní pozice | Nejvyšší dosažené vzdělání | věk | Počet let v sociálních službách |
|----|----------|--|---|-----|---------------------------------|
| 1. | Jarmila | pečovatelka | VŠ, zemědělská | 51 | 17 let |
| 2. | Pavla | vedoucí sociální služby | VŠ, pedagogická | 36 | 8 let |
| 3. | Iveta | osob. asistentka, vedoucí týmu, koordinátor služeb | VOŠ, sociální práce, aktuálně studuje VŠ, sociální pedagogiku | 31 | 5 let |
| 4. | Alena | sociální pracovnice | VŠ, sociální pedagogika | 31 | 7 let |
| 5. | Monika | osob. asistentka, vedoucí služby | SŠ, obchodní akademie, aktuálně studuje zdrav. školu | 24 | 2 roky |
| 6. | Petra | osobní asistentka, | SŠ, vychovatelství | 22 | 3 roky |
| 7. | Kateřina | pracovník v přímé péči | VŠ, pedagogická | 32 | 3 roky |
| 8. | Jan | osobní asistent | SŠ, elektromechanik | 21 | 3 roky |

4.4 Malé charakteristiky dotazovaných osobností

Každému rozhovoru předcházelo několik vět na jiné téma, jednalo se o typ nijak neplánované a záměrně nestrukturované konverzace, čistě v rámci běžné společenské konverzace.

Jako první jsem se zabývala **Jarmilou (51 let)**. Jarmila určitě patří k nejzajímavějším osobnostem z celého výzkumu. Jarmila přišla na setkání sportovně oblečená, je silnější postavy úměrně ke svému věku. Působí sympaticky, je usměvavá, empatická, vstřícná. Umí naslouchat, přemýšlí o souvislostech. Zajímá se o dění kolem sebe, aktivně zpívá v několika skupinách, stará se o vnoučata.

Druhou zralejší osobností je **Pavla (36 let)**. Pavla pravděpodobně žije sama, má velmi ráda svoji práci, je věřící. Bylo patrné, že si uvědomuje zodpovědnost za vedení své služby, projevovala radost nad tím, že se jí některé věci podařily.

Iveta (31 let), je mladá svobodná žena, velmi temperamentní, skvěle zvládá alternativní typy komunikací s nemluvicími klienty. V současné době si zvyšuje vzdělání studiem sociální pedagogiky.

Alena (31 let), je vdaná, bezdětná, temperamentní, hovorná. Do své práce se vkládá s velkou energií a emocemi, uvědomuje si, že si problémy z práce trochu nosí domů. V rozhovoru byla vstřícná a otevřená.

Druhou skupinu tvořili pracovníci služebně mladší.

Monika (24 let), studuje ještě zdravotní školu, zdálo se, že byla ten den velmi unavená, pracuje zároveň ve více službách. Zdálo se, že rozhovor jí nebyl úplně příjemný, jedinou mě známou příčinou byla právě únava, otázky zodpověděla, byla ochotná se zamyslet i nad doplňujícími otázkami.

Petra (22 let), razantní, měla jsem možnost s ní být v den rozhovoru asi 6 hodin při práci s jejími klienty. Její přístup kopíroval pravděpodobně postoje rodičovské, chovala se mateřsky, vstřícně, zároveň byla důrazná. V některých postojích vzhledem ke kolegům bylo trochu vidět nejistotu.

Kateřina (32 let), maminka dvou malých synů, vdaná. S klienty pracuje ráda, je introvertní, o sobě hovořila málo.

Jan (21 let), mladý muž, který 14 let pracoval jako dobrovolník na různých táborech s mentálně postiženými, jak sám říká – jinak obdarovanými. Měl velmi hezký vztah ke klientům, bylo vidět, že o nich i o své práci přemýšlí. V současné době byl velmi rozčarován vzhledem k tomu, že by rád s přítelkyní bydleli společně, ale vzhledem k financím je i taková věc pro něj v tuto chvíli nedostupná.

5 JAK KONKRÉTNĚ REALIZUJÍ PODPORU VE VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNAVATELÉ

Všichni dotazovaní absolvovali kurz povinný pro pracovníky v přímé péči, všichni měli možnost výběru z nabídky kurzů. Nabídku jim většinou zprostředkovali jejich vedoucí pracovníci nebo si mohli pracovníci kurz sami najít a vybrat, jeho zařazení do povinných ročních 24 hodinových aktivit si vždy nechávají schválit nadřízeným pracovníkem.

Jarmila má možnost srovnání v nejdelším časovém úseku a zaznamenala v sociálních službách změnu, která nastala při zavádění srovnávacích požadavků s Evropskou unií. Některé věci – jako např. povinnost absolvovat povinné vzdělávání vítá.

V její organizaci je podstatná osoba vedoucího, který svým postojem k pracovníkům ovlivňuje také jejich přístup ke vzdělávání. Podle jejího vyjádření její současná vedoucí má zájem na tom, aby lidé, kteří pracují pod jejím vedením byli spokojeni a profesně se rozvíjeli. Uvádí, že vidí úskalí např. v tzv. přesluhování, kdy podle její zkušenosti vedoucí pracovníci v důchodovém věku již nemají zájem primárně o zaměstnance a kvalitu poskytování služby, ale zajímá je spíše udržení si pracovního místa z jiných důvodů (udržení prestiže, pocit vlastní důležitosti, neochota vzdát se aktivního nebo zaběhlého způsobu života, finančního příjmu).

Jarmila říká: „Ale potom časem, jak byla ta Evropská unie, jak jsme do ní vstoupili, jak se předělaly služby, papíry, prostě ty šílenosti, co se musí, tak vlastně ještě jsem si v rámci toho udělala ten kurz pro pracovníky v sociálních službách.... nějakou část jsme si hradili i sami, nebyla to nějaká velká částka, asi rok 2007 nebo šest, trochu mě to splývá. Jinak máme povinné školení 24 hodin každé rok. Takže to jsou potom ty různě akreditovaný kurzy.

...Těch 24 hodin (povinných) je daných, ty musíme absolvovat, ale nehradíme si to my, to nám hradí zaměstnavatel.“

Iveta je momentálně sama v pozici, kdy zajišťuje vzdělávání pro sebe i své kolegy, systém je pro ni přijatelný, přivítala by navýšení počtu financí do vzdělávání nebo větší množství benefitů pro neziskové organizace tak, aby se mohly rozvíjet bez omezení.

Pavla pracuje jako vedoucí služby chráněného bydlení, do jejích kompetencí přímo spadá, jak péče o vlastní vzdělávání, tak i vzdělávání asistentů v přímé péči. Pokud dodrží parametry kladené na ni ze strany zaměstnavatele (rozdělení na počet hodin akreditovaných a celkovou výši hodin) je ve svém rozhodování volná. Sama je schopná vzdělávat se podle svých zájmů za podpory zaměstnavatele i bez ní. Pokud jí to dovolují organizační finance, upřednostňuje pro své podřízené vzdělávání, které oni sami uvádějí jako pro ně zajímavé, nevyhne se však v průběhu roku ani přidělení kurzů bez možností předešlého výběru samotnými pracovníky. Jako omezující uvádí, že musí vzdělávat také osoby, které do zařízení přicházejí pouze na práci na dohodu o pracovní činnosti. Je povinna zajistit a poskytnout jim hodinově stejný díl vzdělávání jako stálým zaměstnancům. To způsobuje, že je méně pracovníků ve službě, efekt pro který je osoba zaměstnána na dohodu (většinou vykrytí nějaké krizové situace) se zmenšuje. Tím se přímo úměrně snižuje také množství finančních prostředků, které může investovat do vzdělávání kmenových zaměstnanců. Pavla se snaží využívat nabídku vzdělávání motivačně, např. zaměstnancům, kteří jsou již ve službě delší dobu nabízí zvýšenou částku na jejich vzdělávání, upřednostňuje jejich potřeby rozvoje např. možností účastnit se kurzů (zdarma nebo hrazených zaměstnancem) nad rámec povinné 24 hodinové dotace.

Alena pracuje ve velké organizaci jako sociální pracovníce, spadá přímo pod gesci ředitele a je velmi spokojená s tím, že její vedení nejen, že dodržuje povinné vzdělávání, ale má možnost sama, v rámci autodiagnostického manuálu i cíleně tvořit svůj profesní plán. Situaci pro pracovníky v přímé péči označuje za horší v tom, že není jasně vymezena kompetence co a do jaké míry má hradit zaměstnavatel a co zaměstnanec, což v praxi přináší nepříjemné spory. Taková rozhodnutí jsou v rámci organizace na rozhodnutích jednotlivých vedoucích služeb a jejich přístupy jsou v praxi velmi různé.

Jan, Kateřina, Petra a Monika patří do skupiny zaměstnanců, kteří jsou v sociální praxi kratší dobu a jsou také věkově mladší.

Jan vidí, že jeho organizace mu dává ve vzdělávání poměrně široké mantinely pro jeho vlastní zájmy, uvědomuje si, že organizace má finanční limit. Také ví, že pokud má vzdělávání přiděleno, může to být např. i z toho důvodu, že jeho vedoucí neřešila vzdělávání dostatečně v průběhu roku a pokud je nutné splnit povinnou kvótu, je pak nezbytné absolvovat i kurzy, které pro něj nejsou tak atraktivní. Takovou situaci bere jako nutné zlo, bez zpětné vazby ke svému nadřízenému.

Jan říká: "...protože když si vyberu kurz, který se mi líbí a tak je pro mě velmi dostačující, teda velmi výborný, ale když si vyberu jako kurz, kterej – nebo já si ho nevyberu, ale vybere mi ho někdo jinej, tak se mi tam občas i nechce a kolikrát si to jdu jenom odsedět. A když mě to dané téma vlastně nevyhovuje nějak, tak vlastně se mi to nelíbí."

Kateřina měla možnost srovnání mezi systémem vzdělávání ve škole, kde bylo vzdělávání na principu zásluh, resp. systému neformálních osobních vazeb vedoucího pracovníka a konkrétního zaměstnance. Takový systém jí nevyhovoval. Se systémem, který je uplatňován v jejím stávajícím zaměstnání v sociální sféře je spokojenější, vítá možnost, že je možné absolvovat kurzy zdarma, které nezatěžují finančně ji a ani jejího zaměstnavatele a domnívá se, že takový systém více vychází vstříc potřebám zaměstnanců.

Petra má pocit, že výběr vzdělávání příliš nemůže ovlivnit a je s touto situací nespokojená. Z rozhovoru však vyplývá, že není ochotná se sama angažovat při jeho výběru, je spíše pasivní. Velmi důležitým kritériem pro ni je, aby se zároveň kurzu účastnilo více kolegů z týmu, což považuje za velmi přínosné. Cituji: „Jo, si myslím, že by bylo fajn, kdybysme to všichni slyšeli, protože vždycky budeme mít odlišnej styl práce, ale vědět to základní fakt jako všichni. Jak jsem byla na těch kurzech o těch autistech, tak to bylo úplně super.“

Monika vnímá systém jako direktivní, nemá potřebu se více ve vzdělávání v zaměstnání angažovat, dodělává si ještě zdravotní školu v rámci které má také stáže. Zde bere kurzy spíše jako společenskou událost, příležitost setkat se s kolegy neformálně: „Většinou nerozhoduje, když jdeme na nějakou stáž, tak většinou nás tam jde víc, takže si vyberu podle toho, kde jedeme všichni dohromady, že to zároveň je jako výlet a nemusím tam jakoby jet úplně sama. Třeba jedeme jako autem nebo tak, ale většinou jako vždycky je vybraný zařízení, kam chceme všichni. Takže se jakoby shodneme jako. Že to není jakoby že bych si vybírala podle něčeho.“

Privítala by, aby kurzy byly méně teoretické resp. upřednostňuje jejich zážitkové a aktivizační části.

5.1 Rozdíly ve vnímání akreditovaného a neakreditovaného vzdělávání

Jarmila si uvědomuje přínos toho, že když absolvuje vzdělávání s akreditací, je to pro ni jednoznačně jedna z možností, jak prezentovat svoje znalosti a zkušenosti (např. Jinému zaměstnavateli), jako jediná má pocit, že se akreditace odráží částečně v kvalitě.

Rozdíly v náplni ani kvalitě kurzů nejsou podle jejího vyjádření nijak podstatné, vždy je pro ni důležitá kvalita konkrétního lektora téma, které ji zajímá.

Na adresu akreditovaného vzdělávání: „No, je to vlastně..., já se s tím můžu prokazovat, jako že jsem absolvovala i to třeba minimální vzdělání v té oblasti. Já prostě, jako, kdybych se rozhodla, že když mě to nebaví, že jdu do jiné organizace, že když vezmu všechny tydle papíry, tak vlastně mě to opravňuje k nějaké další činnosti, že něco vím. ... ale absolvovala jsem i nějaké kurzy, co se týče masáže a ty jsem si vlastně hradila já, do toho mi vlastně neměl zaměstnavatel co říkat, to jsem dělala před tím než jsem nastoupila a i teda během. ...Rozhodně si myslím, že je lepší na ty akreditované kurzy jít. Já bych řekla, že tam je větší záruka nějaký kvality. Jo, protože takový kurzy – třeba masáže s nervovým systémem. Dělala jsem si bazalky, já jsem si je platila. ...Ty jsem si hradila, ale zaměstnavatel mi to umožnil, dal mi na to volno. Já jsem to vlastně tím pádem měla jako i (povinné) vzdělávání. Takže za mě nemusel platit další kurz. Takže mi vlastně jako zaplatil mzdu. Ale to bylo na několik dní a byl v tom teda i víkend. Ten víkend samozřejmě ne.“

Dále uvádí: „A vesměs to bylo docela zajímavý. Některý teda, který už člověk třeba slyšel, nebo je to tak podaný, že to, co si tam - člověk už slyšel, už věděl, už čtyřikrát, ale byli tam i hodně dobrý lektoři i zdravotničtí, i doktoři...“

Iveta pracuje jako vedoucí služby a koordinátor, je tedy za vzdělávání zaměstnanců přímo zodpovědná. Rozlišuje velmi dobře pojmy akreditovaný a neakreditový kurz, rozdíly v kvalitě však nevidí. Je ochotná svým kolegům přidělit na jejich přání i kurz bez akreditace, pokud ví, že zaměření kurzu odpovídá schopnostem zaměstnance a cílem je zkvalitnit služby pro koncového klienta. Uvědomuje si, že pokud je nutné vzdělávání podřízeným nařídit (např. z důvodu finančních nebo časových) takže je pak mnohem více pravděpodobné, že se „mine účinkem“ než pokud je pracovník primárně motivován sám.

Pavla a Alena se shodně vyjádřily v tom smyslu, že rozdělení na akreditované a neakreditované pro ně má význam pouze při splnění povinné zákonné kvóty. Na kvalitě kurzů, lektorů ani výběru témat se to nijak neodráží.

Jan vidí, že akreditované vzdělávání má větší požadavky na zpětnou vazbu, vyšší tlak na zjištění, zda opravdu v kurzu nabyly nové informace. Domnívá se, že je také rozdíl v ceně kurzů, více se však tímto tématem nezabýval, považuje to za kompetenci vedení organizace.

Kateřina má srovnání se vzděláváním akreditovaným pro MŠMT, které probíhalo v rámci školy, bylo velmi dobře formálně zpracované, ve srovnání s přínosem neakreditovaného kurzu, který připravovala nezisková organizace v sociálních službách si zpětně uvědomuje, že rozdíl v přínosu pro praxi je velký. U neakreditovaného kurzu oceňovala jeho sebezkušenostní část, která jí poskytla možnost si téma lépe uvědomit ve více souvislostech. Po mateřské dovolené je příjemně překvapena, že je nyní možnost získat vzdělávání i zdarma, což jí přijde jako velký přínos.

Petra měla pocit, že akreditované kurzy by mohly být víc specializované, ale nemá s tím větší zkušenost a při výběru ji toto kritérium nezajímá. Řídí se doporučeními vedoucího pracovníka.

Monika nerozlišuje, který kurz je akreditovaný a který ne, toto nechává plně na rozhodnutí vedoucího.

Z odpovědí jednoznačně vyplynulo, že všichni zaměstnavatelé dodržují povinné 24 hodinové vzdělávání a poskytují svým zaměstnancům dostatek možností, jak naplnit své vzdělávací a rozvojové potřeby. Také kvalita kurzů s akreditací a bez akreditace je podle všech vyjádřených srovnatelná, mnozí ze zaměstnanců v přímé péči vůbec nepocítují rozdíly a toto dělení si uvědomují až zpětně.

6 MOTIVACE PRO ROZVOJ PROFESNÍCH KOMPETENCÍ

Jarmila se velmi jasně vyjadřuje v tom smyslu, že je pro ni vzdělávání velmi důležité, uvědomuje si jeho potřebnost pro svůj vlastní pocit spokojenosti z odváděné práce i to, že jí vzdělávání napomáhá v rozvoji jejích profesních kompetencí. Jarmila ve svém věku již dokáže reflektovat jak její osobnostní nastavení ovlivňuje její přístup ke klientům pro které pracuje:

Paní Jarmila:“ Tenkrát po gymplu byla rehabilitační sestra a tenkrát mě to prostě vůbec nenapadlo. Dneska bych byla radši, kdybych měla třeba zdravotní školu, protože bych měla těch poznatků víc.

Na adresu svého dalšího dobrovolného vzdělávání v oblasti, která přímo v té době nespadala do její pracovní náplně uvádí :

“No, tenkrát jsem to asi – tenkrát ty kurzy nebyly tak drahý, tenkrát jsem to chtěla vědět, něco se dovědět z té další oblasti.

„A proč to chcete vědět?“

Smích.

Jaké máte důvody k tomu , že vlastně investujete svoje peníze, svůj čas, svoji energii, do profesního vzdělávání.

Asi mě záleží na tom, abych tu práci dělala dobře. Jo.

A proč potřebujete svoji práci dělat dobře?

Jinak to nemá smysl. *Smích.*“

Svou zkušenost z kurzů Jarmila reflektuje také takto:

„Ty holky, který tam prostě jdou a celou dobu brblaj, tak otravujou, jak ty, co to zajímá, tak ty, co to školej. S tím se fakt asi nedá nic dělat.“

Přínosným je Jarmilino hodnocení spojení teoretických znalostí a zkušeností s každodenní praxí:

„a v těch kurzech se o tom neustále bavíme, že tam se naučíme opravdu hodně dobrých věcí, některý jsou takový – že jako člověk - ale jako – devadesát procent bych řekla, nás posunou. Většinou se tam setkáváte s lidma, kteří ví o čem mluví, ti přednášející. A ti, co to dělají, tak zase řekla bych ze sedmdesáti procent nebo - je to těžký říct, tu práci chtějí dělat dobře. A taky se tam jako sdílí různý ty zkušenosti. A všichni se shodnem na tom, že je to perfektní, ale že je strašně málo prostoru pro to, to jakoby dělat líp. Že přibývá i v praxi těch papírů, a takový ten prostor u toho člověka. Já si myslím, že ty lidi by posunulo, i to, kdyby mohli víc trávit jakoby víc času

s těma konkrétníma lidma. Nejenom přijít, dát jim jídlo, pomoci jim a takový to obligátní – dobrý den, jak jste se dneska vyspala“.

Iveta pocítuje potřebu poskytovat službu co nejlépe, má radost, když se může ona i její kolegyně naučit praktické věci, které např. nebyly součástí výuky ve škole (práce s klienty s Poruchou autistického spektra).

Pavla a Alena, obě mladé ženy, pro které je vzdělání životní potřebou. Vnímají, že cokoli smysluplného se naučí, chtějí také přenést do své každodenní praxe.

Jan má osobní zkušenost, kdy se bezprostředně po nástupu do zaměstnání dostal do konfliktu s klientem, uvědomil si, že situaci řešil nevhodně (na základě svých dosavadních zkušeností z dobrovolnické činnosti se stejnou cílovou skupinou). Vzhledem k tomu, že řešení nebylo účinné a od kolegů dostal zpětnou vazbu, že takové řešení není v sociálních službách přijatelné, uvědomoval si, že potřebuje více odborných zkušeností. Vyhovuje mu v rámci vzdělávání velký podíl sebezkušenosti.

„To bylo z kurzu, to jsme se učili vlastně, to bylo minulý rok, to jsem měl kurz o zvládání obtížných situací s klientem a učili jsme se, vlastně, jak reagovat, vlastně, na to, když klient křičí. Když je fakt jako našťvaný, a byly tam různé části, bylo to rozdělené na tři části, že vlastně člověk může použít zrcadlení, že dělá to, co ten klient, s tím, že vlastně se mu nevysmívá, protože to by nefungovalo. Vlastně musí to dělat vlastně jakoby, aby ten klient viděl, že se třeba taky vzteká a vztekám se tak, že je prostě vidět, že mě něco štve taky. No, pak další bylo, že se můžu k tomu klientovi přidat nebo ne takhle – podpořit ho v tom, vlastně když křičí a křičí prostě proto, že řeknu to tak, že jako třeba mě chce našťvat, to se mi občas stává tady tohle, tak ho v tom podporuju. Říkám „křič, křič víc, to je ještě málo“, a vážně jak vidím, tak potom ty klady, že vlastně potom ten klient jak křičí a křičí a snaží se čím dál víc, tak sám - a - po nějaký době, ho to vysílí a po nějaký době přestane sám. Prostě třeba tady jeden náš uživatel, tak je takový, že třeba na zastávce začne zničeně nic křičet, aby, aby prostě, byl slyšet. A já vlastně na první své službě jsem mu dal vlastně přes pusku, protože jsem viděl, že to tak dělávali na táborech, a tak, protože jsem viděl, že to tak dělali starší kamarádi, co tady dřív dělali. No, tak jsem to zkusil a on začal řvát ještě víc. *Smích*. Tak

jsem si řekl, aha, něco je špatně“, a hlavně po tom roku a půl, když jsem měl ten kurz, tak jsem zjistil, že jo, co se to dá dělat tady v téhle situaci jinak a vážně to funguje.“

Jan uměl situaci využít později.“ No, s tímhle ne, ale aplikoval jsem to s jiným, jiným klientem a fungovalo to. Jo, že vlastně to křičení přestalo...“.

Kateřina vidí zásadní přínos vzdělávání v rozšíření nabídky pracovních postupů a technik, které může klientovi nabídnout (např. výtvarných aktivitách). Kateřina velmi vnímá svůj zásadní přechod z oblasti školství do oblasti sociálních služeb. Nyní je více spokojená, má pocit, že může poskytovat klientovi kvalitnější službu, která více odpovídá také jejímu přirozenému naturelu:

(naučila jsem se) „Postup, přímo jako prostě ten postup. A tak trochu jako i přístup. Toho, že je to vlastně dobrovolná činnost, že to musí vycházet z člověka a ne jako, že je to v osnovách. Má se malovat, tak jako malujete. Ale aby to měli jako tu cestu, jak se vyjádřit...“.

Uvědomuje si u sebe zásadní změnu v přístupu: “...Jako že jsem přestala je k práci, ne nutit, ale vlastně jo, vlastně nutit. Oni když to mají v osnovách, tak musej prostě jako malovat. Jo prostě musej. Je to v osnovách. Tak ten přístup je takovejKdyž to nemá někdo rád ... No a to narážíme na rozdíl mezi MPSV a MŠMT. Jo, proto nejsem ve škole....Proto jsem v sociálních službách a ne ve školství. No to je rozdíl! No, protože ve škole je to všechno strašně svázaný, tam se nikdo nikoho neptá co ho baví, v čem je dobřej, co by mohl rozvíjet. Tam se jede podle nějakých vnějších škatulek, vnějších předpisů a nařízení. Tady já to vnímám úplně opačně, tady je to služba, stojí na začátku jakoby ten klient, kterej má nějaký potřeby a my se snažíme ty jeho potřeby prostě nějak saturovat...“.

Petřiny profesní kompetence jsou úzce spojeny s jejími postoji. Reflexe získaná v rámci vzdělávání jí přinesla také osobní poznání a to mělo pravděpodobně vliv také na její vlastní prožívání v rámci kolektivu: “Ovlivnilo mě to v tom, že jsem si myslela, že někdy jsem jako přísnější na ně (myšleno klienty), že někdy jim moc nedávám na výběr. Že někdy jim prostě řeknu, tak a teď půjdeme třeba vysávat. Jo a já jsem si myslela, že třeba ostatní se jich jakoby ptají – chceš vysávat -nechceš vysávat? Jo, jako že, jsem byla ráda, že mi na tom kurzu řekli, že autisti vyloženě potřebujou prostě, jakoby, pevný slovo. Že málokdy si dokážou vybrat, že je to pro ně – kdyby měli dva obrázky, tak jo. Když se jich jakoby ale zeptám, že málokdy se prostě rozhodnou tak, jak si oni přejou. Že tam prostě bylo řečený, že autisté prostě potřebujou jasný - ne jako říkat, ale prostě říct: „Pojď jdeme

složit prádlo!“ A ne: „Nechtěl bys, prosím tě, skládat prádlo?“ Jo, že jsem si v tomhle třeba myslela, jak jsem v tomhle přísná.... Tak v tomhle mě třeba strašně, jsem byla ráda, že mě to utvrdili, že nejsem zas až tak přísná a zlá, jak si někteří myslí. Tak třeba v tomhle, tohle mě pomohlo.“

Monika je motivována spíše neformálními zážitky společně tráveným časem s kolegy, její aktuální potřeba vzdělávání je momentálně zaměřena na dokončení zdravotní školy, kterou momentálně studuje souběžně se zaměstnáním.

Rozhodujícími motivačními faktory při výběru vzdělávacích kurzů jsou finanční dostupnost, osobní zaměření (zájem), profesní kompetence spojené s péčí o klienty a péče o sebe (profesní kompetence spojené s osobnostním růstem), zohledňovali kvalitu kurzu, reference a kvalitu lektora, způsob zpracování kurzu.

Finanční dostupnost nabízeného vzdělávání byla důležitá pro všechny z osmi dotazující. Limit, který je na vzdělávání vyčleněný vnímali jak z pohledu organizací (přidělený finanční strop jednotlivých organizací), tak na své osobní úrovni (kolik jsou schopni a ochotni vložit ze svého příjmu).

Osobní zájem a vnímaná zajímavost kurzu byla pro všechny z osmi dotazovaných zásadním kritériem výběru. Ve většině případů se také dařilo naplňovat jejich požadavky. Pouze v případě, že jejich absolvování nebylo možné přijmout z jiných důvodů (finančních, organizačních) přijímali výběr jiného kurzu, v zásadě však byli schopni reflektovat příčiny nedobrovolného výběru. Projevovali v takovém případě nespokojenost, a ta se pak projevovala i na jejich reálné schopnosti přijmout obsah kurzu „z donucení“.

Zodpovědný postoj při výběru vzdělávacích kurzů se projevoval mírou ochoty zjistit si podrobnější informace, které rozhodují při výběru konkrétního vzdělávacího kurzu. Všichni pracovníci byli schopni reflektovat jakými parametry musí být pro ně konkrétně kurz vybaven, aby jej vyhodnotili jako pro sebe přínosný. U mladších pracovníků se téměř výhradně jednalo o typ kurzů, které obsahují větší podíl sebezkušenostní a sebepoznávací složky, méně se byli schopni orientovat v popisech náplně kurzů a referencích o lektorovi.

Všichni pracovníci vnímali vzdělávání jako přínosné pro svoji práci s klientem. Pokud pro ně daný kurz byl nezajímavý, vždy si uvědomovali širší rámec (např. nutnost znalostí právního kontextu poskytování své služby). Péče o klienty pro všechny byla silným motivačním impulsem. Vnímali ji jednak z pohledu klienta (aby zvýšili jako komfort), tak z pohledu svého komfortu při poskytování

služby (ujištění, že postupují s klientem „dobře“ - tedy v souladu s odbornými doporučeními zprostředkovanými lektorem).

6.1 Vnímání přínosu vzdělávání pro neprofesní (osobní) život

Jarmile je její práce z velké části potřebou, která ji provází již od mládí, navazuje na její zájmy a koníčky. Jarmila je velmi zralá osobnost, která svou práci bere částečně jako své životní poslání.

Paní Jarmila říká: „...Prostě jsem se o to zajímala, byl to takový můj koníček. ...a bylo to pro mě takový zajímavý. Tak jsem se o to zajímala, tak jsem občas třeba masírovala svoje známý, ne že bych se pouštěla do nějakých experimentů, ale to co jsem si byla jistá, takže prostě jako umím nebo jsem se naučila. A mezi tím mě prostě Pánbůh přivedl, že jsem se začala starat o starý lidi. Jako ne že bych si to zase vymyslela, ale prostě vždycky někdo někde něco potřeboval, jo. A vzpomínám si, že naše babička mě pořád tvrdila, že mám vztah ke starým lidem a že to s něma umím a já jsem si vždycky říkala, to je blbost, jo. A zas jedna kamarádka mi říkala, vykašli se na ty babky a udělej si masážní kurz. No a nakonec já jsem skončila v pečovatelské službě, u starejch lidí, jako masér. *Smích*. Asi jsem v tom prostě spokojená.

Jarmila zodpovědným a plným přijetím i nekomfortních stránek své profese dospěla k rozvoji svých profesních kvalit, její osobností složka bezprostředně ovlivnila její přístup ke klientům a umožnila jí rozvinout její profesní zkušenosti. Získala tím vlastně „náskok“ před dodatečným vzděláním, které jí pomohlo se pak v situaci lépe zorientovat.

Jarmila: „Takže to když přišli někdy za mnou, tak tohle já jsem nikdy neřešila, jestli se mi chce nechce. Ale v podstatě se mi to za ty roky vždycky vrátilo nakonec. Protože jsem těch zkušeností měla tolik, že ta práce začala být těžší, složitější, takže já jsem se díky tomu v těch věcech vlastně vyznala. ...Já to mám asi daný. Já jsem měla jako trošku i takový trošku složitější život, takže už aji jako vím, co jsou deprese (*smích*). Ale možná i díky tady tomu všemu, možná jsem získala takovou schopnost pochopit a pomoci tady těmhletěm lidem, kteří jsou trošku jakoby na okraji. ...Asi jo, prostě člověk když se vyhrabe z nějakého průšvihů, tak si přehodnotí prostě určitý hodnoty, postoje.

Jarmila si je vědoma také rozdílů v přístupu kolegyně, uvědomuje si, že přístup ke klientům je součástí její profese: „O některých lidech já silně pochybuju, že by vůbec tu práci měli dělat. ...

To už je od povahy toho člověka. To je otázka sociální inteligence. To jako může být vysokoškolák a absolutně se s ním nedomluvíte a je to na nic. Jo, já prostě neberu, u mě není člověk jako ceněnej mírou vzdělání. Určitě ne.

Máte pocit, že jste zažila v průběhu těch let nějakou kolegyni, která by změnila tohle nastavení?

Dlouhé ticho. No tak u některých možná jo, ale ty byly tak na hraně.

A čím se stalo, že se překlopily?

Že se třeba změnil ten kolektiv a bylo tam víc těch, co to zajímalo. A ta kolegyně třeba pak, už jí to nepřipadalo tak hloupý, že jí to taky zajímá.

Proč myslíte, že to těm holkám je hloupý?

Jsou prostě takový, já nevím proč. *Smích.*

Někdo to prostě má vyloženě jako práci, že se k ní nějak dostal prostě. Nic jiného možná nesehnal, jsou sociálně inteligentní. Jsou prostě...

Ptám se, jestli se to v průběhu jejich života některým těm holkám změnilo...

Ticho. Já bych řekla, že musí se asi tomu člověku stát v životě, asi jen tak zničeho nic to asi nebude.

A co se musí stát v tom životě?

Přijde o někoho blízkého, nějaká rodinná tragédie...

Zkuste popsat, co se tomu člověkovi vlastně stane?

Přijde o své zaběhlé životní jistoty, takovou tu vyjetou kolej, takový to – mě se to stát nemůže...tahle věta neexistuje...Akorát chlapi nemůžou mít horečky omladnic -z Jerome Klapka Jerome. *Smích.* Jinak prostě stát se může všechno a někdy to, co...

Co u nich bylo zasaženo?

Ty jistoty, že ten žebříček hodnot, kterej maj...

Někdo se rodí moudřejší a někdo k tomu třebas dojde nějak. Nějakou životní – může to být tragédie..“

Jarmila má zralý postoj k tomu, jak přijímá nepohodlné životní situace:

„Jsou lidi, kteří se víc řídí rozumem a lidi, kteří se víc řídí srdcem. A většinou lidi, kteří se víc řídí citem, tak dopadnou většinou hůř než ti, co se řídí tím rozumem. Pro ně třeba hůř. Ale pokud nějak se k tomu vlastně dokážou postavit, tak nakonec z toho vytěží asi víc. Než ti lidi s rozumem. Ale on asi nikdo není jenom rozumově, tak prostě to berou, mají takovou nějakou obranu, proti tomu, aby se tak tak nějak nehroutili, a možná někdy mají míň té empatie zase. Ale ono to musí být prostě v rovnováze jinak to nefunguje. ...Asi záleží, jak vážně to kdo bere. Je to o žebříčku hodnot, je to i o výchově, možná jak to bylo nastavený.

Tenhle náš svět civilizovanéj je strašně uspěchanej. Jo a spoustu jako lidí tudle práci dělají fakt srdcem tak má problém,

Řekla byste o svojí práci že při ní používáte emoce?

Ticho. Řekla bych, že čím dál míň. Pro svoji obranu. Myslím si, že jsem empatická, že ten člověk úplně nepozná, že já to s ním úplně neprožívám. Já to prožívám v téhle chvíli, ale domů si to nenosím, to bych prostě nemohla tuhle práci dělat. To bych vyhořela za pár let, ale asi nebudu nikdy člověk, který by měl pocit, že ho to vůbec nezajímá, co se s těma lidma děje. Ale musím si tu hranici stavět. Před dvěma rokama v létě, jedna kolegyně si zlomila zápěstí, druhá nohu, jeden náš kolega měl zánět žil, takže to člověk jako opravdu nějak moc nepřemejšlel nad nějakou moc empatií a všichni jsme líтали po celém tom našem rajonu a snažili jsme se obstarat všechno co je potřeba.

A bavila by vás taková práce dlouhodobě?

Jako takhle zhuštěná? Ne. V žádném případě.“

Iveta je schopná naučené profesní vědomosti použít velmi kreativně i ve svém osobním životě:

Já si myslím, že určitě, když to vezmu od toho VOKSu (výměnný obrázkový komunikační systém, alternativní komunikace), co jsme se učili na tom kurzu, já si myslím, že je to jakože dobré do života. Jakože moje dítě potom, ne že bych se ho nesnažila třeba rozmluvit nebo tak, ale se to dá použít nebo vztáhnout. Nebo třeba pro pro moji babičku, ona má začínajícího Alshaimera, takže umí..., ale pomaly bych měla přecházet, aby dokázala spojit tenhle pojem s tou věcí. Je to trošku jako otočená alternativní komunikace než se používá u autistů, ale je použitelná v běžném životě.

Pavla si uvědomuje, že i ta témata ve vzdělávání, která jí jsou v tu chvíli např. v osobním životě k nepotřebě, mají hlubší přesah a jejich využití může přijít v budoucnu.

„Určitě, zvláště ty kurzy, které se zaměří třeba i na tu psychologii. Já vím, že i to zvládání agrese, tak i to je zaměřené všeobecně. Aby člověk poznal ty mechanismy, jak se vypořádává s tou agresí, která na něj přichází z vnějšku a to je určitě poučitelny. Kromě standardní kvality, co jsme měli, tak to možná člověk v rodině použije míň, (smích), tak to asi záleží na tom tématu, ale každopádně jo, vždycky je tam nějaká část, která se dá použít.“

Alena uvádí, že velmi přínosným pro ni byl kurz plánování zaměřeného na člověka a kurz nácviku prezentačních dovedností, které ví, že vědomě užívá ve svém osobním životě.

Jan považuje za přínosný kurz sebeobrany a první pomoci. Jan přínos pro sebe sama spojuje jednoznačně i se svým osobním rozvojem: „Já myslím, že být schopný zareagovat na jakoukoli situaci na jakýkoli problém. Bez zaváhání a jako – to je jedna (*smích*) věc a no pak asi druhá, že vlastně co nejlíp se naučit se téhle práci nebo problematice těch různých postižení.“

Kateřina se mimovolně přiznala k tomu, že v sociálních službách našla další pole pro lidské přístupy, které upřednostňuje již ve svém životě jako maminka dvou malých dětí. Je jí blízké dávat důraz na schopnosti, které klient má a pomáhá mu je rozvíjet stejně tak, jako dělá v komunikaci se svými dětmi. Takový přístup ukazuje na silnou potřebu identifikovat se v zaměstnání a přístupu ke klientům také se svými celoživotními postoji a hodnotami.

Petra při rozhovoru uvedla v rámci rozvoje svých profesních kompetencí také to, že je pro ni přínosné si uvědomit, že, jak uvádí „není tak přísná“, za jakou ji podle jejího vyjádření považuje okolí. Takové zjištění má jistě pro ni přesah i do osobního života.

Monika si také v rámci vzdělávacího kurzu uvědomila nové informace o sobě:

„Tak to byl kurz sebeobrany. *Smích*. To se mi hrozně líbilo a teďko na něj budu chodit i sama jako osobně. Já jsem se tam třeba dozvěděla, že mám víc síly, než někteří tady moji kolegové tady z práce, tak to bylo fakt jako přínosný. A že tam byly jako různé chvaty a tak, když chlap mě bude škrtit zezadu, tak vím, že bych se asi lekla v tu chvíli, kdy by se mi to stalo, ale jako na druhou stranu vím, že když tam něco budu v tý hlavě mít, tak že mě to ochrání třeba i mimo pracovní nebo profesní život jako jo. Že prostě to můžu použít venku na ulici. ...

... jako teďka jak byl ten kurz, kde jsme měli tu sebeobranu, tak jsme tam vlastně pracovali jako sami se sebou, tam jsme se mlátili – když to tak řeknu, mezi sebou, to jak jsme se přehazovali, tak nám to dovolilo jakoby víc se otevřít a nebát se tam mluvit, než kdyby tam byli cizí lidi, jo. Aji ta první pomoc v tom byla taková, jestli třeba se známe, tak je to, tak ta práce toho kolektivu je lepší,

než když někam přijdete a neznáte ty lidi kolem sebe, tak se třeba každé stydí, že jo. Takže v tom je to třeba přínosný jako jo.

Takové poznání určitě má pro Moniku velký vliv na její sebevědomí a ovlivňuje její chování i v osobním životě.

Každý z dotazovaných pracovníků si uvědomoval, že vzděláváním získává také některé nové osobnostní kvality, uplatnitelné i ve svém osobním (neprofesním) životě. Tato část přínosu vzdělávání je pro ně zajímavá, ale považují ji za „vedlejší produkt“. Pouze jedna z dotazovaných – Jarmila, byla schopná náhledu na to, že součástí jejich profesních kompetence jsou také její lidské a osobnostní kvality. Ostatní dotazovaní se takto nad svou prací, a svém postavení v ní, nezamýšleli.

Pracovníci služebně starší, kteří spadali do skupiny pracovníků s praxí v sociálních službách od 5 let více (Jarmila, Pavla, Iveta a Alena) si byli všichni vědomi, že vzdělávání je součástí jejich profese a byli ochotni angažovat se ve vzdělávání i nad rámec povinné hodinové dotace. Zároveň také byli ochotni se na něm tvořivě podílet aktivním výběrem. Pokud byli v pozici vedoucího pracovníka, své podřízené vedli stejným směrem.

Skupina pracovníků, kteří měli praxi v sociálních službách kratší než 5 let (Monika, Petra, Kateřina a Jan) se méně orientovali v systému vzdělávání a přijímali jej více pasivně. Tato skupina také více vzdělávání spojovala s potřebou pracovat v týmu ve kterém se cítí dobře, společné aktivity jim přinášely nejen zvýšení kompetencí pracovních, ale i lepší orientaci ve vztazích v pracovních i mimopracovních skupinách.

ZÁVĚR

V teoretické části své práce jsem se nejprve zabývala v první kapitole parametry pracovníka v přímé péči jak z pohledu historie, tak moderní doby. Zajímala náplň práce této profese, deklarovaná v oficiálních dokumentech MPSV i osobnostní předpoklady, které by takový pracovník měl mít.

V druhé kapitole jsem si udělala základní orientaci v kontextu poskytování služby u nás, popsala si fungování současného systému vzdělávání pracovníků v přímé péči v sociálních službách i to, co znamená pojem akreditace. Třetí kapitolou jsem si ujasnila možnosti a formy vzdělávání, které by měly napomáhat růstu jednotlivých pracovníků po stránce profesní i osobní a vézt k získání maxima kompetencí k výkonu praxe s potřebnými.

V praktické části jsem se pokusila nejprve zakotvit práci v konkrétních parametrech kvalitativního výzkumu, uvedla jsem přehled dotazovaných respondentů s uvedením jejich profesí, dosaženým vzděláním, věkem i počtem odpracovaných let v sociálních službách. Při realizaci rozhovorů jsem získala o těchto osobách také jejich drobné charakteristiky, které mi pomohly se podívat na jejich výpovědi ze širšího kontextu.

Z odpovědí na mou výzkumnou otázku – Jak konkrétně realizují podporu vzdělávání zaměstnavatelé je zřejmé, že všichni berou vzdělávání zodpovědně, vždy v parametrech slučitelných s požadavky zákona.

Z otázky motivací pro rozvoj profesních kompetencí jsou patrné převažující tendence dotazovaných poskytovat kvalitní službu klientům a vnímavost k potřebě vzdělávání se. Služebně mladší respondenti upřednostňovali více sebezkušenostní a sebezpoznávací aktivity než teoretické. Služebně starší respondenti měli spíše potřebu porozumět kontextu jimi poskytované služby. Obě skupiny vnímaly potřebu vzdělávání jako velmi důležitou, potřebnou a pro ně přínosnou.

Třetí otázkou bylo zda si tyto pracovníci uvědomují také přínos, který profesní vzdělávání má nebo může mít také pro jejich mimopracovní život. Skupina pracovníků služebně mladších viděla přínos v nových odborných informacích, možnosti profesního růstu a vědomí, že mohou pomoci lidem ve svém okolí, skupina služebně starších viděla přínos spíše v oblasti vztahové a spokojenosti se svým životem.

V závěru práce jsem si uvědomila, že mne osobně velmi potěšilo, že jsem se setkala s lidmi, kteří byli ochotni na svém vzdělávání a osobním rozvoji pracovat a uvědomovali si obohacení, které jim přináší.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knihy:

GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). V Praze: Metafora, 2011, 315, [10] s. ISBN 978-80-7359-334-6.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přepr. vyd. Praha: Portál, 1997, 147 s. ISBN 80-7178-150-9.

KOPŘIVA, Pavel. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008, 286 s. ISBN 978-80-904030-0-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

SKALKOVÁ, Jarmila. *Úvod do metodologie a metod pedagogického výzkumu: Vysokoškolská učebnice pro studenty filozofických a pedagogických fakult*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1983, 204 s.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociolog. nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 159 s. ISBN 978-80-247-1770-8.

WHITMORE, John. *Koučování: rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti : metoda transpersonálního koučování*. 3., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Management Press, 2009, 243 s. ISBN 978-80-7261-209-3.

Internetové zdroje:

Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV.CZ, Sociální práce a sociální služby [online] [cit. 2014-03-18].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

(Zdroj:<http://www.mpsv.cz/cs/20148>).

Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách, 2005

dostupné z: <https://www.google.cz/search?q=d%C5%AFvodov%C3%A1+zpr%C3%A1va+k+z%C3%A1konu+o+soci%C3%A1ln%C3%ADch&aq=f&oq=d%C5%AFvodov%C3%A1+zpr%C3%A1va+k+z%C3%A1konu+o+soci%C3%A1ln%C3%ADch&aqs=chrome.0.57j0l3.21490&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách, Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV.CZ, Sociální práce a sociální služby [online] [cit. 2014-03-06].

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014, 377 s. ISBN 978-80-262-0644-6.

Dostupné z:

http://www.academia.edu/10744648/Jak_ps%C3%A1t_kvalitativn%C4%9B_orientovan%C3%A9_v%C3%BDzkumn%C3%A9_studie._Kvalita_v_kvalitativn%C3%ADm_v%C3%BDzkumu

<http://fdv.mpsv.cz/p/cinnosti-fdv/projekty/podpora-kvality-v-celozivotnim-a-kvalifikacnim-vzdelavani-zamestnancu-v-socialnich-sluzbach>

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Seznam a charakteristika dotazovaných

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1. Textový záznam rozhovoru Jarmily

Příloha č. 2 Textový záznam rozhovoru Pavly

Příloha č.3 Textový záznam rozhovoru Ivety

Příloha č. 4 Textový záznam rozhovoru Aleny

Příloha č. 5 Textový záznam rozhovoru Moniky

Příloha č. 6 Textový záznam rozhovoru Petry

Příloha č. 7 Textový záznam rozhovoru Kateřiny

Příloha č. 8 Textový záznam rozhovoru Jana

PŘÍLOHA Č I: TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU JARMILY

Mě by zajímalo, co děláte za práci a jak dlouho?

Tak já tu práci dělám už skoro sedmnáct let, jsem v pečovatelské službě, dělám vlastně terénní práci u klientů a dělám teda i masáže, osobní hygienu, na středisku pečovatelské služby. Vedená jsem jako pracovník v sociálních službách.

Celých 17 let jste na této pracovní pozici nebo to bylo někdy jinak?

Ne, v podstatě je to stejně, akorát se to jinak jmenuje co jsme vstoupili do Evropské unie. To jako jsme se stali pracovníky v sociálních službách.

A vaše nejvyšší dosažené vzdělání klasické, školní?

No, tak já mám klasické školní vysokou školu zemědělskou, fakultu lesnickou. Smích. Tuhle práci jsem nějakou dobu dělala, ale je to takový docela zanedbatelný. Takže vlastně mám jednak rekvalifikaci na masáže, takový ten akreditovaný velký kurz, dělala jsem ho asi před osmácti lety, tenkrát to bylo pod hlavičkou Červeného kříže a byly to teda jednak teorie, somatologie, stavba lidského těla, svaly, nervy, jak to tělo funguje, to nás vlastně školila zdravotní pracovnice asi nějaká sestra zdravotní, potom nějaká neuroložka, tam taky byla. A pak jsme měli tu praktickou část, klasické provádění masáže.

Co vás vlastně tenkrát vedlo k tomu překlínutí z toho zemědělského oboru sem?

Já jsem k tomu asi vždycky měla blízko.

Jak se to pozná, že k tomu má někdo blízko? Jak jste to poznala vy na sobě? Co byly ty ukazatele?

Delší ticho. Já jsem vlastně na tu lesnickou... já jsem vlastně dělala normálně gympl a vlastně jsem šla na tu lesárnu spíš s takovýho toho důvodu, že jsem si naivně myslela, že budu nějak chránit přírodu nebo něco takovýho. Já jsem před tím chodila do skautu a na vandry. Byla to škola zajímavá, ty biologické obory mě bavily docela dost, ale ty technický už míň. Ne že bych byla asi nějaká šíleně dobrá student, to asi ne, protože jsem měla vždycky vlastní záliby a nezáliby. Kromě zpívání mě bavil prostě ten obor té rehabilitace. Víím, že to vypadá tak jako divně, dneska kdybych si mohla vybrat, kdybych byla v Klárčině (snacha) věku, tak bych do toho ještě šla, že bych si udělala tu fyzioterapii. Ale tenkrát to prostě nebylo. Tenkrát po gymplu byla rehabilitační sestra a tenkrát mě to prostě vůbec nenapadlo. Dneska bych byla radši, kdybych měla třeba zdravotní školu protože bych měla těch poznatků víc. Takhle nevím, prostě jsem se o to zajímala, byl to takový můj koníček. Pak jsem zjistila, že tím cvičením, i když to dneska moc nevypadá, tak jsem stále

sportovala, že tím pohybem, tím cvičením, těma masážema, že se dá hodně spravit bez léků a bylo to pro mě takový zajímavý. Tak jsem se o to zajímala, tak jsem občas třeba masírovala svoje známý, ne že bych se pouštěla do nějakých experimentů, ale to co jsem si byla jistá, takže prostě jako umím nebo jsem se naučila. A mezi tím mě prostě Pánbůh přivedl, že jsem se začala starat o starý lidi. Jako ne že bych si to zase vymyslela, ale prostě vždycky někdo někde něco potřeboval, jo. A vzpomínám si, že naše babička mě pořád tvrdila, že mám vztah ke starým lidem a že to s něma umím a já jsem si vždycky říkala, to je blbost, jo. A zas jedna kamarádka mi říkala, vykašli se na ty babky a udělej si masážní kurz. No a nakonec já jsem skončila v pečovatelské službě, u starejch lidí, jako masér. Smích. Asi jsem v tom prostě spokojená. A ještě s postupem času, protože my jsme jako pečovatelská služba, v podstatě tam nikdo není přijímanej jo vyloženě jen na tu určitou pozici. Že bych prostě musela dělat jenom masáže, jsou tam, co dělají pedikúru, ale když je potřeba, tak zaskakujem všude, i prostě jako terénní pracovníci. Potom jsou tam ty, roznášky obědů, pak tam máme – dřív se to jmenovalo – přechodný pobyt, teď je to odlehčovací služba. Vlastně měl by to být maximálně tříměsíční pobyt, vlastně přímo tam u nás na pečovatelské službě. Takže nás vlastně můžou kdykoli přesunout na kteroukoli pozici.

To vám vyhovuje, nebo vás to občas unavuje nebo vás to vůbec neobtěžuje?

Asi mě to nevadí. Smích

Když byste si mohla vybrat čistě?

Pedikúru bych asi nemohla, na to nemám vzdělání, asi bych někomu mohla uříznout nohy... A vlastně tak jako tu masáž by vlastně taky nemoh dělat někdo kdo na to nemá prostě ten kurz, to osvědčení. Takhle, to trvalo tenkrát čtyry týdny jako v kuse ten kurz. Tak já nevím vlastně kolik to bylo hodin, jak jste se mě na to ptala. Ale potom časem, jak byla ta Evropská unie, jak jsme do ní vstoupili, jak se předělaly služby, papíry, prostě ty šílenosti, co se musí, tak vlastně eště jsem si vrámci toho udělala ten kurz pro pracovníky v sociálních službách. Takže kromě toho, že můžu dělat třeba masáže, tak mám vlastně ještě ten kurz 153 hodin, který mě opravňuje dělat v té pečovatelské službě nebo i v nějakém domově důchodců nebo si myslím, že jsme tam měli i toto vlastně.

A tam jste musela z nějakého důvodu nebo to byla vaše volba?

V podstatě jsem musela, nějakou část jsme si hradili i sami, nebyla to nějaká velká částka, asi rok 2007, šest, trochu mě to splývá. Jinak máme povinné školení 24 hodin každé rok. Takže to jsou potom ty různě akreditovaný kurzy.

Máte nějak stanovenou tu částku kterou máte na akreditovaný kurz, máte to nějak limitovaný?

Těch 24 hodin je danejch, ty musíme absolvovat, ale nehradíme si to my, to nám hradí zaměstnavatel.

Tu náplň těch 24 hodin tu si můžete úplně zvolit sami nebo jak to máte?

Tu nám spíš určí. Ale teď máme novou paní vedoucí, která celkem vidí, že když má někdo o něco zájem, tak když vidí, že něco takovýho tam je, tak ...

Nehledáte si to sami, hledá vám to nějaká vedoucí?

Vedoucí nám přepošle nabídky některých těch organizací, že na to měli vyloženě peníze, prostředky z Evropské unie. A vesměs to bylo docela zajímavý. Některý teda, který už člověk třeba slyšel, nebo je to tak podaný, že to co si tam člověk už slyšel, už věděl už čtyřikrát, ale byly tam hodně dobrý lektoři i zdravotničtí, i doktoři, že jsme se třeba dozvěděli o Alzheimerově chorobě, stařeckých demencích různých, s téma, co se běžně setkáváme. Když jsem vlastně začínala na té pečovatelské, tak jsem vlastně více méně byla hlavně u těch masáží, ale když bylo prostě potřeba zaskočit, tak z nějakého důvodu tam hodně posílali mě. Takže ze začátku se mě třeba až tolik nelíbilo, protože byla jsem prostě mladší, jestli jsem zvládala prostě daleko víc fyzické práce a měla jsem těch lidí tam hodně, takže jsem si to musela všelijak popřehazovat. Pak toho bylo třeba moc.

A napadá vás nějaký důvod, proč si vlastně volili vás?

Já nevím. (vzdychnutí).

Určitě vás něco napadá, to není o tom, jestli víte nebo nevíte. Berte to tak, že to je vlastně možnost se nad tím zamyslet, proč vlastně vybrali vás.

Já bych řekla, že to byla taky cesta menšího odporu. Protože já jsem nikdy nebyla takovej ten člověk, co by se tvářil, jak mě to strašně obtěžuje.

Takže ta nabídka byla obecně braná jako nepopulární?

No, někdy jo (smích).

A někdy ne.

Je to anonymní, prostě – někdy je to práce. Někdy je to práce a je fakt, že ne všichni lidé se až tak rádi angažují.

Jako že pro některé je to práce, tak to myslíte?

Jako práce. Víte jak to myslím.

Nevím právě.

No, prostě, u nás na pečovatelské, když to začínalo, tak tam byli klienti, celkem lehcí klienti, co se týče jenom té pedikúry, masáže, hygieny, tak tam ty lidi docházeli nebo se dováželi. To je taková specifická fakultativní služba. Ale co se týče třeba lidí na tom odlehčováku, jako v terénu, tak to byly celkem, hm, nebylo tam té práce tolik, taková náročná. Ty lidi většinou nebo i na tom odlehčovacím pobytu byli lidi...

Zdatnější ještě?

Jo, právě dost. Protože tady tyhle služby jako nebrali až tyhle ty lidi, kteří byli nějak postižení, tenkrát se ty lidi prostě umisťovali jinam, jo. A prostě přišla Evropská unie taky a ta ekonomická situace dneska už je taková, že ty lidi jako vlastně přestávají mít peníze.

ty služby na ty služby.

Jako na nadstandardní? Tak jako že využívají ty služby státní?

I ty státní jsou docela drahé. Trošku jsem se v tom zamotala. No prostě ti klienti dneska nebo už pár let zpátky, je to už trochu o něčem jiném. Ti lidi, kteří ještě trošku můžou, tak si to udělají sami. Ti, co dneska tyhle služby berou, jsou už dneska demence, Alshimery. nepohybliví klienti. Takže ne každéj, kdo byl zvyklej dělat třeba tu pedikúru nebo tak, tak prostě je to pro ně daleko náročnější jak fyzicky tak psychicky. Takže tahle práce a já mám pocit, že konkrétně mám v trvalé péči deset let vozíčkářku, ona má kvadruparézu, spastickou formu kvadruparézy. Takže pomáhám s hygienou a různějma věcmi.

To máte v rámci práce nebo navíc?

V rámci práce. Teda ona je věku mého syna a shodou okolností prostě přestěhovala do domu, kterej okřskově spadá k nám. A prostě nějak to tak vyšlo, že nějak jsem se jí ujala a chodím k ní třikrát týdně a když tam za mě má někdo zaskakovat, tak jsou i tací, kteří třeba tam jdou velmi neradi. Protože prostě je to fyzicky docela náročná práce. Jo. A některý ty lidi byli zvyklí, že tu práci si můžou třebas nějak ulehčit. Takže to když přišli někdy za mnou, tak tohle já jsem nikdy neřešila, jestli se mi chce nechce. Ale v podstatě se mi to za ty roky vždycky vrátilo nakonec. Protože jsem těch zkušeností měla tolik, že ta práce začala být těžší, složitější, takže já jsem se díky tomu v těch věcech vlastně vyznala. Že už jsem se i třeba naučila i s těma lidma trošku zacházet na tom lůžku. Dřív to nebylo úplně běžný, že bysme měli ležáky.

A dokázala byste říct, čím vlastně jste to udělala, že jste uměla s nima mluvit, uměla s nima zacházet? Jako že jste v sobě našla tu sílu?

Já to mám asi daný.

A zkuste popsat to popsat, říkáte „to“ daný. Co to je to „to“?

Nevím, jestli od Pánaboha nějakou empatii? (ticho). Já nevím, někdy lidi třeba říkaj, jestli se někdy mračím (smích).

A mračíte se někdy?

Určitě ano. Jasně. (smích). Bejvám našťvaná, samozřejmě bývám našťvaná. Někdy jsem fakt už i unavená za těch 17 let.

Co by vám pomohlo, myslím v tom profesním. Když se podíváte na svůj profesní životopis, co by vám pomohlo, tak říkáte, že teď máte občas tu únavu, vlastně tu únavu změnit v něco jinýho. Co by to bylo?

V rámci té profese to asi nejde moc odlehčit. Ono by ideální bylo, kdyby člověk moh dělat chvílku něco úplně jinýho.

Máte představu, bavíme se teď o nějakých ideálních stavech jo? Máte nějakou představu co by to mělo být a jak dlouho by to mělo být?

Nevím, no takhle. Člověk by asi neměl, neměl by dojít do toho stádia toho vyhoření. Neměl. To jsou samozřejmě i ty kurzy a ti co nám to přednášej to taky zažili. Ta hranice je hodně jako tenká.

A zažila jste to někdy?

Asi jo.

A čím se vám to podařilo otočit?

Ticho. Já jsem měla jako trošku i takový trošku složitější život, takže už aji jako vím co jsou deprese (smích). Ale možná i díky tady tomu všemu, možná jsem získala takovou schopnost pochopit a pomoc tady těmhletěm lidem, kteří jsou trošku jakoby na okraji.

Chcete říct, že tím svým osobním růstem jste ten profesní nějakým způsobem vlastně – napájela? Nebo tak nějak?

Asi jo, prostě člověk když se vyhrabe z nějakého průšvihů, tak si přehodnotí prostě určitý hodnoty, postoje. Takhle – rozhodně nejsem ten typ, co by si nosil ty problémy domů, prostě bych – ti lidi na mě samozřejmě mluví celej den, chrlí na mě všechno možný, a já je poslouchám, jako že bych chtěla dávat rady, oni ti lidi vlastně ty rady ani vyloženě nechtěj, oni se potřebujou hlavně se

vypovídat, protože mě už znají a ví, že já ty věci neventiluju a dobře – nejsem jejich rodinný příslušník ani jejich soudce, takže nehrozí asi něco, že by se jim to nějak otočilo a vrátilo. Ty lidi si potřebujou nějak popovídat.

Mě by zajímalo, jak jste říkala, jak chodíte na ty kurzy, který jsou doporučený v práci, jestli ještě chodíte na nějaký kurzy, které by se dalo říct, že je to váš nějaký zájem nebo seberozvojové nějaké nebo nějaké, co jdete prostě jenom za tím, co vy chcete. Ne, že vám to doporučí v práci, ale je to vaše.

No, já mezi tím jsem si ještě udělala kurz lymfatickejch masáží kdysi u doktora Bechyněho. Ale co mě fakt mrzí, že toho času fakt jako není tolik, že bych to rozvíjela nebo používala.

Uměla byste prosím nějak zhodnotit ten systém vzdělávání pracovníků v přímé péči, jestli je dobrý, špatný..

Když se někdo, kdokoli rozhodne dělat tuhle práci, nebo když už v té práci nějak pracuje?

Když už v té práci někdo pracuje a má vlastně má povinnost se vzdělávat.

Takhle, já třeba mám ty kurzy (24 hodin povinné vzdělávání) mám ráda. Jako co vím, jsou prostě holky, který to obtěžuje. Jako takhle – jako při veškeré úctě, protože ne každá má nějaký vzdělání, tam jsou třeba i holky jenom vyučený a mezi nima je spousta jako perfektních holek, který dělaj tu práci úplně suprově, který ta práce baví, zajímá. Ale taky jsou prostě holky, který jsou – jako když je babskej kolektiv...

Takže jak to vidíte ten systém je to ideální, optimální nebo by se ten systém měl nějak změnit toho vzdělávání? Nebo tam vidíte nějakou díru?

Prostě někoho to prostě nebaví.

Co by potřeboval ten někdo, koho to nebaví? Nebo třeba jestli si představujete, jak by měly ty kurzy vypadat právě pro ty, který to nebaví...

O některých lidech já silně pochybuju, že by vůbec tu práci měli dělat. Ale prostě – ji dělají.

A co oni potřebují? Zkuste mi to říct. Co vidíte, že prostě je ten zlom, že někteří mají základní vzdělání a jsou fajn a někteří mají třeba středoškolské vzdělání a jsou ne tak fajn? Kulantně řečeno...

To už je od povahy toho člověka. To je otázka sociální inteligence. To jako může být vysokoškolák a absolutně se s ním nedomluvíte a je to na nic. Jo, já prostě neberu, u mě není člověk jako ceněnej mírou vzdělání. Určitě ne.

Mě by ještě zajímalo, po těch zkušenostech co máte. Jestli byste uměla popsat, co teda ten systém – jestli je potřeba nějaký jiný systém výběru pracovníků nebo jiný způsob vzdělávání nebo něco, nevím... co by ti lidi, jak říkáte pro tu praxi nevhodní co by potřebovali za podporu ze strany zaměstnavatele, aby měli šanci to změnit. Protože oni, v tuhle chvíli, z mého pohledu třeba tu šanci nemaj.

Delší ticho. Myslím, že záleží hodně na vedoucí té organizace. Já vlastně jsem tam zažila už třetí vedoucí a myslím si, že i ty vedoucí by tam měly bejt určitou dobu. Rozhodně by neměly asi už, já to řeknu jak to je, neměly by přesluhovat. Ale asi to není daný tou hranicí důchodového věku. Já to vidím i na těch ostatních pečovatelských organizací, jakmile to člověk, většinou je to ženská, už přes tu šedesátku, a teď už je v tom důchodu a pořád se tam drží a má takovej ten pocit té nepostradatelnosti, tak už jí někdy záleží na tom, aby se tam udržela a nezáleží jí tolik na blahu těch jejich pracovníků nebo v horším případě ani těch klientů. Jo, to je ten horší případ, někdy může protěžovat ty klienty i na úkor těch pracovníků, jo. My v současné době máme vedoucí velice, velice vstřícnou a fajn. Dá se s ní prostě mluvit o čemkoli, s jakýmkoli problémem se dá přijít a to je asi základ, aby v té vedoucí měli ti pracovníci tu podporu.

Mluvila jste o těch pracovnících, kteří mají už takovou tu pracovní únavu. Já jsem měla pocit, že jste mluvila i o těch mladých pracovnících, které tam taky možná nějakým způsobem nejsou na svém místě.

My máme věkové složení opravdu od těch úplně mladejch holek až do toho důchodu.

A u těch mladých, máte pocit, že jsou nastaveny pro tu sociální práci stejně? Nebo plus minus stejně a nebo jsou tam velké rozdíly spíš?

No, já právě přemejšlím, kdybych to vzala tak an blok, tak si myslím, že většina je tam asi na svejch místech. Někteří se tváří, aby si vlastně spíš tak jako nezadali, že to tak jako neprožívají, ale ve skutečnosti jsou k těm lidem vstřícní a hodní. A někdy je to takový nepopulární, aby někdo někomu neřekl... My jsme velká organizace, nás je tam stodeset. Oproti třeba nějakých malejch, ve stacionářích, kde jsou v malém kolektivu, kde je to jinak. Může to být lepší i horší když se lidi nesejdou. Ale kde je velkej kolektiv a převažujou – my máme celkem jenom 6 chlapů.... to jsou taky fajn kluci. Oni mají vždycky takový ty propagační řeči, ale nakonec stejně jako pomůžou a udělají a v podstatě je vidět, že ty lidi, že je mají svým způsobem taky rádi. Ale hodně těch lidí ale už je tam víc jak těch deset let. Je tam občas taková ta únava.

Máte pocit, že by ten zaměstnavatel, právě jak mluvíte o té lidské únavě, že ten zaměstnavatel dělá dost, aby ti lidi to měli možnost nějak zvládnout?

U této vedoucí jo. U té minulé to bylo....

Takže u vás je zaměstnavatel rovná se vedoucí?

Jo, no zaměstnavatel máme ještě úřad nad sebou. Ale nám přímo.... ten nám dává určitý peníze a má tam pracovníka, který má na starosti jako tu organizaci, ale to, co se tam konkrétně řeší, to je v kompetenci vedoucí.

Takže v kompetenci vedoucí je i třeba říct tomu pracovníkovi, ty hele seš na hraně únavy, zůstaneš čtrnáct dní doma?

Myslím, že by to mohl. Že by to mohl klidně říct.

Že by mohl nařídit dovolenou?

Asi kdyby začaly nějaký problémy, tak by to tady ten šéf měl nějak řešit. U nás ještě je to teda tak, že my tam máme pracovnice, jako sociální pracovnice, dřív to byly okrskové sestry, dneska už to většinou ani sestry zdravotní nejsou. Což je teda trošku taky minus, protože když tam byl někdo aspoň trošku se zdravotním vzděláním, tak se dalo leccos. Když byl nějaký problém, tak se daly víc ty věci řešit jo. Takhle všichni předpokládají, že máme všichni kurz nějaký, první pomoci, když tak popřípadě ať voláme rychlou, což je problém: Protože rychlá zas maj problém, že se plaší a to už je otázka jako jiná. Ale tyhle ty holky jako po škole, to jsou jako naši přímí nadřízení (to je sociální pracovník) a ony jsou najednou tak hned vedoucí, aby se nechodilo se vším za vedoucí, ale hlavně tam, kde se jedná o těch klientech, tak to mají rozdělené, kam chodí ony na šetření a pak chodí s náma na šetření a tam se domlouváme...

Vrátíme se zpátky ke vzdělávání...

Mě by zajímalo, jestli když jdete na kurz, jestli to pro vás je nějaký ukazatel, když jdete na kurz, jestli má nebo nemá akreditaci. Vy předpokládám máte povinnou akreditaci MPSV, jestli to má pro vás nějakou roli, jestli je to nějaký rozhodovací faktor.

No, je to vlastně, já se s tím můžu prokazovat, jako že jsem absolvovala i to třeba minimální vzdělání v té oblasti. Já prostě, jako kdybych se rozhodla, že když mě to nebaví, že jdu do jiné organizace, že když vezmu všechny tyhle papíry, tak vlastně mě to opravňuje k nějaké další činnosti, že něco vím.

A když jste sběhla v těch kurzech, jestli vidíte nějaký rozdíl mezi tím jestli mají akreditaci – kromě tohohle momentu a téma, co tu akreditaci nemají.

Já tady vlastně s tím mám – protože tady chodíme jenom na akreditované kurzy, ale absolvovala jsem i nějaké kurzy, co se týče masáže a ty jsem si vlastně hradila já, do toho mi vlastně neměl zaměstnavatel co říkat, to jsem dělala před tím než jsem nastoupila a i teda během.

A za těch 17 let kolik to asi těch kurzů bylo?

Těch akreditačních kurzů některý maj 6 některý 8 hodin. Takže 24 x

Takže od zaměstnavatele jsou všechny akreditované a ty neakreditované?

Ty neakreditované co jsem si vlastně já dělala, tak možná deset? Chtěla jsem možná mít nějakou povšechnou představu, ale rozhodně si myslím, že je lepší na ty akreditované kurzy jít. Já bych řekla, že tam je větší záruka nějaký kvality. Jo, protože takový kurzy – třeba masáže s nervovým systémem. Dělala jsem si bazalky, já jsem si je platila, to jste mi vlastně přihrála, že mám i ten základní kurz bazální stimulace v Praze. Ty jsem si hradila, ale zaměstnavatel mi to umožnil, dal mi na to volno.

Takže vám zaměstnavatel platit ten den, kdy jste byla na tom kurzu?

Jo. Ale já jsem to vlastně tím pádem měla jako i vzdělávání. Takže za mě nemusel platit další kurz. Takže mi vlastně jako zaplatil mzdu. Ale to bylo na několik dní a byl v tom teda i víkend. Ten víkend samozřejmě ne. Teď jsem si vzpomněla na ty masáže, co jsem chtěla říct, že po absolvování tohoto třeba neakreditovaného kurzu, tak bych si netroufla vyloženě tohle dělat. Vůbec.

Takže jaká byla vaše motivace tam jít?

No, tenkrát jsem to asi – tenkrát ty kurzy nebyly tak drahý, tenkrát jsem to chtěla vědět, něco se dovědět z té další oblasti.

A proč to chcete vědět?

Smích.

Jaké máte důvody k tomu , že vlastně investujete svoje peníze, svůj čas, svoji energii, do profesního vzdělávání.

Asi mě záleží na tom, abych tu práci dělala dobře. Jo.

A proč potřebujete svoji práci dělat dobře?

Jinak to nemá smysl. Smích. Někdy můžu říct, že člověk je takovej přejetej, fakt, kdy si to hodiny oddělá a vlezte mi všichni na záda. Ale je dů.... a tady ty kurzy je fakt, že jak náš školej, tak je to

jedna i z prevencí vyhoření. Ty holky, který tam prostě jdou a celou dobu brblaj, tak otravujou, jak ty co to zajímá, tak ty, co to školej. S tím se fakt asi nedá nic dělat.

Co by se pro ně dalo udělat?

Nevím, fakt nevím. Smích.. V dnešní době je to utopie. Člověk když je v práci, tak je v práci.

Máte pocit, že jste zažila v průběhu těch let nějakou kolegyni, která by změnila tohle nastavení?

Dlouhé ticho. No tak u některých možná jo, ale ty byly tak na hraně.

A čím se stalo, že se překlopily?

Že se třeba změnil ten kolektiv a bylo tam víc těch, co to zajímalo. A ta kolegyně třeba pak, už jí to nepřípadalo tak hloupý, že jí to taky zajímá.

Proč myslíte, že to těm holkám je hloupý?

Jsou prostě takový, já nevím proč. Smích.

Pojďte mi to popsat, já vám rozumím, ale schválně kladu takovýhle otázky. Nebo myslím si, že vám rozumím. Ale zajímá mě to z jiných úst, protože vy to vidíte jinak trošku a máte jinou zkušenost a myslím, že vidíme stejnou věc.

Někdo to prostě má vyloženě jako práci, že se k ní nějak dostal prostě. Nic jinýho možná nesehnal, jsou sociálně inteligentní. Jsou prostě...

Ptám se, jestli se to v průběhu jejich života některým těm holkám změnilo...

Ticho. Já bych řekla, že musí se asi tomu člověku stát v životě, asi jen tak zničeho nic to asi nebude.

A co se musí stát v tom životě?

Přijde o někoho blízkého, nějaká rodinná tragédie.

Zkuste popsat, co se tomu člověkovi vlastně stane?

Přijde o své zaběhlé životní jistoty, takovu tu vyjetou kolej, takový to – mě se to stát nemůže...tahle věta neexistuje...Akorát chlapi nemůžou mít horečky omladnic -z Jerome Klapka Jerome, smích. Jinak prostě stát se může všechno a někdy to, co...

A jak je to možný? Já tedka nevím, jak je to možný, že někdo tu situaci jako využije a někdo ne.

To je zajímavá otázka.

Zkuste se na to kouknout z toho pohledu, tak jste říkala, že ten člověk jako musí něco zažít.

Já bych to viděla z té stránky, že za ty roky jsem mluvila s x lidma, s některejma jenom krátce, že tam byli jenom kratší dobu, někteří zažili třeba vyloženě koncentrák a nebo prostě takový rodinný tragédie, že já někdy si opravdu říkám holka, jak bys tohle zvládla. A jsou prostě lidi, který to samozřejmě zasáhlo, ale nebylo milo. Já vím, na co se mě ptáte, já to úplně vím, ale...

Co u nich bylo zasaženo?

Ty jistoty, že ten žebříček hodnot, kterej maj

Že to bylo nějakou, třeba pomalou, ale zásadní krizí?

Někdo se rodí moudřejší a někdo k tomu třebas dojde nějak. Nějakou životní – může to být tragédie..

Něco je u nich zasaženo, na jaký úrovni máte pocit, že jsou ti lidi zasaženi?

Ticho. Přemýšlím, jak bych to formulovala. Jsou lidi, kteří se víc řídí rozumem a lidi, kteří se víc řídí srdcem. A většinou lidi, kteří se víc řídí citem, tak dopadnou většinou hůř než ti, co se řídí tím rozumem. Pro ně třeba hůř. Ale pokud nějak se k tomu vlastně dokážou postavit, tak nakonec z toho vytěží asi víc. Než ti lidi s rozumem. Ale on asi nikdo není jenom rozumově, tak prostě to berou, mají takovou nějakou obranu, proti tomu, aby se tak tak nějak nehroutili, a možná někdy mají míň té empatie zase. Ale ono to musí být prostě v rovnováze jinak to nefunguje. Já vím na co se mě ptáte, ale i to, že je někdo třebas věřící, tak ani to nemusí přímo odpovídat. Protože jsou věřící lidi, kteří podle toho, žijí a kteří podle toho nežijí. A jsou lidi, kteří jsou věřící a nějaká tragedie je přivede ještě blíž k bohu a někoho to odtáhlo, odradí.

Takže to není v tom, jestli ten člověk je nebo není věřící, ono je to ještě někde jinde?

Asi záleží, jak vážně to bere. Je to o žebříčku hodnot, je to i o výchově, možná jak to bylo nastavený.

My se bavíme teďko o vzdělávání dospělých a vy mluvíte o výchově. A máte pocit, že by se vzdělávání – což je vlastně výchova svým způsobem – dospělých, nebo spadá to do něčeho, čemu se dneska říká celoživotní učení, že by se tam měla do toho vzdělávání zařadit nebo že byste tam viděla nějakou možnost pro to, umožnit těm lidem nějakým způsobem tady tohle zažít? Nebo se to naučit? Že by se to dalo nějak do toho systému vložit?

Tenhle náš svět civilizovanej je strašně úspěšanej. Jo a spoustu jako lidí tudle práci dělají fakt srdcem tak má problém, a v těch kurzech se o tom neustále bavíme, že tam se naučíme opravdu hodně dobřejch věcí, některý jsou takový – že jako člověk ale jako – devadesát procent bych řekla, nás posunou. Většinou se tam setkáváte s lidma, kteří ví o čem mluví, ti přednášející. A ti, co to

dělají tak zase řekla bych ze sedmdesáti procent nebo je to těžký říct, tu práci chtějí dělat dobře a taky se tam jako sdílí různý ty zkušenosti. A všichni se shodnem na tom, že je to perfektní, ale že je strašně málo prostoru pro to, to jakoby dělat líp. Že přibývá i v praxi těch papírů, a takový ten prostor u toho člověka. Já si myslím, že ty lidi by posunulo, i to, kdyby mohli víc trávit jakoby víc času s těma konkrétníma lidma. Nejenom přijít, dát jim jídlo, pomoci jim a takový to obligátní – dobrý den, jak jste se dneska vyspala? Ale opravdu mít čas si k těm lidem sednout. Já mám paradoxně výhodu, že když tam určitou tu dobu ty lidi masíruju, tak oni mě povídají a já povídám. A je to jakoby součást té mojí činnosti a nemám žádný prстоje jo, nestojím někde mezi dveřma u klienta a jednou nohou už mám být někde jinde, a druhou nohou on mi něco vykládá. Já u té masáže se můžu soustředit na to, co mi ten člověk povídá jo.

Řekla byste o svojí práci že při ní používáte emoce?

Ticho. Řekla bych, že čím dál míň.

Čím dál míň?

Pro svojí obranu. Myslím si, že jsem empatická, že ten člověk úplně nepozná, že já to s ním úplně neprožívám. Já to prožívám v téhle chvíli, ale domů si to nenosím, to bych prostě nemohla tuhle práci dělat. To bych vyhořela za pár let, ale asi nebudu nikdy člověk, který by měl pocit, že ho to vůbec nezajímá, co se s těma lidma děje. Ale musím si tu hranici stavět. Čím bližší mám kontakt s těma lidma, tím víc mě to jako vyšťavuje. Třebas tu moji vozíčkářku já mám strašně ráda, takže tam ten vztah je takovej hodně hodně nadstandartní. Tak mě by třeba pomohlo, kdybych tam třeba chodila míň nebo nějakou dobu třeba nechodila. Což by vlastně stejně nešlo, protože ona by mi stejně zavolala. Ale my už jsme toho spolu prožily tolik, že já už jsem někdy někdy alergická...

Máte pocit, že – to teď co popisujete, to alergická, to trochu zavání syndromem vyhoření, máte pocit, že když půjdete na kurz syndromu vyhoření a vy už jste nějaký absolvovala (tedko kývete že ano – smích), jestli to, co jste se tam naučila, jestli jste schopná do své praxe vložit?

Asi jo, ale jak říkám, někdy je to složitý právě v těch vztazích z těch časových důvodů, z těch pracovních, protože zrovna teďka mě čekají 4 dny, kdy zase mají kolegyně dovolený, takže já ty svoje masáže jsem si zpřeházela na jiný dny, budu v terénu. Zrovna teďka je to tak, že se to dá v pohodě zvládnout, ale nevím, třeba před dvěma rokama v létě, jedna kolegyně si zlomila zápěstí, druhá nohu, jeden náš kolega měl zánět žil, takže to člověk jako opravdu nějak moc nepřemejšlel nad nějakou moc empatií a všichni jsme lítali po celém tom našem rajonu a snažili jsme se obstarat všecko co je potřeba.

A bavila by vás taková práce dlouhodobě?

Jako takhle zhuštěná? Ne. V žádném případě.

To, co jste teďka vlastně popisovala, mohla byste říct, to vás na vaší práci vlastně baví?

Já si myslím, že ta práce má smysl. Že vlastně těm lidem dělám dobře. Něco jim dávám ze sebe. Není to ani nějak příliš honorované, ale prostě těm lidem nějakým způsobem pomáhám. Já jsem prostě takhle nastavená. A že většinou ty holky jsou taky takový.

Ještě by mě zajímala jedna věc – i když vy jste částečně odpověděla.... jestli z toho, co jste se naučila na těch kurzech, jestli se ty věci dají použít v osobním životě, neprofesním.

Jednak když se setkám s nějaký postižením, tak ho dokážu poznat a někdy dokážu taktně usměrnit lidi kolem, že ten člověk není nějaký divnej nebo nebezpečnej nebo já nevím jaký, že prostě má jen takovou diagnózu. To si myslím, že jako víckrát už se mě stalo, že jsem některým svým známým vlastně, že ten jejich příbuznej, známej, má Alzheimerovu chorobu, oni někdy tvrdošíjně trvají na tom, že ten člověk jim dělá všechno naschvál. Nemůže. Člověk s Alzheimerovu demencí není schopen nikomu nic udělat naschvál. To prostě nejde. On prostě jenom nechce dělat něco, co je mu nepříjemný nebo co nechápe trošku. Ten člověk v tom běžným životě se líp orientuje, vůbec tady v té sociální problematice. Když se i někdy v televizi o něčem mluví, tak si může udělat obrázek, jo. Ale možná třeba i narážíte na to, jestli v tom syndromu vyhoření by měl člověk nějak, že si třebas uvědomí, že by měl trošku ubrat třeba i jinde. Jo, že třeba člověk nakonec pochopí, že nemůže bejt všude. Že ani nemá bejt všude. Člověk si pořád ty hranice hledá, jo. Že asi většina těch lidí je nastavená tak, že toho chtějí stihnout víc než má kapacitu, jo. A docela mě mrzí, že některý věci bych chtěla dělat víc do hloubky a že na to není prostě prostor.

Co byste mohla udělat pro to, aby ten prostor byl?

No to nevím, smích.

PŘÍLOHA Č 2: TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU PAVLY

Já jsem chtěla poprosit, kdybyste byla tak hodná a řekla mi svoji osobní pozici a nejvyšší dosažené vzdělání v oboru.

Jo, tak teď jsem vedoucí, vedoucí služby. A nejvyšší v oboru, no tak v oboru přímo mám asi post pracovníka v sociálních službách.

Jinak, já mám pedagogické vzdělání, ale ne speciální pedagogiku.

Takže klasickou?

Ano, já mám učitelství, biologie.

Já bych byla ráda, kdybyste uvedla nějaké vzdělávací a rozvojové aktivity, které v průběhu roku absolvujete. I ty, které jsou od zaměstnavatele, i ty, které si najdete sama.

Takže mě, v tomhle (smích) moje vedení, jako že můj nadřízený, by se mnou měl nějaký vzdělávací plán sestavovat, tak to se mnou nikdo nesestavuje, já jen sestavuju pro ty svoje podřízený a co se týče mě, je to na mém uvážení, takže já si můžu vybrat, co mě zajímá, ale je tam samozřejmě ještě to kritérium, kdy mám na to čas a aby to nestálo moc peněz. Takže loni, co si vzpomínám, jsem byla na kurzu o spolupráci rodičů klienta nebo opatrovníků a na to jsem teda jela do Prahy, protože to bylo v rámci nějakého projektu, to bylo zdarma, ale ten lektor byl dobrej. No ale prostě, toho lektora už jsem znala a bylo to zdarma a tak jsem na to jela. Celkem myslím, že ten kurz byl přínosnej, měl i akreditaci od MŠMT a potom jsem byla na nějakých stážích, které jsme si tady vybrali a zorganizovali. Byla jsem se podívat v Betlémě, ve zdravotním sdružení, který má Diakonie. Nás tam zajímaly i různé aspekty financování a vývoje služby od revoluce, to bylo celkem přínosné.

A ještě, když se vrátím k té Praze, jakým způsobem zohlednili, že jste to měla ve svém volnu..

To jsem měla v pracovní době, to všichni mají v pracovní době. Pokud chce někdo nějaký nadstandard nebo má už splněný vzdělávání pro ten rok, ale přesto chce nějaký ten kurz absolvovat, záleží, když zrovna naplníme stav, když je to v pohodě, když není nějaká krize, tak může jít i v pracovní době na ten kurz. Ale pokud je ta situace nějak napjatá, tak přihlásíme toho pracovníka a jde ve svém volnu, když si to vybral. Ale jinak povinný vzdělávání, tak to je vždy v rámci pracovní doby.

A máte tam nějak rozděleno, kolik je akreditováno a kolik neakreditováno?

Ano, tak to je daný i podle zákona a my se snažíme vždycky to nachystat tak, aby ten pracovník měl jeden akreditovaný kurz a splnil tu stáž a pak si děláme nějakou školicí akci, většinou v rámci našeho zařízení, kde zase máme možnost zohlednit ty aktuální potřeby těch pracovníků a to, co se

děje. Třeba na první pomoc, nebo na autismus, protože k nám nastoupilo víc nových lidí, bylo tam třeba nějaký problémový chování. Tak jsme dělali vyloženě kurz na „míru“ a tady je složité na tu specifickou potřebu sehnat tu akreditaci, takže využíváme toho, že část těch kurzů nemusí být akreditovaných. A spojíme to třeba s nějakým tím teambuildingem, pro ty pracovníky, máme možnost je nějak odměnit...

Jaký máte typ na teambuilding?

Tak oni si to dělají po těch menších týmech a ty větší týmy podle toho, jak se domluví. Víím, že v jednom bytě tam měli, že to budou dělat jednou za tři měsíce, a že je to interval, který je pro každého snesitelný. Vždycky pokaždé někdo jiný navrhne, co se bude dělat. To jsme byli na bowlingu, pak jsme byli v divadle, v obchodě, takže se to nějak střídalo. Ale jinak, ten teambuilding je pro všechny pracovníky, oni stejně všichni nechodí, protože mají služby, ale pro co nejvíc lidí, je spojen s těma akcema, vyjedeme, vyjedeme třeba mimo Brno, třeba i na dva dny. Jo... To je teda pak už dobrovolný, přes den je akce a pak večer posedíme a tak

Neskáčete třeba z vagónů?...

To by se těžko realizovalo. Takže nám je i vzácný, že se sejdeme formálně, takže jsou pak večery a není potřeba nějak vymýšlet program, je to hezký a ty lidi si to pamatují.

A to je něco, co mě zase zajímá z jiné strany, mohla bych se zeptat, jaký máte systém vzdělávání pracovníků přímé péče, jestli je ideální, dostatečný, nedostatečný, jestli se tam dá něco změnit, jestli tam vidíte nějaký díry a tak...?

Ehm, no, co vnímám jako dostatečný...No tak..Je to akreditovaný..

Ehm.....No tak, je tam problém s penězma. Já bych dokázala vymyslet spoustu kurzů, jo, který bychom potřebovali a je dobrý, když na ty kurzy může jít většina toho týmu, protože pro ně je to i příležitost sdílet ty svoje zkušenosti a i na základě i nějakých podnětů zvenčí je to pro ně možnost vidět to jiným způsobem, z jiného hlediska a když jsou tam spolu, tak si to nějak vyříkají, i když si z toho neodnesou nějak moc nových vědomostí, i tady to sdílení těch poznatků je strašně důležitý a ty lidi to posune dál. Ale to se nám zdá, v posledních letech, takové kurzy jsme měli a většinou nebo všechny byly z těch projektů vzdělávejte se pro růst, atak dále, takže tady ty projekty byly skvělé, protože jinak my bychom na to ani neměli. Jo, protože oni ty dobré kurzy jsou většinou drahý, o autismu, na zvládání agrese, dvoudenní kurz a ten bychom z toho projektu nezaplátili pro tolik pracovníků. Vzdělávání jsme využili, ale nikdy nebylo tolik míst, abychom přihlásili hodně lidí, ale vyšlo nám to a tyto kurzy si pracovníci taky velmi chválili. To bylo právě na ty poruchy chování u lidí s PAS...?.....A teď se lidi přihlásili ještě na tu krizovou intervenci. Ta je teda zaměřená trochu šířeji.

Máte tedy dojem, že je tam díra, v čem? Jako kdybyste tu díru popsala...

Jo,...myslím si, že když je nějaký ten kurz, tak ta akreditace strašně dlouho trvá. Máme třeba vzdělávací oddělení tady na Charitě, který je vstřícný a je schopný to získat, ale než oni to jako získají, tak už pracovníce začnou zápasit s úplně jinými potížema, jo, to se tak někdy stává, že jeden klient začne mít nějaký problém, tak se tím zabývá a v té chvíli by bylo dobrý, kdyby na to mohli mít nějaký to vzdělávání, kde by právě mohli posdílet ty zkušenosti, získat na to nověj pohled, ale když takovej kurz není v zásobě nebo si to nemůžeme dovolit, tak prostě nic není. Takže my to řešíme, že si vymyslíme nějakou školící akci. Ale to zase není akreditované, že my to zorganizujeme sami, ale není to akreditovaný.

A máte teďka pocit, to co jste popisovala, že to je to stejný, jako by když teďka řeknu pojem sdílení kazuistik?

U toho kurzu je tam ještě navíc, nějaké ty poznatky, nějakěj ten lektor tam je, ten přináší nějakěj pohled, nějakěj jinej, ale tím, že zrovna ti pracovníci ten problém řeší, tak si to můžou dát do souvislostí s tím, co oni právě prožívají. Já teďka nevím, jak by se to dalo systémově řešit, já jsem o tom dopředu nepřemýšlela, no, ono je jasný, že ta akreditace musí projít nějakým schválením a tak. Myslím si, že vytvářet vzdělávací plány je hodně dopředu a že takhle to neprobíhá. To by muselo být průběžný, tak jako když člověk ví, že se musí naučit to a to a to. Ale tohle by měl člověk dostat už v kurzu pro pracovníky v sociálních službách, nějaký ty základy, a potom se to většinou řeší na základě nějakých aktuálních...

Je tam ještě jeden termín a to je ne vzdělávání, ale profesní směřování, jestli tam v tom vnímáte nějaký rozdíl? Vzdělávání jako takové nebo profesní směřování...

Profesní směřování...

Plán profesního rozvoje...

Hm, ...no tak tam...většinou ti pracovníci nějakou představu mají, ale nemají ji tak jasnou, tak my jim něco naplánujem, motivační plán a tam se plánuje i to vzdělávání a ti pracovníci většinou přesně neví, co by chtěli. Až když se řeší něco konkrétně, tak přijdou a pak většinou hledáme kurz, kterej je aktuálně vypsanej a kterej na to sedí. Někdy ho najdeme. Já si určitě nemyslím, že by všechno bylo špatně, ale je tam zase i ten limit finanční.

A Vám zaměstnavatel platí do určité výše, ty kurzy, nebo si to platíte všechno sami?

No tak já to beru z pohledu toho vedoucího, ten má na starost ten rozpočet a tam nějakěj limit prostě mám. A já to dlouhodobě vnímám tak, že jsou na nás požadavky na vzdělání, péče o klienty, standard a všechno a finance, finance jdou po druhý koleji, to je prostě nějak nezávisle na tom a

musím přiznat, že je nedostatečný. Kdybychom to perfektně zajistili, kdyby těch peněz bylo víc, takže já nemohu postavit ten vzdělávací plán ideálně, musím stále hlídat ty peníze, aby se to vešlo do limitu. Celkově, na jednoho pracovníka, na zařízení...

A máte pocit, že to lidi vnímají, že to vzdělávání je nějak spolu, že je to jako samozřejmý?

Myslím si, že toto se tak nějak povedlo, v poslední době, asi to souvisí s kvalitou těch služeb, aby byli lidi spokojení, tak myslím, že se povedlo to myšlení, že začali vnímat supervize a vzdělávání jako něco, co je pro ně a je to i navíc. To já právě bych chtěla jednou v roce řešit nějak rozpočet a právě takovej bonus, ten pracovník, který je tam větší počet let, tak se dá větší limit na to vzdělávání. Že tam mohli vybrat kurz za 2000,-, byl nižší limit, nemohla jsem to dát všem, ale protože jsem chtěla podpořit, aby tu lidé zůstávali delší dobu a měli i proč tady zůstat, tak si mohli vybrat nějaký ten kurz dražší. A ono to tak většinou je, ti, co jsou tu dýl, tak ti už měli základní, na autismus a na zvládání agrese, čímž ti klienti prochází a chtějí se věnovat kurzu, který je zaměřen hlouběji na tu psychologii k autismu, aby v tom měli větší volnost, ti starší, kam se oni chtějí zaměřovat.

Potom, jestli máte možnost srovnat to akreditované vzdělávání s nějakým jiným a jaké tam vidíte rozdíly když ten kurz je a není akreditovaný? Kromě toho, co jste už vlastně popsala....

Jo, tak záleží strašně na tom lektorovi, jestli je to akreditovaný nebo není - rozdíl v tom nevidím. Ten akreditovaný. Tam, kde si to pořádáme sami se snažíme vždycky, aby to dělal nějaký člověk, kterýho už nějak známe nebo, případně to děláme sami, tak to pak samozřejmě nemá takovou úroveň lektorskou, ale zase se bavíme o tom s ním a jinak naše vzdělávací oddělení má akreditovaný kurz, nebo seminář se to většinou jmenuje, které jsou bez akreditace a co se týče úrovně nevím...ale my toto využíváme míň, my se snažíme, aby to bylo akreditovaný a ty neakreditovaný. Máte to vždy od lektorů, kteří mají nějaké lektorské dovednosti..No to jo, to oni znají celkem dost lidí vědí, jaké kdo má schopnosti.

Jo, teďka, Vy jste asi řekla všechno, podle čeho si vybíráte. Pak mě ještě zajímá jak to vzdělávání s tou akreditací ovlivňuje tu Vaši přímou péči s klientem? Jestli ty akreditované kurzy, s akreditací, jsou více zaměřeny na klienta a nebo, jestli když chcete, aby to bylo zaměřené více na klienta, tak šaháte na ty akreditované nebo to vůbec není tak?

No, pro nás je důležité to téma, ten rozdíl nejsem schopna popsat. Ty kurzy jsou rovnocenný. Jednu dobu to bylo tak, že ty akreditované, v jistém tom segmentu, hodně si právě stěžovali na ty akreditované kurzy, teď je to lepší...

No, my si vybíráme dobrý kurzy, snažíme se, nějaké určité reference na toho lektora třeba a to nám pomáhá to vzdělávací oddělení, které nám poradí co kdo, na koho se obrátit...

Ted' už přece jenom poslední, počkejte, předposlední....Jestli byste do toho systému ještě něco zavedla?

Wau, to by bylo dobré po přísunu peněz....(smích)

nebo vůbec se vzděláním, protože v tom máte zkušenost se vzděláváním pracovníků, co byste v tom systému změnila?

No tak, bojujeme třeba i s tím vzděláváním jako dohodářů, každej dohodář, který je tu zástup za nemoc a má jednu službu za měsíc, on se musí zúčastnit vzdělání a tohleto nám nějak brání racionálně využívat ty dohodáře a ti dohodáři, že musí mít, musí mít taky ty kurzy a odčerpávají nám ty prostředky, které bychom mohly věnovat na to vzdělávání těch kmenovejch pracovníků, který jsou prostě důležití. Jo, takže, možná jim změnit nějak to, nebo když je tu někdo na 0,3 úvazku, tak musí mít 24hodinový vzdělávání za rok, to nás tak nějak zatěžuje. Jak kdo prostě pracuje. Když někdo pracuje na plnej úvazek, tak aby měli větší příležitost k tomu vzdělávání a ti lidi, co jsou na kratší úvazek, aby to bylo nějak adekvátní.

Ještě mě zajímá, jestli to, co je na těch kurzech se naučíte, odžijete, v podstatě odnesete, jak akreditované, tak neakreditované, jestli máte pocit, že to pak použijete ve svém profesním životě?

Hm, no, já myslím, že jo,Určitě, zvláště ty kurzy, které se zaměří třeba i na tu psychologii. Já vím, že i to zvládnání agrese, tak i to je zaměřené všeobecně. Aby člověk poznal ty mechanismy, jak se vypořádává s tou agresí, která na něj přichází z vnějšku a to je určitě poučitelny. Kromě standardní kvality, co jsme měli, tak to možná člověk v rodině použije míň, (smích), tak to asi záleží na tom tématu, ale každopádně jo, vždycky je tam nějaká část, která se dá použít. Já myslím, že jo, když se člověk nějak vzdělává...

To jste popsala úplně skvěle, konkrétně (smích).....Tak děkuji

PŘÍLOHA Č.3: TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU IVETY

Moje pracovní pozice je složitá, protože jsem osobní asistent, jsem v přímé péči, jsem vedoucí pracovník týmu a potom jsem zároveň koordinátor služby, takže na mě visí celá služba.

A když to vezmu rok od roku – tak od září 2010 jsem začínala jako dohodář, takže to jsem byla ten osobní asistent v podstatě, potom jsem jako 2012 nastoupila na poloviční úvazek jako asistent, v létě potom na celej 2012, 2013 byl v pohodě, a 2014 v únoru jsem se stala vedoucí, v červnu koordinátor.

Nejvyšší dosažené vzdělání a nejvyšší dosažené vzdělání v oboru?

Nejvyšší dosažené vzdělání je VOŠ, obor sociální práce, takže v oboru.

Zajímalo by mě jestli byste mohla popsat systém vzdělávání pracovníků v přímé péči a jestli a jak ho vyhodnocujete.

Já to mám od tohoto roku, kdy je to konečně v mé funkci, tak všichni pracovníci, dohodáři i druhá vedoucí, která pode mě jakoby spadá, pod funkci koordinátora, tak mám vlastně vedenou tabulku, kdy oni si vyberou nějaký kurz nebo oni si vyberou kurz já jim posílám, oni mi napíšu jestli a já jim napíšu jestli jim ho povoluju nebo ne. To se vztahuje k jejich plánu vzdělávání, k jejich hodnocení pracovníků, já jim to většinou schvaluju, protože někteří asistenti vědí, že některé kurzy jsou samozřejmě lepší, že jo. Nemůže jít deset asistentů na jeden kurz. Když mají hotovo, zapíšu do excelové tabulky.

Každý pracovník to dělá se svým týmem co jsou v hlavním pracovním poměru, protože dohodáři nejsou vlastně kapacita, tak to zákon nevyžaduje, tak děláme vyhodnocení za jeden kalendářní rok.

Děláme to většinou o prázdninách, protože je má práce. A v rámci toho hodnocení my se ptáme těch asistentů, v čem se chtějí vzdělávat, rozvíjet a na základně toho já čerpám ty informace o tom kurzu. Ale oni si většinou vybírají takové kurzy, které je zajímají. Většinou, když hrozí, že když už je musím někam poslat, tak se podle toho orientuju.

Říkáte tomu plán profesního rozvoje nebo pro to máte jiný termín?

My to máme pod hodnocením pracovníků.

Takže je to něco, co je v kooperaci s tím vedoucím, s cíli organizace a požadavky pracovníků.

Takže teď je to vlastně konkrétně na vás. Jestli vidíte nějaký rozdíl mezi vzděláváním, které je akreditované MPSV a které akreditované není?

Tak moc asistentů nechodí na ty kurzy co nejsou akreditované, teď tam zrovna jedna byla na neakreditovaném, je to nevýhoda v tom, že ho můžou udělat jakoby jen jeden a většinou si ho musí sami zaplatit. V té kvalitě, jak odvedou ten kurz, tak si myslím, že je to stejné. Jestli to je akreditované nebo ne. Záleží v jakém oboru. Tahle chtěla masáž nohou jedné klientce, a na to není nikde akreditovaný kurz takhle jako.

Pak by mě zajímalo, jestli máte něco úplně konkrétního, co bylo, jaký ten přínos toho vzdělávání cejtíte a jestli máte nějaký úplně konkrétní přínos, který jste si přinesla do práce, který by z toho jiného vzdělávání nebyl nebo ani z žádné jiné strany nebyl.

Absolvovala jsem vlastně teďka toto a minulé pondělí kurz na motivaci a komunikaci alternativní a augmentativní komunikaci a techniky s autisty, protože to mě na škole nikde nenaučili a vlastně jsem už potom, s touhle cílovou skupinou pracuju a vlastně mě nikdo pořádně nezaškolil, jak se to má dělat, jaké tam jsou fáze a podobně, jakým způsobem mám to tomu dítěti vysvětlit, jak ho to mám naučit. A tohle byl hrozně velký přínos, že ty děcka se tam naučí ty praktický věci. Což taky vyhledává vedení.

Pak by mě zajímalo, jestli v rámci toho vzdělávání jestli jste se naučila něco, co se dá použít v osobním životě nebo mimo profesi.

Já si myslím, že určitě, když to vezmu od toho VOKSu, co jsme se učili na tom kurzu, já si myslím, že je to jakože dobré do života, jakože moje dítě potom, ne že bych se ho nesnažila třeba rozmluvit nebo tak, ale se to dá použít nebo vztáhnout. Nebo třeba pro pro moji babičku, ona má začínajícího Alsheimera, takže umí..., ale pomaly bych měla přecházet, aby dokázala spojit tenhle pojem s tou věcí. Je to trošku jako otočená alternativní komunikace než se používá u autistů, ale je použitelná v běžném životě.

A poslední otázka – kdybyste měla kouzelný proutek a nebo kdybyste mohla být teď okamžitě ministryní práce a sociálních věcí, co byste změnila v systému vzdělávání?

Smích. Určitě financování, určitě financování. Protože jelikož jsme z neziskové organizace, tak pro nás je velice těžké sehnat kurzy zadarmo. Takže buď na to jakoby udělat nějaký grant, aby ty organizace si mohly zažádat a dostaly vyloženě peníze na to vzdělávání a nebo prostě rozšířit tu nabídku těch kurzů vzdělávání zadarmo. Nebo tam dát aspoň výhody pro ty neziskové organizace, takže asi takhle. No a potom samozřejmě valorizace dávek, ale to jsme jinde.

Děkuji.

PŘÍLOHA Č.4: TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU ALENY

Tak v podstatě my máme volnou ruku, pan ředitel nám nechá vybírat, jako by sociální pracovníci, jo že si můžeme vybírat z toho, jaký kurz chceme. Máme takový ty, nevím jak to tomu teďka říká – autodiagnostiku. Kde si vypisujeme jaký, i když bych řekla, že to tady moc nefunguje, ale že prostě na závěr roku, jaký mám požadavky na školení.

A kdo to vypisuje?

To si vypisuju já.

A to jsi jako dělala při nástupu?

No to si děláš každý rok, když děláš hodnocení zaměstnanců. No ale řekla bych, že to nefunguje, ale mělo by to jako tak být.

Jak by to mělo fungovat?

No vlastně, že jako že já to mám jako ty plány v rámci své profese, čeho chci dosáhnout jako tady samozřejmě, v tomhle zařízení, a na to by samozřejmě měly být zaměřeny i ty školení co bych chtěla mít, jo.

A máš nějakou zpětnou vazbu?

Měla bych mít nějakou zpětnou vazbu, ale to teď nefunguje.

A kdo by ti ji dával?

Personální většinou, nadřízený toho pracovníka.

A ty to takhle znáš z bývalého zaměstnání?

Ne ne, tam jsme to tak neměli, ale tady to tak je. Ale tak jakože jinak si to můžu tvořit já podle nabídky, co máme. Ale samozřejmě máme to omezení kvůli financím. Takže třeba co se týče toho akreditovaného, takže to, co mi organizace hraří je - dva ty akreditované.

A kolik je to hodin?

Ono to většinou ty naše akreditovaný je na 6 hodin jeden tak aby to nějak vyšlo.

A vy máte povinného vzdělávání kolik?

24 hodin.

Potom by mě zajímalo, jestli ti to takhle vyhovuje nebo jestli bys chtěla něco změnit?

To víš, že bych chtěla, protože já ráda chodím na školení. Já bych to brala hrozně moc. Smích.

A čím to je, že chodíš ráda?

Smích. Já si samozřejmě vybírám ty, co abych je – a to po nás i ředitel chce, aby to co na školení jdeme, tak to musíme přenést samozřejmě do praxe. Takže nejde jako že bych šla na školení a tím by to skončilo. Aji teďka když jsem byla na tom posledním školení, tak jsem dala jako výstupy z toho školení a doporučení z toho, co je potřeba předělat. Na tohle jako ředitel hodně dbá, aby kam se na to školení jako jde, tak aby z toho byl pro tu organizaci prospěch a to tak je.

Mě by zajímalo, i když tys to teď částečně řekla, jaký to má pro tebe přínos pro profesní život a jestli to má pro tebe přínos i pro život mimo profesi.

A tak určitě jo. Když to vlastně teďka tak jak jsem teď byla na tom plánování zaměřeném na člověka, to můžu použít i v praxi, to si myslím, že určitě jo. Já jsem zatím moc, na těch seberozvíjejích moc úplně vyloženě ještě nebyla, ale teď nevím – jestli to bylo v rámci téhle práce nebo tak jsem byla na tréninku prezentačních dovedností. Tak když bych byla jenom na ty dva, tak to určitě pro mě osobně bylo.

A kdybys měla kouzelný proutek a nebo kdybys byla ministryní práce a sociálních věcí, co bys změnila v tom systému ohledně vzdělávání? Jak pro tvoji profesi stávající, tak pro přímou péči.

Tak celkové ujasnění, protože tady je to věčný boj. Pro mě to problém není. Ale pro pracovníky v přímé péči, jestli to má hradit zaměstnavatel, zaměstnanec, protože v tom zákoně je to tak napsaný, že je to nejasné. Je to nejednotný postup, že někteří zaměstnanci to mají jako zdarma a od některých e to vyžaduje, že si to má jakoby doplatit. Ale každopádně si myslím, že by to jako mělo být, ale jako dát důraz na to, já nevím, jak to jakoby přesně nastavit, aby to vzdělávání bylo fakt jako pro ty profese zaměstnanců, aby prostě bylo jako vymezený.

A ještě – když si vzpomeneš na tu dobu, kdy jsi dělala v přímé péči, jestli si vzpomeneš na nějaký kurz, který tě ovlivnil úplně přímo v té práci s klientem, v té přímé péči.

Tak to už je dýl. Ale já vím, že jsem byla ale já jsem pak za chvíli na to odcházela, tenkrát jsem byla a to bylo strašně zajímavý, co se týče nějaký multikulturní – e nějaký, multikulturní výchova a strašně zajímavý jako koncept taky toho vzdělávání. A tenkrát se mělo na to u nás najíždět, ale já jsem pak za dva za tři měsíce potom odcházela.

A ještě jestli vidíš nějaký rozdíl mezi vzděláním, které je akreditované a které tu akreditaci nemá, jestli je nějaký rozdíl v kvalitě, obsahu, v čemkoli.

Ono je to strašně individuální. Jakože to záleží jako na školiteli a na celkovém postavení toho kurzu. Třeba co jsem byla loni tady na neakreditovaným kurzu pro zaměstnávání lidí s postižením a právě to plánování zaměřené na člověka, tak ty mě přišly úžasný, kurzy který mě daly toho jako kdyby hrozně moc informací. Ale jsou samozřejmě, zažila jsem i školení neakreditovaný který byly absolutně k ničemu. Ale to se samozřejmě týká i akreditovaných. To není, já v tom nevidím rozdíl.

PŘÍLOHA Č 5: TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU MONIKY

Jak to prosím máte, jak dlouho jste pracovala na pozici pracovníka v přímé péči?

Jsem osobní asistentka tady ve dvou bytech, a zároveň jsem vedoucí tady ve čtverce, takže mám pod sebou 7 asistentů. Teď vlastně už šest. A v přímý péči jsem dva a půl roku necelejch. Jakoby jenom tady jsem pracovala, nikde jinde.

A jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

Mám střední s maturitou, takže obchodní akademii mám.

Takže nejste z oboru, ale jste odjinud.

Ne nejsem.

Mě by zajímalo jaké vzdělávací a případně seberozejovové aktivity v průběhu toho pobytu tady vlastně, v týdletý práci - jak říkáte, že jste žádnou jinou neměla, jste už zažila. Nebo jestli chodíte třeba na nějaké kurzy mimo.

No chodím. Jo, to mám 24 hodin za rok musíme mít jakoby toho vzdělávání. Takže na různý, já nevím na různý ty stáže, pak mám nějaký kurzy. Ještě máme – kurzy, stáže a to třetí? Sakra, co to je? Je to podobné jako stáž, ale jmenuje se to ještě trošku jinak. A nebo je to vlastně – ne, to jsou jakoby, to pořádá tady jakoby hlavní vedoucí, že jedeme někam na nějaký školení.

Jojojo.

Takže v rámci jako práce.

A jestli chodíte na vzdělávání jenom to, které vlastně nějakým způsobem zprostředkovává zaměstnavatel a nebo chodíte ještě třeba na nějaký svoje, co by vás zajímalo.

Ne, jenom zaměstnavatel, Já mám ještě, studuju jakoby zdravotku, tak v rámci toho mám třeba spoustu praxí v nemocnici nebo Je to vlastně taky přímá péče, ale takže v rámci vzdělávání ale ještě tady toto.

Vy jste ten systém popsala, mě by zajímalo jestli v tom systému vzdělávání jak jste ho tady zažila za ty poslední dva roky jestli byste ho mohla nějakým způsobem označit, jestli vám připadá dobřej, špatnej, dostačující, nedostačující...

Tož dobré, teďka jsme měli třeba kurz na sebeobranu, kde to bylo hodně praktický. Jakože mě moc nebaví kurzy, kde se furt jenom jakoby mluví. Když jsem si dodělávala toho pracovníka v sociálních službách, tak tam to byla třeba pro mě byla jako nuda. Tam jsem měla třeba právo, který

jsem měla na střední a tak, tak jakože předmět, ale tak jakože víc takové ty kurzy, kde se víc jakoby víc přemejšlí, tak to mě jako baví no. Ale jako dobrý kurzy – máme jako i o autistech, protože třeba v rámci tady toho bytu třeba to je jako dobrý. Někteří tam měli třeba zase jako nějaký školení jakoby ohledně obecních bytů, protože někteří jakoby klienti třeba ve trojce, kde jsou jakoby dobří mentálně postižení, že maj jako lehký mentální postižení, tak třeba tak jdou do obecních bytů a to se skládá, že tady třeba, že máme ty autisty, tak máme třeba kurzy o autistech. A třeba v bytě pod nama je to zase jinej třeba kurz

Takže je to cílený na ty lidi vlastně?

Je to cílený.

Jestli vnímáte nějaký rozdíl, protože jak jste mluvila o tom, že ty povinné vzdělávací aktivity jsou těch 24 hodin, tak ony jsou některé rozdělené na akreditované a neakreditované, jestli tam v tom vnímáte nějaký rozdíl, když je ten kurz akreditovaný nebo když tu akreditaci nemá.

Ani ne.

A víte, že jsou takhle rozdělený?

Jo, to vím.

Potom, podle čeho si vybíráte to svoje vzdělávání nebo co vlastně je ten důvod toho, když si jdete vybrat? Co rozhoduje?

Co rozhoduje? Většinou nerozhoduje, když jdeme na nějakou stáži, tak většinou nás tam jde víc, takže si vyberu podle toho, kde jedeme všichni dohromady, že to zároveň je jako výlet a nemusím tam jakoby jet úplně sama. Třeba jedeme jako autem nebo tak, ale většinou jako vždycky je vybraný zařízení, kam chceme všichni. Takže se jakoby shodneme jako. Že to není jakoby že bych si vybírala podle něčeho.

Takže ty stáže když jsou jako hromadný a ještě je tam třeba něco podle čeho si budete vybírat?

Ona vedoucí posílá spousta jakoby kurzů, ale většinou ty lidi jdou na ten kurz kde nás jde jakoby nejvíc.

Aha.

Jo, že třeba teďka to, co bylo tak to jsme byli jako celý bydlení, takže nějakých 20 asistentů a pracovali jsme mezi sebou jo. Že to je takový jakoby i víc mezi sebou že se známe.

A dostáváte vlastně ten kurz nějak na výběr?

Tam toho je spousta jako jo. Ale protože je to třeba placený, jako já si to jako platit nebudu jako zvlášť. A pak je to třeba že mi nevyhovuje termín jo. Takže pak si vyberu jakoby hromadně a slezem se všichni.

A mluvili jste někdy vlastně o tom, že je možný vyrobit něco jako je plán profesního rozvoje? Pracujete tady s tím?

Možná jo, ale smích. Nechci pomloutvat, že to tady není... nenene

Spíš nebo – jestli by to pro vás bylo něco zajímavýho, když jste říkala, že ještě doděláváte tu zdravotku.

Tak možná bylo ale já o tom tak nějak nevím no. Jaký profesní rozvoj?

Jako že zaměstnavatel s váma jako takhle nemluví...

A máte za tím něco, dovedete si za tím něco představit? Plán profesního rozvoje?

Tak asi bych měla kurzy, který by mě nějak zajímaly třeba, asi tak no. Ale to tady tak jako není. Říkám většinou jdeme všichni jakoby někam. Nebo třeba minulej rok to bylo, to jsem ještě nebyla, to třeba byla první pomoc a taky tady byli všichni jakoby asistenti. Je to většinou na ty kurzy se tady slezeme všichni jako bydlení, celý tady tenhle ten barák. Nebo tam, kde jdu já tam tam je většina jakoby odsad'.

A máte pocit, že to teda má nějaký přínos? Když tam jako jdete všichni?

Právě že jo, že jako teďka jak byl ten kurz, kde jsme měli tu sebeobranu, tak jsme tam vlastně pracovali jako sami se sebou, tam jsme se mlátili – když to tak řeknu, mezi sebou to jak jsme se přehazovali, .tak nám to dovolilo jakoby víc tu otevřít a nebát se tam mluvit než kdyby tam byli cizí lidi jo. Aji ta první pomoc v tom byla taková, jestli třeba se známe, tak je to, tak ta práce toho kolektivu je lepší, než když někam přijdete a neznáte ty lidi kolem sebe, tak se třeba každé stydí, že jo. Takže v tom je to třeba přínosný jako jo.

Ted' by mě zajímalo, když byste zkusila najít ty kurzy, které byla akreditované vysloveně, jestli vám něco přinesly do té práce s klientem a jestli byste uměla přímo popsat konkrétně co. Vy jste to částečně řekla, ale ještě něco kromě toho?

Jaká byla ještě jednou ta otázka?

Ono to asi není tady úplně přesně...

Že jsou akreditované a neakreditované to vím, ale jedinej jinej co vím, že jsem měla jako v rámci toho mýho vzdělávání to, že tady můžu pracovat, to byl ten kurz pro ty pracovníky v sociálních službách.

Takže to vlastně vůbec nerozlišujete?

To nerozlišuju. Mám spoustu papírů, ale kterej je akreditovanej a kterej ne, tak to nevím no.

No, to vlastně, to nic, to nevadí vůbec, jo.

Pak by mě zajímalo, jestli ten kurz, jestli má přínos pro tu práci s klientem, jestli byste mi uměla popsat to konkrétní, říkala jste, že vlastně ta sebeobrana..

Tak třeba ty autisti, že člověk víc, jak s nima pracovat. Že tam byli různý, já nevím, hry třeba, že se tam o nich mluvilo. Ukazovali nám, jaký třeba hry s nima můžeme hrát jo. Nebo že třeba v tom, že člověk si najde nějakou předsstavu, že když je neznáte a máte s nima pracovat. Já jsem s nima jako pracovala půl roku, ten člověk najednou třeba jako věděl, co s nima jako může dělat ve volným čase jo, tak to taky.

Máte pocit, že z toho kurzu jako s nima teďko něco s nima jako děláte, co jste se tam naučila?

Tak to úplně jako ne. Ale třeba jako toho volnýho času, děláme třeba jiný věci, jdeme ven a vím, že když třeba přšelo, tak já nevím, tak že se tady dá vyrobit něco, takže přiřazení, já nevím, něco jako pexeso, aby jedno fakt šlo k druhýmu a tak. Jo, ale je fakt, že tady třeba jakoby to je třeba víc pro Effetu než že by to jako bylo pro nás, ale jakoby bylo to zajímavý v tom, že vím, co bych jako mohla dělat jakoby navíc, ale nějak třeba nebyl důvod to udělat.

Jo a potom jestli něco z těch kurzů bylo pro vás jako dobrý vůbec do života? Jestli jste se tam naučila něco, co potom můžete využít ve svém životě?

Tak to byl kurz sebeobrany. Smích. To se mi hrozně líbilo a teďko na něj budu chodit i sama jako osobně Já jsem se tam třeba dozvěděla, že mám víc síly, než někteří tady moji kolegové tady z práce, tak to bylo fakt jako přínosný. A že tam byly jako různý chvaty a tak, když chlap mě bude škrtit zezadu, tak vím, že bych se asi lekla v tu chvíli kdy by se mi to stalo, ale jako na druhou stranu vím, že když tam něco budu v tý hlavě mít, tak že mě to ochrání třeba i mimo pracovní nebo profesní život jako jo. Ze prostě to můžu použít venku na ulici.

A ještě něco vás napadá?

No nevím, na hodně těch kurzech se jenom mluví no a to mě moc nebaví.

No a teď poslední otázka. Kdybyste měla kouzelný proutek a byla byste třeba ministryní práce s sociálních věcí nebo něčím takovým, jestli byste v tom systému něco změnila a jak, co by vám tam vlastně vyhovovalo?

Myslíte v tom vzdělávání? No nevím.

Tak abyste to třeba měla nějak příjemnější, pohodlnější nebo přínosnější. Předpokládám, že restrikce byste nedělala...

smích, ne to ne. Spíš aby to bylo takový praktičtější než to jakoby úplně odsedět a nepřemejšlet nad tím. Oni nás někde posadějí, vy to musíte jako odsedět 150 hodin, teď z toho některé věci jsou tak základní, že to všichni znají, ale dokážou to rozebrat úplně dopodrobna ale stejně je vám to k ničemu. Že by jako jo víc asi třeba aji ty kurzy víc praktický, že to člověku přines víc, než když tam dají nějakýho právníka, který tam něco osm hodin hustí a vlastně vy jako můžete si poradit s tím, co jste jako věděla.

Jo.

To je všechno?

Všchno, děkuji.

PŘÍLOHA Č.6: TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU PETRY

Prosím tě, potřebovala bych se zeptat, v jaké pracuješ pracovní pozici.

Já jsem asistentka.

A jaké máš nejvyšší dosažené vzdělání a nejvyšší dosažené vzdělání v oboru?

Tak v oboru já mám střední vzdělání se státní maturitou v oblasti sociální výchovy. A tady?

Nevím, jestli jste ještě dodělávali..

Já nemusím dodělávat sociálního pracovníka.

Mě by zajímalo, jaké máte, nebo jaké máš ty konkrétně v průběhu celého roku vzdělávání a nejenom to vzdělávání, které poskytuje a vlastně doporučuje zaměstnavatel, ale třeba jestli chodíš i na nějaký jiný.

Ne, to já ne, většinou jenom ty, co jsou tady povinný pro to vzdělávání, protože už tak mám té práce hodně.

Ale to jsou i takové věci, jestli třeba máš nějakou zálibu.

Jo, takhle.. ne tak to nemám nic.

Potom, jestli bys byla tak hodná a popsala mi ten systém jaký tady máte a jestli ti ten systém připadá jako vyhovující nebo nevhovující, ok nebo ne ok, jo?

Tak funguje to stylem, že nám vedoucí pošle e mail, ve kterým nám dá nějakou tu nabídku těch kurzů, některý vyloženě jsou povinný, že ani nemáme moc na výběr, což není zrovna fajn. Takže jsme si mohli volit. Nevím, třeba na syndromu vyhoření už jsem byla dvakrát a potřetí se mi na něj třeba nechce. Jo, některý si myslím, že když jsou povinný, že je to zbytečný, když už na tom člověk už třeba třikrát byl.

A máte nějakou možnost říct – ne?

Spíš bych ani neřekla. Když bych řekla ne, tak si budu muset ten kurz jinej vyhledat sama a i si ho zaplatit. Jo, že tady na tom je výhoda jako, výhoda, že to vedoucí třeba sežene, je to zadarmo, ale zas nevýhoda, že už jsem na tom třeba třikrát byla. Ale bohužel, nějaký to splnění se tady splňovat musí, takže ono moc na výběr...není.

Takže ten systém podle tebe jaký má nedostatky, kdybys mohla popsat tady teď jak jsi mi to říkala? Kdybys to do systému nějak zapracovala?

No tak určitě výběr těch kurzů tak je tady nedostatek velkej, že si myslím, že by se měly vybírat takový kurzy, který se víc týkaj nás přímo. Já jsem třeba byla na dvou o autistech vyloženě a strašně mi to rozšířilo obzory. Jo, jako syndrom vyhoření jak super, ale myslím si, že na takovej kurz se klidně může člověk přihlásit i sám, kdykoli když to třeba potřebuje. Ale že podle mě je nedostatek v tom, že chodíme na kurzy, které se ne vždycky hodí pro nás. Nejsou tak potřebný. Třeba teď byla to zvládnání agrese, což bylo super, to je podle mě tady potřebný. Jo, něco o těch autistech přímo, to bylo dost užitečný.

A ptá se vás ten zaměstnavatel, co chcete?

Neptá, neptá. Jako můžem tam přijít, podat nějaký návrh, ale málokdy. Buď je ten kurz třeba drahej, tak má to takové své...

Jo, jasně a to jsme teda tím pádem narazili na tu poslední otázku třeba, jestli – kdybys měla možnost kouzelnýho proutku nebo byla bys třeba ministryně práce a sociálních věcí, co bys udělala pro to vzdělávání vás v přímé péči.

Já bych, já bych asi – dala bych všechno vzdělávání zadarmo. Abysme fakt měli možnost účastnit se toho, co chcem, ale nemuselo nás to zruinovat. Některý ty kurzy jsou drahý. Tak to bych asi udělala já. A asi, snažila bych se dávat co největší nabídku, jako by těm zařízením a ne vyloženě prostě, teď pro vás mám dva kurzy zadarmo, nebo jo, za nějakou cenu, že bych asi větší ten obzor toho, co můžou.

A rozlišujete nějakým způsobem ty kurzy, které jsou akreditované a které nemají akreditaci?

To asi – jako jak rozlišujem?

Ty osobně, protože ten vedoucí to musí nějak rozlišovat v rámci systému. Ale ty osobně, jestli to pro tebe hraje nějakou roli.

No tak, no ak většinou ty akreditovaý – nebo akreditovaný, mě přijde, že jsem totiž měla všechny akreditovaný. I když dva byly na první pomoc – no přijde mi, že ty akreditovaný jsou víc specializovaný, třeba na to, co potřebujem.

A ty jsi říkala, že ten systém je takový jaký je a máš možnost ho nějak částečně třeba ovlivnit?

Tak můžu si říct sama, že na ten kurz nechci, ale jinak si myslím, že to není že by to šlo nějak extra ovlivnit.

A ještě když si řekneš, že na ten nechceš a chceš na jinej,

Tak to jo to by asi šlo, ne na tuhleto nabídku, nemusím na každéj jít. A někdy třeba pošle a řekne – tak a jste všichni přihlášení a tyhle a tyhle a vypíše ty jména.

Hm, jo, protože mě by zajímalo, podle čeho si ty kurzy vybíráš, ty je vlastně víc odmítáš ty kurzy než že si vybíráš. Takže podle jakých kritérií třeba ty kurzy odmítáš? Když to pošle, tak jako se na to podíváš a řekneš si – tydlety jako jo a tydlety ne, ten vyřazovák jako.

Tak já se vždycky podle toho, co pro mě momentálně je nejdůležitější nebo v čem bych se chtěla rozvíjet. Takže já jsem v životě nebyla na žádném kurzu, nemám vystudovaný autismus, a když jsem šla na ty dva kurzy, tak najednou prostě vím, že tu práci fakt nedělám špatně, co dělám dobře, co můžu zlepšit. Já si fakt většinou vybírám to, co je pro mě v té práci jako potřeba. Jo, podle mě, pro mě syndrom vyhoření není moc důležitěj. Já jsem člověk, kterej v tom asi jako se nenechá rozhodit. Ale vyřazovák mám asi podle toho, co je pro mě. No jo, jasný, někdy, když už nám to pošle na konci roku, tak prostě jdu abych to splnila, ale když je ještě ta možnost, že mám na to ještě třeba tři čtvrtě roku tak si vyberu vždycky ten, který je prostě pro mě nejlepší no.

A slyšelas někdy termín plán profesního rozvoje?

Así ne.

Nepracujete s tím takhle? A co si pod tím představuješ?

Tak asi, kam bych se chtěla posunout v tom vzdělávání, co bych se chtěla dozvědět a tak.

A máš pocit, že by ti bylo nějak k užitku?

Tak určitě, já si myslím, že nikdy všechno nevíme.

Ne, teď myslím ten plán rozvoje.

Ten plán? Jestli vlastně – k čemu by to mohlo bejt k užitku jako?

My to taky nemáme a zatím jsem se neseťkala s nikým, kdo by to měl ale jsou vlastně organizace, který to maj.

K čemu by to mohlo být? No tak věděli bysme o tom asi všichni víc, že když by se to prostě naplánovalo, člověk by s tím počítal a i se na to nějak připravil. Nevím.

Myslíš jako celá ta pracovní grupa tady?

Jo, si myslím, že by bylo fajn, kdybysme to všichni slyšeli, protože vždycky budeme mít odlišnej styl práce, ale vědět to základní fakt jako všichni. Jak jsem byla na těch kurzech o těch autistech, tak to bylo úplně super.

Prosím tě, ještě – částečně už jsi to zodpověděla, jestli to vzdělávání ovlivnilo a jak tvou práci s klientem. Ty jsi říkala, jako že jo, ale jak, zkus to úplně konkrétně, úplně nejkonkrétnějc jak to půjde.

Ovlivnilo mě to v tom, že jsem si myslela, že někdy jsem jako přísnější na ně, že někdy jim moc nedávám na výběr. Že někdy jim prostě řeknu, tak a teď půjdeme třeba vysávat. Jo a já jsem si myslela, že třeba ostatní se jich jakoby ptají – chceš vysávat -nechceš vysávat? Jo, jako že jsem byla ráda, že mi na kom kurzu řekli, že autisti vyloženě potřebují prostě jakoby pevný slovo. Že málokdy si dokážou vybrat, že je to pro ně – kdyby měli dva obrázky, tak jo. Když se jich jakoby ale zeptám, že málokdy se prostě rozhodnou tak, jak si oni přejou. Že tam prostě bylo řečený, že autisté prostě potřebují jasný ne jako říkat, ale prostě říct pojd' jdeme složit prádlo. A ne nechtěl bys prosím tě skládat prádlo? Jo, že jsem si v tomhle třeba myslela jak jsem v tomhle přísná, jo a že neřeknu a Tony, chtěl bys? Že prostě řeknu, Tony, pojd' dem složit prádlo. Tak v tomhle mě třeba strašně, jsem byla ráda, že mě to utvrdili, že nejsem zas až tak přísná a zlá jak si někteří myslí. Tak třeba v tomhle, tohle mě pomohlo. A pak jsme tam hodně probírali, jestli jakoby – otázka procházek, jestli je potřeba, aby chodili každý den, když chodí i v tom stacionáři a třeba upřímně, když jsem si třeba tak řekla, mě se třeba prostě každý den nechce někde courat. A kór tady prostě po městě někde v uličkách, já jsem ráda, když někde zalezu a už ty lidi nemusím vidět. Jo, že tam jsme řešili otázku, že tady někteří, půlka asistentů je za to, aby se furt bylo venku, půlka asistentů je za to, že prostě jsou tu doma a měli by si vykonávat nějaké činnosti, které s tím souvisí. Což je práť, uklízet, uvařit si, aby se na něčem podíleli. Je fajn, když jsou venku, já neříkám, když je léto, tak jsme furt na zahradě. Ale prostě přece já to tady za ně všechno neudělám, že jo a hlavně – že jo, to jsme tam řešili, jestli opravdu, když se ho zeptám, chceš jít na procházku, ano – většinou padne odpověď ano. Ale já jsem to tam s nima řešila a jakoby i na tom jsme se shodli, že když ta vycházka má nějaký ten cíl, jak jsme se o tom dneska bavily, že je to super. Ale že prostě taková vycházka, kde někde se de, a de a pak se zase vrátíme, že to vlastně žádnéj pořádněj cíl nemá. Že jako ani pro ty kluky to není jako motivace, že jo..?

Těžko oni mi řeknou, hele, necejtím se, nechci jít ven, že mám rýmu, nechci jít. Jo, že tohle jsme tam – mě totiž zajímalo, aby mi na to někdo odpověděl, co je správný. Že jako v podstatě, to tady s tím furt válčíme. Půl asistentů a půl asistentů. No, nevím jakoby, nedobrali jsme se k tomu, co je vlastně úplně správný. Že se to asi těžko řídí. Takhle, myslím si, že když se s nima jde třeba na hodinku, takže to stačí, nemusíme třeba courat dvě a půl hodiny třeba. Když choděj i s Effetou že choděj a že choděj fakt každý den.

A asi ted'ka fakt poslední, jestli něco z toho, cos vlastně nasála na těch kurzech, ať už těch akreditovaných nebo i těch mimo, jestli ti to je k užitku v normálním životě, jako neprofesním.

No tak určitě ten poslední, to zvládnání té agrese. To bych použila spíš venku než na klientech. Smích. Jo, že tam člověk aspoň ví, jak se má ubránit trošku. Takže v tomhle byl zas tenhle kurz super. Protože to napadení je v dnešní době častý. Víc častý.

A tady od klientů to hrozí?

Tady zrovna u našich si nemyslím. Jako možná na bydlení v na jedničce, tam je jedna co hodně chytá a ona fakt dokáže a takhle chytne a zlomila prsty aji. Ale tady si myslím, že nehrozí. Že kluci většinou, že Petr když má jakoby záchvat vzteku, tak spíš tak jakoby chodí a huláká než jakoby mi ublížil. Jo, já jsem se s tím tady nesečkala, že bych se musela vyloženě bránit.

A máš pocit, že z těch kurzů těch kecacích, jak jsi říkala, tam máš pocit, že by sis z toho něco použila?

Jo, tak určitě, tak z těch autistů no, dělám u autistů, že.

Ale ted'ka tu mimopracovní ...

Mimo pracovní svět?

Hm, tak syndrom vyhoření asi. To si myslím, že může být všude, ne jenom zrovna tady, v pracovním. A zvládnání stresu a tý psychický zátěže, tak to si myslím bylo taky na kurzu a to si myslím i mimo práci, naučit se s tím stresem a s tou zátěží nějak... Ale jinak co jsem měla na ty autisty tak asi jenom tady.

A jak dlouho jsi říkala, že jsi v práci, jako v procesu?

Jak dlouho pracuju?

Od té doby, co jsem udělala maturitu, to je osmnáct, devatenáct. Je mi dvacet dva.

Takže čtyři roky.

Dva roky jsem dělala se schizofrenikama, potom mentálně postižení a tady jsem asi tok a tři měsíce. A před tím byly nějaký kavárna – než jsem našla vyloženě tady tu práci.

Tak jo.

Jsem na dvacet dva let docela vzdělaná. Smích. A práci mám za sebou taky dost.

Děkuji.

PŘÍLOHA Č.7 TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU KATEŘINY

Jakou máš teď prosím pracovní pozici?

Pracovník v přímé péči.

Nejvyšší dosažené vzdělání?

Magisterské.

A v jakém oboru

V oboru speciální pedagogika a výtvarná výchova.

Jestli bys mi mohla říct, které vzdělávací a sebezvojové aktivity v průběhu roku máš? Na co jdeš a můžou to být i ty, které jsou v rámci zaměstnání od zaměstnavatele nebo jestli jdeš svoje?

No, já jsem teďka využila možnosti stáže v chráněném bydlení Sv. Michaela.

A vzdělávání, že by to bylo s nějakým výstupem na konci? Že dostaneš o absolvování?

Jsou nějaké kurzy, ale zatím jsem nic nedostala. Tohle na mě nezbylo už vůbec.

A z jakého důvodu máš pocit, že na tebe nezbylo?

Protože my jsme měli určitou částku, jako finanční částku na ty akreditovaný kurzy a protože se plnil... váhání

A tys tam byla na plný úvazek?

Já jsem tam byla na plný úvazek, ale já jsem tam byla jenom rok. Měli jsme objem peněz, který můžem na ty kurzy spotřebovat.

Ale bylo to na organizaci, ne na hlavu?

Ale bylo to na organizaci. Takže když byl nějaký některý kurz lepší, což jsme potřebovali něco rychle vyřešit, tak byl kurz na který šly dvě pracovnice, který to měly trochu za zásluhy, který tam byly tři a pět let. Já jsem tam byla rok.

A v práci jak dlouho jseš? V sociálních službách?

Pátej rok. Akorát že já jsem byla vždycky rok někde. Ale v souhrnu je to teďka 5 let.

Takže tenhle systém ti připadá jako vyhovující – nevyhovující?

No připadá mi naprosto nedostatečněj. No, teď se to možná změnilo, jak jsem z toho pět let vypadla. Takže mi připadá, že existují i (kurzy) zadarmo, že existují i akreditované kurzy, což dřív neexistovalo.

A máš nějaký přehled, jak – jestli ty kurzy akreditované – vnímáš je, že jsou nějak jiné než nějaký kurz, který si vybereš, který tu akreditaci nemá?

No, já to zas tak nevnímám.

A máš nějakou zkušenost i z nějakého kurzu, který byl třeba nějak i úplně mimo práci? Nebo s nějakým vzděláváním které by bylo mimo práci?

No, byla jsem na vzdělávání, které bylo mimo práci a dodatečně si ho akreditovali jako arteterapii.

A to bylo jako při škole?

A to bylo jako při škole. A pak jsem se vlastně zúčastnila akreditovaného kurzu, kterej probíhal na té naší škole, ale probíhal, já jsem vlastně byla vlastně vyučující jakoby, jo.

Aha?

No, ne, já jsem tam, že jo pracovala, jako na té Štolcové s autistama, my jsme tam dělali vlastně hodně populární kurz Autismus I. A Autismus II: A já tím, že jsem tam byla jako pracující, tak jsem tam i vyučovala ty kurzisty. Takže jsem byla jakoby asistent lektora řekněme.

Ale to byly kurzy ne MPSV, ale MŠMT.

MŠMT.

A máš pocit, že je nějaký rozdíl mezi kurzama MŠMT a MPSV?

Aha, já mám takovej pocit, že ty kurzy všechny, co jsem absolvovala byly MŠMT.

A podle čeho sis vybírala to vzdělávání, nebo podle čeho by sis vybírala, kdybys jako z dnešní pozice, kdyby sis měla vybrat nějaký kurz, tak jaký bys měla kriteria?

Jaký bych měla kriteria? Hm, jak se zpracovaná obsahová stránka.

A měla bys možnost to posoudit, když si vlastně zadáváš ten kurz?

No, musí mít nějakou osnovu, tak asi bych si vybírala podle toho, podle obsahu a pak podle lektora teda. Jestli se třeba ten lektor dá někde na internetu dohledat a co vlastně dělá a jestli to náhodou není vlastně nějaký doktorand z nějaký katedry. Jestli to je člověk z praxe, že jo.

Takže to kritérium by bylo, jestli je to člověk z praxe. A já tady mám další možnosti. Podle ceny, podle toho, co mě zajímá, podle termínů, podle doporučení, mám ho přidělený, zaměření k mé konkrétní práci nebo plním plán profesního rozvoje?

No já bych asi, zaměření, to je první, podle toho co mě zajímá, mám přiděleno, na doporučení, nevím, asi každému vyhovuje něco jiného.

No a o tom jsme se už vlastně bavili, jestli to absolvované vzdělání máš pocit, že ti to bylo k užitku. Jako do jaké míry to třeba byla teorie, která byla nepraktická, a do jaké míry to byla teorie nebo praxe, která byla žes potom mohla říct, vím...

No tak právě teď můžu srovnávat dva kurzy, jeden byl vyloženě jako na akademický půdě, strašně jako zpracovanéj formálně, měl CD a svázanou knížku, jo ale byl bez praxe. A pak druhý, který dělali lidi vyloženě z nějakýho občanskýho sdružení, který byl vyloženě jako sebezkušenostní tak to bylo něco trošku jiného.

Ale byl to akreditovanéj kurz ?

Byl u MŠMT a byl prostě výbornej. Tak z něj můžu čerpat.

Takže pro tebe vlastně nebylo důležitý, jestli MPSV nebo MŠMT, který to je ministerstvo, ale no bylo úplně jedno, ale jestli ti to bylo k užitku.

Konkrétní lektor je asi podle mě nejdůležitější.

A teď jestli bys mohla přímo konkrétně říct, v čem ti to vzdělávání ovlivnilo vztah v té přímé péči. Jestli si vzpomeneš, co úplně konkrétně bys mohla říct, jo – to mám z tohohle kurzu.

No tak třeba z toho kurzu té arteterapie, tak jako úplně konkrétní techniky arteterapie se dají použít pro praxi.

Jako třeba i který barvy nebo nějaký postupy?

Postup, přímo jako prostě ten postup. A tak trochu jako i přístup. Toho, že je to vlastně dobrovolná činnost, že to musí vycházet z člověka a ne jako že je to v osnovách. Má se malovat, tak jako malujete. Ale aby to měli jako tu cestu, jak se vyjádřit.

Jako teď myslíš každý klient nebo každý ten pracovník?

Jako každej klient.

Jako že jsem přestala je k práci, ne nutit, ale vlastně jo, vlastně nutit, oni když to mají v osnovách, tak musej prostě jako malovat. Jo prostě musej. Je to v osnovách. Tak ten přístup je takovej

Když to nemá někdo rád ... no a to narážíme na rozdíl mezi MPSV a MŠMT. Jo, proto nejsem ve škole.

Jo, to řekni (smích)

Proto jsem v sociálních službách a ne ve školství. No to je rozdíl. No protože ve škole je to všechno strašně svázaný, tam se nikdo nikdo neptá co ho baví, v čem je dobrej, co by moh rozvíjet. Tam se jede podle nějakých vnějších škatulek, vnějších předpisů a nařízení. Tady já to vnímám úplně opačně, tady je to služba, stojí na začátku jakoby ten klient, kterej má nějaký potřeby a my se snažíme ty jeho potřeby prostě nějak saturovat. No není -že jo, školství to má úplně jinak! Tam je na začátku co je potřeba se naučit, jo a pak je do toho to dítě vlastně nějak jako...

Co je potřeba odučit?

Co je potřeba odučit (velmi důrazně), tam je na začátku ta látka. Beru to tak i mejh dětí. To papírování tam je neuvěřitelný, ty kontroly.

A ty jsi říkala, že máš trošku srovnání. Že v tom jednom zaměstnání to bylo nastavený jako peníze na organizaci a teďka ten systém vzdělávání co máš teď v tom zaměstnání je jinej?

Mě se zdá, že asi jo, máme přidělený hodiny, který bysme měli splnit na to vzdělávání.

Takže co z toho vyplývá pro tebe?

Že asi budu mít čas na nějaký kurz jít.

A ty jsi říkala, že ten systém v tom vzdělávání je teď jiný, tak zkus jako popsat ten rozdíl, co je ti vlastně příjemnější, jestli ten systém toho vzdělávání za odměnu nebo ten druhý?

No ten druhý je rozhodně lepší. Dostane se na všechny.

A kdybys mohla změnit systém vzdělávání tak jaké změny bys zavedla? Jestli tě napadá nějaký ideální systém? Nemyslím v tom velkém, ale co by tobě vyhovovalo?

Ty kurzy zadarmo nebo placený ministerstvem.

Jako že by se to nemělo doplácet?

Jako že by se to nemělo doplácet, jako možnost dostat na to dovolenou nebo o víkendu. No já nevím, že by to bylo jako takový motivující. Stejně to jde z jedněch peněz že jo, stejně ministerstvo nám platí na kurzy a my to dáme do kurzů, který ono organizuje. Vlastně – někdy je to neziskovka.

Když je to akreditovaný, tak to znamená, že ta organizace, která ten kurz dělá, tak ona si zažádá u ministerstva jestli tohle téma takhle zpracované pro tyhle pracovníky to ministerstvo akredituje.

Jo, to je fakt vlastně. Já se v tom moc neorientuju, nad inovacema jsem teda fakt nepřemýšlela (smích).

PŘÍLOHA Č.8: TEXTOVÝ ZÁZNAM ROZHOVORU JANA

Můžeš mi prosím říct na jaké jsi pracovní pozici a jak dlouho?

Já jsem na pozici osobní asistent a dělám už tady vlastně třetím rokem.

Jako tady a nebo tu práci?

Tuto práci tady.

A před tím?

Před tím jsem to dělal jenom dobrovolně.

A kolik let nebo jak?

Od čtrnácti let, takže no takových sedm.

A co to znamenalo ty dobrovolné aktivity?

Vlastně to byl takovej můj kroužek nebo jako společenství, Žabky v kaluži, Společenství víry a světla a my vlastně pro lidi s mentálním postižením i s jinýma postiženíma, jsou i tam i lidi, který jsou nevidomí a tak, tak pro ně děláme tábory a víkendovky a různé akce, aby vlastně taky měli..., oni rádi prostě chodí za náma a rádi si s náma povídají.

A jaké je tvoje nejvyšší dosažené vzdělání a dosažení vzdělání v oboru?

Jo, tak moje nejvyšší dosažené vzdělání je, vlastně já jsem vyučenej, s maturitou, ale je to v oboru elektomechanik (smích). A vlastně vzděláním co mám tady, abych tady mohl pracovat, tak mám vlastně kurz pracovníka v sociálních službách a už vlastně dál už jenom různé kurzy, který vlastně jsou tady povinné, každé rok 24 hodin různých stáží, kurzů a tak.

Mě by zajímalo, jak ten systém toho vzdělávání toho pravidelnýho, jak to vnímáš, jak to máte tady zařízeno, jak to funguje?

No tak je to tady zařízeno tak, že nám vlastně vedoucí bydlení tak nám posílá vlastně různé nabídky na který bysme mohli jít a nebo si to můžeme hledat i sami s tím, že se pak musíme zeptat, jestli bysme na to mohli jít, jestli to je nebo není dotovaný, abychom věděli, jestli nám to charita proplatí.

Rozlišujete nějak, co je akreditované a co není?

Myslím, že určitě se to rozlišuje.

Ale vy to moc neřešíte?

Já osobně to moc neřeším. Já to mám jako tak, že když mám jít na kurz, tak si vlastně vyberu kterej se mě vlastně líbí, který téma se mi líbí a na ten jdu a vlastně, smích – takhle to mám já.

Takže si vybíráš podle toho, jestli to proplatí, schválí, jestli to téma odpovídá a ještě je tam nějaký to kritérium toho výběru?

No, to už asi žádný, protože hlavní je, aby to bylo k tomu tématu, vlastně tomu, čemu se věnujeme, což je tady vlastně ta práce v sociálních službách.

Systém kdybys mohl označit, je teda podle tebe ideální, nedostačující....

No na to toto, já moc nevím přesně jak odpovědět, protože když si vyberu kurz, který se mi líbí a tak je pro mě velmi dostačující, teda velmi výborný, ale když si vyberu jako kurz, kterej – nebo já si ho nevyberu, ale vybere mi ho někdo jinej, tak se mi tam občas i nechce a kolikrát si to jdu jenom odsedět. A když mě to dané téma vlastně nevyhovuje nějak, tak vlastně se mi to nelíbí.

Mohl bys jmenovat nějaký kurz na který jsi šel a vlastně se ti to nelíbilo?

Těch bylo víc ale já si nepamatuju názvy.

O čem to bylo, že to bylo fakt úplně od věci?

Já nevím, jestli zrovna jako ten kurz pracovníka v sociálních službách, tak možná tam byly některý témata, který mě třeba nezaujaly, ale to byl jako kurz, který se musel dělat, abych tady vlastně mohl pracovat, takže vlastně stejně jsem musel všechny ty látky co tam byly se naučit. Byly tam i věci – já nemám rád hrozně ty zákony a tak, takže co se týkalo zákonů, tak to bylo docela těžký.

A ty zákony byly jako úplně nepraktický nebo to bylo nějak blbě zpracovaný nebo že se to nedalo poslouchat nebo čím to bylo?

Já bych ani neřek, že by to bylo nepraktický nebo blbě zpracovaný, spíš je to asi mnou, protože já to jako nerad tyhle. Já to mám už ze školy, já jsem dělal několikrát vysokou školu, kterou jsem nedodělal a vlastně zrovna tady ty právnícky věci jsme měli vlastně jednoho učitele, vlastně právníka, na jeden obor a on vlastně nám to tam dělal tak, že vlastně jsme museli všechno umět doslova. A jako ty zákony a tak tak jako jsou srozumitelný, ale tím, jak jsem byl už z tohoto špatnej, že tady tohlenc mi nešlo se naučit se doslova, tak se mi to aji blbě poslouchalo, že jako jsem tomu nevěnoval moc pozornost, když jsem jako poslouchal a neposlouchal.

Potom ty jsi říkal, že ta nabídka toho vzdělávání, že to sice je rozdělený na to akreditovaný a neakreditovaný a jako vnímáš nějaký rozdíl v těch kurzech? Nebo to splývá do jednoho nebo to vůbec neřešíš?

Určitě tam bude rozdíl. Rozdíl tam určitě bude v kladení nároků na toho toho posluchače, který vlastně ke konci dělá různé testy třeba, jo že musí tím projít tak, že si třeba když je ten kurz dvoudenní, tak si to nejde jenom odsedět, ale i se to naučit a musí vlastně na konci ukázat, že si něco pamatuje, že vlastně z toho pak něco umí, že si něco odnáší. A to je vlastně to, že tam pak dají nějaký ten papír, který člověk vyplní a vlastně musí to mít dobře.

A v tom obsahu, je tam nějaký rozdíl, pro tebe v tom vnímání toho obsahu?

Já myslím, že ať je to akreditovaný nebo neakreditovaný, tak ti přednášející to mají všichni jako udělaný dost srozumitelně a obsáhle natolik, aby mě to bylo k užitku vlastně k práci, takže ať to je akreditované nebo není, tak já v tom rozdíl nevidím, možná je v tom rozdíl, že něco je jako víc placený nebo vůbec. Ale do toho vidí spíš vedení tady.

Ale vlastně by mě zajímalo, jak jsi říkal, že ten kurz je dobrý když je praktický, tak jestli by tě napadl nějaký praktický přínos pro klienta, který víš, že byl z nějakého kurzu.

To bylo z kurzu, to jsme se učili vlastně, to bylo minulý rok, to jsem měl kurz Zvládání obtížných situací s klientem a učili jsme se vlastně a učili jsme se vlastně, jak reagovat vlastně na to, když klient křičí, když je fakt jako naštvaný, a byly tam různé části, bylo to rozdělený na tři části, že vlastně člověk může použít zrcadlení, že dělá to, co ten klient s tím, že vlastně se mu nevysmívá, protože to by nefungovalo, vlastně musí to dělat vlastně jakoby aby ten klient viděl, že se třeba taky vzteká a vztekám se tak, že je prostě vidět, že mě něco štve taky. No pak další bylo, že se můžu k tomu klientovi přidat nebo ne takhle – podpořit ho v tom, vlastně když křičí a křičí prostě proto, že řeknu to tak, že jako třeba chce naštvat, to se mi občas stává tady tohle, tak ho v tom podporuju, říkám křič, křič víc, to je ještě málo, a vážně jak vidím tak potom ty klady, že vlastně potom ten klient jak křičí a křičí a snaží se čím dál víc, tak sám a po nějaký době ho to vysílí a po nějaký době přestane sám. Prostě třeba tady jeden náš uživatel tak je takový, že třeba na zastávce načne zničené nic křičet aby aby prostě byl slyšet. A já vlastně na první na první své službě jsem mu dal vlastně přes pusku, protože jsem viděl, že to tak dělávali na táborech a tak protože jsem viděl, že to tak dělali starší kamarádi, co tady dřív dělali, no tak jsem to zkusil a on začal řvát ještě víc. Smích. Tak jsem si řekl, aha, něco je špatně, a hlavně po tom roku a půl, když jsem měl ten kurz, tak jsem zjistil, že jo, co se to dá dělat tady v téhle situaci a vážně to funguje.

Takže to někdy aplikoval ve stejné situaci s tímhle klientem?

No, s tímhle ne, ale aplikoval jsem to s jiným, jiným klientem a fungovalo to. Jo, že vlastně to křičení přestalo, ten klient..

A ještě by mě zajímalo, jestli na těch kurzech se dá něco naučit vlastně pro neprofesní život.

Pro neprofesní život? No, já jako, to se mi líbilo na kurzu teďka co jsme měli kurz ehm – ne sebeobrany, ale... první pomoci. A to bylo vlastně tady v domě a bylo to udělaný tak prakticky, že vlastně, že v každým tom bytě tak byly různý ty stanoviště, my jsme se rozdělili do skupinek, a od toho já jsem čekal, že pak nám budou něco říkat, pak nám něco ukážou. No a oni nás rozdělili do skupinek, dali nám papír s číslama stanovišť a jděte a dělejte co uznáte za vhodný. Jo, no a tak jsme šli a třeba – já nevím, začali jsme tak, že třeba dole jedna holka simulovala popálení a pak další, která nevěděla vlastně co se děje a pořád nám do toho mluvila a my jsme se vlastně snažili toho člověka vlastně uklidnit, uklidnit vlastně obě dvě a zafixovat nebo udělat vlastně nejlíp aby co nedjřív byla ta pomoc, ta záchranná služba, abychom jí udělali první pomoc s tou popáleninou a další věci. Vlastně si vzpomínám, že to nebyla popálenina, ale zlomenina kosti, ale ono to vypadalo, jak tam byla ta boule... smích.... takže tak.

A z takových těch kurzů co jste nazýval jako kecacích, kdy se sedí a něco se povídá, odnesl jste si něco do toho života neprofesního?

Z kecacích kurzů? No, já teď zrovna, jo určitě..., ale já teď, byly třeba kurzy, který byly hodně takový, kdy jsme na sebe měli třeba křičet a zjišťovat, jaký to pro nás je, když někdo někoho doslova jako shazuje, tak jak se cítí ten, kterej ... a pak obráceně, když někdo shazuje jeho. Jo a vlastně tady tohlencto je docela fakt dobrá jako zkušenost, člověk ví, jak se vlastně cítí v obou dvou situacích. A není to teda příjemný ani v té jedné. Ale..

Ale je to přínosný?

Je to přínosný.

Super, děkuji. Potom by mě ještě zajímalo...jak jsme se bavili o tom, že ty kurzy vám tady někdo přeпоšle a vy si podle nějakého klíče vybíráte. Tak jestli někdy jste se bavili o něčem co se jmenuje plán profesního rozvoje, jak to tady v té organizaci funguje. Jestli jste to někdy slyšel?

Popravdě nevím, co to je. Možná jsme to tady dělali, jen jsem to neslyšel tady v téhle formě.

Ale co si pod tím představuješ, plán profesního rozvoje?

Profesního rozvoje, no, že jako díky těm kurzům se budu nějak rozvíjet, a že je to, je to, hm, mě to přijde něco jako profesní růst, akorát si to člověk asi spíš jako rozšiřuje to svoje vzdělání v oboru a jako snaží se dostat do sebe co nejvíc informací, aby vydal co jde, když se stane cokoliv, že jo. Může přijít klient s nějakým tím postižením nebo se může stát cokoli, tak aby věděl ten člověk to použít, aby neublížil nějak, nebyl agresivní, choval se prostě hezky a podle pravidel.

Takže jako tak, jaks to popsal, tak na konci by mělo být co, co je ten ideál co popisuješ?

Já myslím, že být schopný zareagovat na jakoukoli situaci na jakýkoli problém. Bez zaváhání a jako – to je jedna (smích) věc a no pak asi druhá, že vlastně co nejlíp se naučit se tédle práci nebo problematice těch různých postižení.

Dalo by se to říct tak, že se tam vlastně naučíš nějaké kompetence?

Jo.

A nebo, že vlastně že nakonci je osobnost, která zvládá zátěžové situace na nějaké úrovni?

Dá se to tak říct, jo.

A teď poslední – pokud bys teďka měl kouzelnou hůlku a enbo by se z tebe stal ministr práce a sociálních věcí, tak co bys udělal pro to vzdělávání vás, pracovníků v přímé péči?

Pro vzdělávání nás, e nó, pokud bych měl takovou moc (smích), tak určitě, určitě bych jako – ono, takhle, ono dá se říct, že ti, co dělají s těma lidma, jak my říkáme v našem společenství, jinak obdarovanýma, tak pro nás jako by bylo dobré, kdyby nás bylo víc ještě. Aby bylo víc lidí, kteří budou takhle pomáhat, a na to není, na to je potřeba víc věcí jako kdybych byl třeba i ministr práce nebo to je spíš na ministra financí, nebo něco takovýho, ale jako aby bylo víc peněz pro to, aby se mohlo zaměstnat víc lidí, teří budou pomáhat. Protože dobrovolníci těch je hodně, ale ale – pořád, i když jich je dost, nebo – dost jich nikdy nebude, i když jich je moc, tak pořád je jich málo. Protože je to, je to blbě řečený, ale i když je velké množství, tak pořád je to málo, protože ne všichni budou dělat zadarmo. Tu práci, co děláme my, tak prostě jsou lidi, kteří ji zadarmo dělat nebudou. A taky ti lidi, kteří ji dělají, tak prostě, taky by z toho chtěli prostě třeba živit rodiny a tak a tím, jak to teďka je, tak to nejde. Kdybych měl kouzelnou hůlku, tak bych se snažil toto všechno dát do pořádku, upravit, aby vlastně, aby vlastně, bylo bylo možno postarat se vlastně o všechny lidi, nemocný, ponížený, nejenom mentálně ale i hendikepovaní, ale vlastně jako lidi, co mají různé zdravotní... Teď zrovna včera jsem viděl film, nebo film – video, viděl jsem upoutávku na film, kdy slečna vlastně narodila se předčasně, hodně předčasně, eště vlastně matka měla nedostatek plodové vody, takže vlastně měla zdeformovaný obličej, nevypadala hezky a vlastně lidi jí psali takový věci, že prostě ať se jde upálit a že by neměla vůbec žít, ať se jde radši zabít a takovýdle věci. Což je pak škaredý, hodně se mi to nelíbilo a už když jsem to četl nwbo když jsem se díval na tu ukázkou, tak jsem měl slzy ve vočích. Jo a říkal jsem si jo, tohle bych chtěl vidět ten film, protože ona ten film natočila proto, aby lidi viděli, čím ona si sama prošla, a co všechno musí dělat proto, aby prostě mohla normálně žít, jo. Její tělo nevytváří tuk a takovýdle různý a tak. Pro všechny takovýdle lidi

bych chtěl nejradši, aby byli zabezpečeni, aby měli prostě tu podporu a vlastně aby bylo dost lidí, kteří se o ně dokážou postarat, kteří jim dokážou pomoci.

A ještě mě napadá, jestli vidíš nějaký rozdíl mezi člověkem, který tu práci dělá každodenně a dobrovolníkem.

Tak určitě je tam rozdíl, jo, protože dobrovolníci, protože my třeba když tady jsme, tak když jsme tady několik dnů vkuse, tak už třeba máme takový tendence zvyšovat hlas a být skoro nepříjemní. No a třeba máme tady dobrovolníka, který chodí jen v pátek a dá se říct, že chodí ne ne jen vařit. Ale ze začátku to bylo, že chodil jen vařit, a teďko chodí s klukama i nakoupit no a problém byl v tom, že eee, vlastně vadilo mu, že jsme zvýšili třeba na klienta hlas, protože protože třeba něco udělal několikrát nebo něco co se nedělá, já nevím třeba hodil něčím a tak, jo, tak už se to řešilo, že už to nešlo normálně, tak jsem zvýšil hlas, tak jsme na sebe křičeli a on prostě hnedka, že tohle se mu nelíbí tady, že co se tady dělá ne, že prostě to bylo na slečnu kolegyni, která je zrovna tady nově, jo, je tady čtyři měsíce a on, že jako hodně brzo vyhořela a tak. Jenže on si neuvědomuje, že když semka přijde jednou za týden, tak prostě, neví to co my, necítí to co my. Protože on je v klidu, že jo, on je vysmátej z domu, přijde, udělá to, co chce a jde zase domů. Kdež to my tady s nima pracujeme fakt, skoro skoro denně a vlastně ani ne vyhoření, ale různě ty tlaky...

No, zkus to pojmenovat, co to je když vyhoření to není?

není to vyhoření, ale je to je to – prostě už je člověk unavenej, naštvanej občas aji na různý věci a vlastně to jak se smísí všechno dohromady jo, tak stačí už potom malá kapka a člověk vybuchne. Jo a tohleto si neuvědomujou třeba někteří ti dobrovolníci.

A v tom přístupu ke klientům je tam nějaký rozdíl?

V přístupu ke klientům, oni jako dlouhou dobu tady jako jako dobrovolníci, dá se říct, že tady, snad kromě jednoho tak žádný, za tu dobu co tady jsem, tak nevydržel dýl jak rok. Jo a to teda záleží na tom, byli tady dobrovolníci z Německa, byli tady na rok, takže ti dokážou za tu dobu se dostat k těm klientům na tu úroveň co my, že jako dokážou s nima pracovat stejně jako my, a dělat všechno to co my. Kdežto ti, co jsou tady na kratší dobu, na čtvrt roku nebo na pár měsíců, pak lidi, kteří jsou tady z různých škol, tak vlastně na nějakým školení, tak vlastně ti jsou tady chvíli. A za tu chvíli nemůžou poznat klienty, neví co to všechno obnáší než se zapracují a tak. Popravdě během dvou měsíců můžou s nima jít i ven a tak, ale víc ne.