

# **Profesní vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem**

Iva Kabeláčová

---

Bakalářská práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Iva Kabeláčová**  
Osobní číslo: **H12460**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů  
v neziskové sféře**  
Forma studia: **kombinovaná**  
  
Téma práce: **Profesní vzdělávání pracovníků v domově se  
zvláštním režimem**

Zásady pro vypracování:

**Studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, profesního vzdělávání a požadavků na vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru na vzorku pracovníků v domově se zvláštním režimem.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**ARMSTRONG, Michael.** Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3.

**MATOUŠEK, Oldřich.** Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.

**MIOVSKÝ, Michal.** Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

**MUŽÍK, Jaroslav.** Profesionální vzdělávání dospělých. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012, 263 s. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.

**VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ.** Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008, 140 s. ISBN 978-80-86723-54-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jana Krausová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **9. ledna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 9. ledna 2015

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



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 16.3.2015

Kabalačková

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou profesního vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem. V teoretické části se zabývá domovem se zvláštním režimem jako formou sociální služby, profesním vzděláváním ze všeobecného hlediska, ale i z hlediska profesního vzdělávání v sociálních službách. Praktická část formou kvalitativního výzkumu zjišťuje, jak je vnímáno profesní vzdělávání pracovníky z různých pracovních pozic a jak konkrétně probíhá vzdělávání v domově se zvláštním režimem Jabloňová. V závěru se uvádí zjištěné výsledky získané během výzkumu.

Klíčová slova: sociální služby, domov se zvláštním režimem, profesní vzdělávání, pracovníci v sociálních službách, standardy kvality, kvalitativní výzkum, rozhovor.

## **ABSTRACT**

My thesis, i.e. my bachelor's work, deals with issues of professional education and training of people, who work in a retirement home with the special regime. In its theoretical part it focuses on this home as a form of social service, professional education from the general point of view, but also from the point of view of professional education in social services. The practical part, by form of qualitative research, tries to find out how the professional education is perceived by employees at different positions and how the education is carried out at the home in Jabloňová. In the conclusion of this thesis results of the research are mentioned.

Key words: social services, retirement home with special regime, professional education, people working in social services, standards of quality, qualitative research, interview.

Ráda bych poděkovala mé vedoucí bakalářské práce Mgr. Janě Krausové, Ph.D. za odborné vedené a cenné připomínky, které mi poskytla při zpracovávání bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala své rodině, která mě podporovala po celou dobu mého studia.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM JAKO FORMA SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>13</b>
1.1    DEFINICE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH VYMEZENÍ .....	13
1.2    POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DOMOVECH SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM .....	14
1.2.1    Cílová skupina uživatelů .....	16
1.3    PRACOVNÍCI V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM .....	17
<b>2 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH V PROCESU CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ</b> .....	<b>19</b>
2.1    LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	20
<b>3 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM</b> .....	<b>22</b>
3.1    FORMY PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	23
3.2    PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ JAKO SOUČÁST KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	25
3.3    ZÁSADY EFEKTIVNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍ SFÉŘE.....	25
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>27</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU</b> .....	<b>28</b>
4.1    DESIGN VÝZKUMU.....	28
4.1.1    Kritéria kvality výzkumu .....	29
4.2    VÝZKUMNÝ CÍL .....	29
4.3    VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	29
4.4    VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	29
4.4.1    Domov se zvláštním režimem Jabloňová.....	30
4.4.2    Charakteristika zařízení.....	30
4.5    ČASOVÝ PLÁN VÝZKUMU .....	31
<b>5 ANALÝZA DAT</b> .....	<b>32</b>
5.1    PŘÍPRAVA DAT .....	32
5.2    KATEGORIZACE.....	32
5.2.1    Kódování .....	32
5.2.2    Kategorie .....	32
5.3    TECHNIKA „VYLOŽENÍ KARET“ .....	34
5.3.1    Dostupnost kurzů .....	34
5.3.2    Rozvoj .....	36
5.3.3    Okolnosti .....	37
5.3.4    Osobní dispozice respondenta.....	38
5.3.5    Motivace.....	39
5.3.6    Překážky .....	40
5.4    INTERPRETACE A SHRnutí VÝSLEDKŮ VÝZKUMU .....	42
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>45</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>46</b>



<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>48</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>49</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>50</b>

## ÚVOD

Vzdělávání dospělých v posledních letech zažívá velký rozmach, a to hlavně díky rozvíjejícímu se hospodářství, neustálé potřebě inovace služeb a výrobků, zvyšování produktivity, kvality a efektivnosti práce. Je proto přirozené, že tento jev vyvolává větší potřebu vzdělanosti. Vzdělávání a rozvoj dospělých řadíme mezi klíčové procesy v oblasti řízení lidských zdrojů. Požadavky, které jsou kladeny na pracovníky v oblasti jejich vzdělávání a rozvoje, se v dnešním velmi dynamickém a moderním prostředí často mění. Dospělý tudíž musí své dovednosti a znalosti zlepšovat a rozšiřovat je. Vzdělávání a rozvoj pracovních schopností a dovedností patří v současné době mezi celoživotní procesy. Samotní dospělí cítí potřebu se stále více a více vzdělávat, protože to zajistí ovlivňuje kvalitu jejich života a produktivitu jejich pracovního výkonu.

Pro bakalářskou práci jsme si vybrali profesní vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem. Téma je zvolené vzhledem k profesi výzkumníka, který pracuje několik let v přímé péči se seniory s jakoukoliv formou demence téměř každý den. Člověk, pracující v sociálních službách, musí disponovat dostatkem fyzických sil, velkou dávkou empatie a především musí přistupovat k člověku individuálně, v rámci jeho důstojnosti a jedinečnosti. Cílem je poukázat na důležitost profesního vzdělávání, protože právě to zajišťuje organizaci, aby její pracovníci měli nejen znalosti, ale i dovednosti a schopnosti, které potřebují k tomu, aby svou práci mohli vykonávat co nejlépe.

Cílem bakalářské práce je zjištění, jak vnímají pracovníci profesní vzdělávání v domově se zvláštním režimem Jabloňová ve Vsetíně. Výsledky výzkumu by měly prokázat individuální názory pracovníků na profesní vzdělávání a zjištěné údaje by měly být důležitým vodítkem pro profesní růst pracovníků v domově se zvláštním režimem. Bude se jednat o kvalitativní výzkumné otázky.

V teoretické části se zaměříme na charakteristiku domova se zvláštním režimem jako sociální službu, její legislativní ukotvení, dále se budeme zabývat charakteristikou a významem vzdělávání dospělých v procesu celoživotního učení a v návaznosti se také budeme zabývat profesním vzděláváním pracovníků v domově se zvláštním režimem.

V praktické části chceme zjistit, jak vnímají a hodnotí pracovníci profesní vzdělávání v domově se zvláštním režimem.

V první řadě je nutné vycházet z potřeb pracovníků, umět tyto potřeby identifikovat a společně vytvářet smysluplný fungující vzdělávací systém, pomocí kterého pak můžeme směřovat organizaci k naplnění jejích cílů, poslání i zvýšení kvality poskytované péče.

Jistá spojitost mezi studovaným oborem Andragogika a profesním vzděláváním pracovníků existuje především v provázanosti témat. Andragogika je vědou, která udržuje a rozvíjí profesní vzdělávání dospělých. Zjištěné výsledky mohou být podnětné pro andragogické působení v sociální oblasti.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM JAKO FORMA SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Každý z nás se může během svého života ocitnout v nepříjemné sociální situaci, kdy bude potřebovat pomoc sociálních služeb.

V této kapitole přiblížíme sociální služby, především specifika domova se zvláštním režimem.

## 1.1 Definice sociálních služeb a jejich vymezení

Sociální služby jsou jedním z nástrojů, jak realizovat sociální politiku. Podle zákona č. 108/2006 Sb. jsou sociální služby „činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (§3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Sociální služby jsou poskytovány lidem, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodněni ve společnosti. Může to být v důsledku jejich věku nebo zdravotního stavu. Tito lidé nemají dostatek sil a předpokladů pro to, aby tuto tíživou situaci překonali. Sociální služby se je tedy snaží začlenit zpět do společnosti a zároveň chránit společnost před riziky, které mohou tito lidé způsobit. (Matoušek, 2007, s. 9)

Sociální služby a jejich poskytování potřebným osobám je v současné době legislativně zakotveno v zákoně o sociálních službách a dále prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sociálními službami se dle Matouška (2008, s. 203) rozumí všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.

Sociální služby dle zaměření a cíle zahrnují tři základní oblasti:

- Sociální poradenství se dělí na dvě oblasti – základní a odborné sociální poradenství.
- Služby sociální péče napomáhají osobám k zajištění jejich fyzické a psychické soběstačnosti. Cílem těchto služeb je zapojení osob do běžného společenského života v co největší možné míře. Nabízejí především pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, podporu soběstačnosti, zachování přirozené důstojnos-

ti. K zajištění poskytování těchto služeb může být využit příspěvek na péči. Domov se zvláštním režimem patří mezi tyto služby.

- Služby sociální prevence napomáhají osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a především slouží k předcházení sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy sociálně negativními jevy. Jsou zaměřeny na ochranu společnosti před vznikem nežádoucích společenských jevů, jako je například kriminalita, zneužívání návykových látek a jiné. (Česko, 2006)

## 1.2 Poskytování sociálních služeb v domovech se zvláštním režimem

Vzhledem k tématu bakalářské práce se budeme zabývat konkrétní pobytovou sociální službou, a to bude domov se zvláštním režimem. Sociální služby v domově se zvláštním režimem jsou poskytovány ve formě pobytové, což znamená poskytování služeb v zařízení, kde osoba celoročně žije, je spojena s ubytováním.

Dle §50 zákona č. 108/2006 Sb. poskytují domovy se zvláštním režimem pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Zákonem stanovenou definici upřesňuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Stanovuje, které činnosti jsou uživatelům služby domova se zvláštním režimem poskytovány. Pro úplnost uvádím plnou citaci, která je stanovena v § 16 dané vyhlášky:

„Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v domovech se zvláštním režimem se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí ubytování:

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

b) poskytnutí stravy:

zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
  3. pomoc při použití WC,
- d) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
  2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
  3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
  4. pomoc při podávání jídla a pití,
  5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
  2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- f) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- g) aktivizační činnosti:
1. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
  2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.“ (ČESKO, 2006)
- Pobytová služba domov se zvláštním režimem patří mezi služby sociální péče, které jsou pro uživatele zpoplatněné. Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanovuje pro uživatele maximální výši platby spojenou s náklady za poskytování stravy a ubytování. Při poskytování pobytových služeb musí uživateli zůstat minimálně 15% jeho příjmu. Poskytovatel sociální služby stanoví v souladu s vyhláškou výši úhrady poskytovaných služeb a uzavírá s uživatelem smlouvu o poskytované službě a jejím rozsahu. Tím je stvrzeno z obou smluvních stran dodržení základních práv a povinností. Hlavním cílem služby je podporovat rozvoj, nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele a vychází z individuálních potřeb, přání a cílů uživatele.

### 1.2.1 Cílová skupina uživatelů

V domově se zvláštním režimem nachází bydliště většina osob, které postihla jakákoliv forma demence.

Demence je syndrom, který vznikl následkem onemocnění mozku. Dochází k narušení vyšších korových funkcí, včetně paměti, myšlení, orientace, schopnosti řeči, učení a úsudku, přitom vědomí není zastřeno. Zhoršení uvedených funkcí je doprovázeno (někdy dokonce předcházeno) zhoršením kontroly emocí, sociálního chování nebo motivace (Pidrman, 2007, s. 9).

Nejčastěji je demence způsobena Alzheimerovou nemocí. Alzheimerova nemoc narušuje část mozku a způsobuje pokles takzvaných kognitivních funkcí – myšlení, paměti, úsudku. Bývá nejčastější příčinou demence, která vede postupně k závislosti nemocného na každodenní pomoci jiného člověka. Poprvé ji popsal německý lékař Alois Alzheimer v roce 1907. V té době se považovala za nemoc vzácnou. Nyní se nějaká forma demence vyskytuje u více než sedmi miliónů obyvatel Evropy. Začíná pozvolna, nejdříve se u nemocného zhoršuje krátkodobá paměť a není schopen se postarat o některé věci v domácnosti. Rychlost, kterou nemoc postupuje, se u každého postiženého liší. Nemocný má však čím dál větší problémy s vyjadřováním, rozhodováním, nedokončuje myšlenky, je zmatenější. Mění se celá jeho osobnost. V posledních stádiích nemoci už vůbec není schopen se sám o sebe postarat.

Ze všech lidí, kteří trpí demencí, má asi 50% Alzheimerovu nemoc v čisté formě. Nejčastěji se objevuje kombinace Alzheimerovy nemoci a vaskulární demence – tj. demence vznikající na podkladě mnohočetných drobných mozkových infarktů (Jiráková, Holmerová, Borzová, 2009, s. 29).

„Demence postihuje dospělé lidi s vytvořenou osobností, osobním stylem, způsobem života, žebříčkem hodnot. Vlivem demence dochází ke kompletnímu narušení mozkových funkcí, ale do určité míry zůstává zachováno uvědomování sebe sama, svých zvyklostí a hodnot. Zároveň s věkem klesá schopnost přizpůsobit se. My najednou chceme nemocnému diktovat, co má dělat, kdy má vstávat, kdy chodit spát apod. On si není vědom změny, nechápe, proč by mu měl někdo pomáhat, když to dosud nepotřeboval, zároveň nemá náhled, že sám věci nezvládá. Proto se brání péči nebo v důsledku pasivního podrobení se chřadne. Typické je bránění se mytí, oblékání, nechut' jít ven, odmítání jídla apod.“ (Jiráková, Holmerová, Borzová, 2009, s. 74)



Mezi hlavní principy péče o nemocné s AN patří:

- ✓ Člověka postiženého demencí přijímáme jako důstojnou a jedinečnou lidskou bytost.
- ✓ Soustavně podporujeme důstojnost a autonomii člověka s demencí.
- ✓ Jednáme v souladu s přáním nemocného, zohledňujeme přání dříve vyslovená.
- ✓ V léčbě a péči trvale reflektujeme momentální stav a potřeby nemocného.
- ✓ Poskytujeme, nabízíme a zprostředkováváme všechny podněty, které jsou pro nemocného příznivé a příjemné.
- ✓ Pomocí komunikace verbální i nonverbální poskytujeme podporu, pocit jistoty i bezpečí.
- ✓ Všichni ošetřující profesionálové i pečující rodinní příslušníci tvoří spolupracující tým, ve kterém jsou si všichni rovni, i když jsou jejich role rozličné mozku. (Jirák, Holmerová, Borzová, 2009, s. 95)

V současné době žije v České republice podle kvalifikovaných odhadů 100 – 140 tisíc lidí postižených některým z onemocnění způsobujících demenci. V budoucí době bych ráda věřila tomu, že dojde k propojení služeb zdravotnických a sociálních a nemocný s demencí nebude nadále diskriminován, jak se tomu děje nyní. Je potřeba vytvořit takové služby, které budou reagovat na specifické potřeby nemocných s demencí.

### **1.3 Pracovníci v domově se zvláštním režimem**

Dle §115 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je vymezeno pět skupin pracovníků. Jedná se o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky, pedagogické pracovníky a další odborné pracovníky, kteří přímo poskytují sociální služby. V domově se zvláštním režimem je zastoupeno všech pět skupin pracovníků, kteří poskytují sociální služby. Výzkum bude prováděn u všech kategorií pracovníků, čímž bude docíleno celkového zaměření.

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost podle tohoto zákona. U sociálního pracovníka je to navíc způsobilost k právním úkonům. Lze považovat za velmi vhodné, že zákon stanovil předpoklady pro výkon tohoto povolání a umožnil tak zachování určité úrovně kvality pracovníků v sociálních službách. Zákon stanoví jasně daná kritéria, které musí být splněny nejen vzděláváním, ale i dalším vzděláváním a prohlubováním si kvalifikace.

Sociálním pracovníkem je dle § 109 zákona č. 108/2006 Sb. pracovník, který „vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ (ČESKO, 2006)

Pracovníkem v sociálních službách je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ten, kdo vykonává:

- ✓ přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb
- ✓ základní výchovnou nepedagogickou činnost, která spočívá v prohlubování a upevnování hygienických a společenských návyků
- ✓ pečovatelskou činnost v domácnosti osoby.

K vykonávání těchto činností v zařízeních sociálních služeb je zákonem stanoveno získání kvalifikačních předpokladů (tzv. odborné způsobilosti) absolvováním kvalifikačního kurzu odborně zaměřeného na oblast sociálních služeb. (Čámský, 2011, s. 28) Na informace, získané v těchto kurzech by mělo navazovat další vzdělávání.

V zařízeních sociálních služeb pracuje v České republice přibližně 44 000 pracovníků, z tohoto počtu je téměř 14 000 pracovníků v přímé obslužné péči, což znamená, že zabezpečují službu v přímém kontaktu s klientem. (MPSV, © 2015)

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává přímou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb. (Mužík, 2012, s. 194)

## 2 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH V PROCESU CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ

V současné době je vzdělávání dospělých velmi diskutovaným tématem. Každému člověku by měla být poskytována možnost dalšího vzdělávání i v dospělém věku, kdy je zásadní získávání nových poznatků, dovedností, zkušeností a tím i prohlubování dosavadních znalostí. Pokud má člověk ambice neustále pracovat na svém pracovním růstu, může dosáhnout většího úspěchu a uznání.

V této kapitole se blíže zaměříme na profesní vzdělávání, jeho přínos v rámci vzdělávání dospělých.

Pojem celoživotní vzdělávání Prusáková (2005, s. 73) vysvětluje jako proces cíleného vzdělávání, které formuje dospělého člověka po celý jeho život. Vzdělávání dospělých je proces, ve kterém se dospělý člověk aktivně, systematicky a kontinuálně učí za účelem změny znalostí, názorů, hodnot, schopností a dovedností. Dospělým ve smyslu vzdělávání dospělých je osoba, jejíž hlavní sociální role se dají charakterizovat statusem dospělého, a která zároveň ukončila svou vzdělávací dráhu ve formálním vzdělávacím systému. Institucionalizované učení není v tomto pojetí hlavní náplní životní činnosti účastníka vzdělávání dospělých. Vzdělávající se dospělý není redukován na žáka nebo studenta, jeho hlavní sociální role jsou ty, které vyplňuje v práci, rodině a společenském životě. (Beneš, 2001, s. 5)

Princip celoživotního vzdělávání má ve vzdělávání velký význam. Dle Průchy (2012, s. 275) je vzdělávání dospělých součástí vzdělávacího systému, tvoří součást celoživotního vzdělávání. V posledních letech vystupuje vzdělávání dospělých do popředí v souvislosti s kurikulárními reformami, a především s realizací konceptu celoživotního vzdělávání.

„Andragogika je vědní a studijní obor zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých“ (Beneš, 2008, s. 11). Jak podotýká Palán (2002, str. 21), je andragogika zaměřena na tvůrčí přístup jedince k praxi a dále ovlivňuje a respektuje i širší vazby sociokulturního a socioekonomického prostředí. Dospělý v andragogice není většinou izolován od svých rolí v pracovním, společenském a osobním životě, není tedy redukován na „žáka“. Vzdělávání mu pomáhá zvládat nároky života, nesnaží se ale vytvářet jeho osobnost. (Beneš, 2008, s. 37)

Profesní vzdělávání dospělých tvoří významnou součást celoživotního učení a vzdělávání. Podstatou profesního vzdělávání je rozvíjení postojů, znalostí a schopností, které vyžaduje výkon určité profese. Profesní vzdělávání zahrnuje veškerou přípravu na povolání, to znamená, že zahrnuje přípravu školskou a všechny formy vzdělávání dospělých, které jsou spojeny s výkonem profese. (Bartoňková, 2010, s. 16)

Součástí vzdělávání je nejenom formování pracovních schopností, ale také formování sociálních vlastností, které jsou zapotřebí pro tvorbu dobrých mezilidských vztahů mezi zaměstnanci na pracovišti. Tím, že organizace podporuje vzdělávání a rozvoj svých pracovníků, dává najevo fakt, že jsou pro ni cenným zdrojem a velice si jich váží. To vše vede ke zkvalitnění a růstu efektivity vnitřních procesů v organizaci. Organizace, které chtějí být na trhu atraktivní a úspěšné, musí své zaměstnance vzdělávat, dále je rozvíjet a věnovat systému vzdělávání a rozvoje dostatečně velkou pozornost.

## **2.1 Legislativní ukotvení profesního vzdělávání v sociálních službách**

Odborný rozvoj zaměstnanců je zdůrazněn již v zákoně č. 262/2006 Sb., zákoník práce, kde v § 227 je stanoveno, že zaměstnavatel pečuje o odborný rozvoj zaměstnanců. Zahrnuje zejména: zaškolení a zaučení, odbornou praxi absolventů škol, prohlubování kvalifikace a zvyšování kvalifikace. Prohlubováním kvalifikace se rozumí dle § 230 její průběžné doplňování, udržování a obnovování. Podle § 231 odst. 2 je zvyšováním kvalifikace studium, vzdělávání, školení nebo jiná forma přípravy k dosažení vyššího stupně vzdělání.

Další profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách zdůrazňuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Povinnost dalšího profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách je také ukotvena v Etickém kodexu pracovníků jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb.

Potřeba dalšího profesního vzdělávání je zakotvena i v dalším důležitém dokumentu tzv. Bílé knize (Bílá kniha v sociálních službách, 2003), kde se zmiňuje, že rozsáhlejší oblast (nepovinného) dalšího profesního vzdělávání má největší vliv na schopnost inovovat, a proto by jí měla být věnována zvláště vysoká pozornost. Všichni pracovníci v sociálních službách by měli mít možnost sledovat aktuální profesionální rozvoj a mohli tak rozvíjet své profesní znalosti a dovednosti na základě získaných zkušeností a v souvislosti s potřebami klientů a společenskou zakázkou. Pracovníci tak získávají větší jistotu pro svou práci

a jsou užiteční pro své uživatele. Další vzdělávání se odvíjí od jejich skutečných potřeb a je připraveno tak, aby v něm zdokonalovali nebo získávali potřebné kompetence, které potřebují pro svou práci.

### 3 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Jak sám název kapitoly říká, budeme se zabývat profesním vzděláváním pracovníků v domově se zvláštním režimem. Domov má svá specifika, režim v tomto zařízení je přizpůsoben specifickým potřebám klientů, které vycházejí z jejich individuálních profilů. Profesní vzdělávání v tomto zařízení je většinou cílené, zaměřené na specifické poruchy demence a problémy s tím spojené.

Hovoříme-li o pracovnících v sociálních službách, musíme si uvědomit, že poskytování sociálních služeb se značně liší od oblastí organizací vytvářejících zisk. To, co v komerční sféře znamená spokojenost zákazníka, v sociální práci znamená pochopení potřeb klienta. Dalším zásadním rozdílem je zvláštnost poslání a cílů. Poslání organizace je jakýmsi vymezením toho, o co ve službě jde. Oblast personálního managementu v sobě zahrnuje celou řadu činností, jejichž naplňování vytváří v organizaci silný potenciál kvalitních pracovníků. Jednou z těchto pro sociální služby důležitou činností je výcvik, výchova a rozvoj zaměstnanců. Chcete-li profesní rozvoj, profesní vzdělávání zaměstnanců. Dobře fungující systém profesního vzdělávání zaměstnanců sociálních služeb vytváří v organizaci silný potenciál kvalitních pracovníků, efektivně zapojených do naplňování poslání a cílů organizace. (Matoušek, 2007, s. 340)

Základním cílem vzdělávání pracovníků je pomoci organizaci dosáhnout jejích cílů pomocí zhodnocení jejího rozhodujícího zdroje, tj. lidí, které zaměstnává. Vzdělávání znamená investovat do lidí za účelem dosažení jejich lepšího výkonu a co nejlepšího využívání jejich přirozených schopností (Armstrong, 2002, s. 491).

„Vzdělávání a rozvoj pracovníků je personální činností, která výrazně zvyšuje atraktivitu organizace. Ta jejím prostřednictvím poskytuje pracovníkům něco, co zvyšuje jejich konkurenceschopnost na trhu práce uvnitř organizace i mimo ni“. (Koubek, 2006, s. 152)

Další profesní vzdělávání označuje jakékoliv profesní vzdělávání pracovníků v průběhu jejich pracovního života. Má přímou vazbu na profesní zařazení dospělého, a tím i na jeho ekonomickou aktivitu. Jeho podstatou je vytváření a udržování pokud možno optimálního souladu mezi kvalifikací pracovníka a kvalifikovaností práce, tzn. mezi subjektivní a objektivní kvalifikací. (Palán, 2002, s. 36)

Mužík (2012, s. 32 – 35) vidí velký význam profesního vzdělávání hlavně v rozvoji osobnosti pracovníka a jeho osobnostních předpokladů k vykonávání profesních činností. Mezi tyto předpoklady patří vědomosti, které pomáhají pracovníkům pochopit jevy a zákonitosti poznání, a dále dovednosti, které umožňují pracovníkům zdokonalit jejich činnosti. Dalším přínosem je i vytváření žádoucích návyků, to jsou obvyklé způsoby jednání a chování v určitých situacích. Dále se vytváří a stabilizují postoje, které se projevují v názorech, přístupech a tendencích jednat určitým způsobem v nejrůznějších situacích. Vzdělávání pracovníkovi také pomáhá zvládat role v pracovním i v osobním životě. Pracovník si také upřesňuje, jaké jevy a chování jsou morální, a které jsou pro něj důležité a které ne.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zdůrazňuje další profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách, především v § 116. Podle odst. 9 tohoto ustanovení je pak uložena též povinnost dalšího vzdělávání (v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok).

Co se týče profesního vzdělávání a posilování týmu – v rámci zkvalitňování poskytovaných služeb považujeme za důležité získávání nových informací. V rámci projektu Komplexní vzdělávání v sociálních službách, který je financován z ESF prostřednictvím OP LZZ (Operační program lidské zdroje a zaměstnanost) a ze státního rozpočtu ČR se pravidelně se svými kolegy účastníme vzdělávacích akcí. Vzdělávání realizuje Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín VKCI o.p.s. Projekt přispívá ke zkvalitnění sociálních služeb na území Zlínského kraje a to nejen důsledkem přínosného a nezbytného, zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách předepsaného, celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, ale také možností nabídnout organizacím, potýkajícím se s finančními problémy vzdělávání zdarma. Projekt ve své podstatě naplňuje některé priority a opatření Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro období od září 2013 až do června 2015 a vyplývá z analýzy zájmu o vzdělávací programy u cílové skupiny. (VKCI, © 2015)

### **3.1 Formy profesního vzdělávání v sociálních službách**

Pokud se zaměříme na získání nových znalostí, dovedností a zkušeností, které mají pracovníci v rámci své profese získat, musíme vybrat takové vzdělávání, které bude dané kritéria požadavků splňovat.

Mezi formy dalšího vzdělávání dle zákona o sociálních službách v § 111 odst. 2 patří:

- ✓ specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami,
- ✓ účast v akreditovaných kurzech,
- ✓ odborné stáže,
- ✓ účast na školících akcích.

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 2 písmena a) a b) je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo. Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 2 písmena c) a d) je potvrzení vydané zařízením, ve kterém byla zajišťována odborná stáž, nebo zaměstnavatelem jako organizátorem odborné stáže nebo školící akce (zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.).

Vzhledem k tomu, že se budeme v praktické části práce konkrétně zaměřovat na profesní vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem, vybíráme z jednotlivých forem ty nejfrekventovanější. Zřejmě nejoblíbenější formou je **kurz**, který Bednaříková (2008, s. 53) definuje jako samostatnou vzdělávací formu, většinou složenou z více jednotek – lekcí, přednášek, cvičení, seminářů, studijních úkolů a zkoušek směřujících k naplnění vzdělávacího cíle. Mezi další řadíme **workshop** – zaměřený na řešení problémů formou skupinové spolupráce, výměny názorů. Oblíbenou formou je i **odborná stáž**, kde si pracovníci vyměňují své pracovní zkušenosti v podobně fungující organizaci, umožňuje získání nových přístupů a přímých poznatků k řešení problémů. V neposlední řadě jsou to **semináře, školení, přednášky**.

Profesní vzdělávání je velice důležité a přímo nezbytné v několika rovinách. První rovinou je požadavek na profesionalitu pracovníka a jím poskytovaných služeb, jinými slovy na výkon jeho role z hlediska přístupu ke klientovi. Dále pak je to rovina vlastního vnímání kompetentnosti ve složitých a náročných situacích, a tím i prevence syndromu vyhoření. A v neposlední řadě je zde také zakomponován vývoj oboru, metod a technik sociální péče, a tím i nárůst kvalifikačních požadavků u těchto profesí, kde je často kladen důraz na sebeřízení a samostatnost pracovníků. (Mužík, 2012, s. 195)

Zaměstnavatel také zavádí plány osobního rozvoje pracovníků. Tyto plány obsahují jasné přehledy činností, které povedou k dalšímu profesnímu rozvoji a mohou zahrnovat formální vzdělávání, samostatné vzdělávání, výcvik, práci na projektech, účast na stážích a účast na konferencích (Sokol, Trefilová, 2008, s. 274). Zaměstnavatel plánuje vzdělávací aktivity, které se odvíjí od plánů osobního rozvoje pracovníků.



### 3.2 Profesionální vzdělávání jako součást kvality v sociálních službách

Sociální služby musí být poskytovány v určité kvalitě, kterou hodnotí standardy kvality sociálních služeb. Tyto standardy zahrnují standardy procedurální (cíle, postupy, poslání, služby), personální a provozní. Standard č. 10 se zabývá profesním rozvojem zaměstnanců. Dle tohoto standardu má poskytovatel sociální služby:

- ✓ písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů,
- ✓ písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců,
- ✓ písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě,
- ✓ písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců,
- ✓ zajišťovat pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. (Čámský, 2011, s. 183)

Nutnost celoživotního vzdělávání pracovníků v sociální oblasti je jednou ze základních priorit a podmínek zdárného fungování sociálních služeb vůbec (Mužík, 2012, s. 196).

### 3.3 Zásady efektivního vzdělávání pracovníků v sociální sféře

Rada pro rozvoj sociální práce (RAROSP, ©2011) vydala metodický materiál, který je průvodcem při zjišťování vzdělávacích potřeb pracovníků a organizací. V tomto metodickém dokumentu můžeme mimo jiné nalézt i zásady efektivního profesního vzdělávání:

1. Vzdělávání pracovníků vychází z potřeb uživatelů služeb.
2. Vzdělávání pracovníků směřuje k naplnění cílů a poslání organizace.
3. Vzdělávání pracovníků má jasně definovaný cíl, stanovený program a náplň.
4. Zaměstnavatel vytváří podmínky pro vzdělávání pracovníků.
5. Vzdělávání se uskutečňuje vhodnou formou a v přiměřeném čase.
6. Nedílnou součástí vzdělávání je vyhodnocení a ověření jeho účinnosti.
7. Zaměstnavatel zodpovídá za využití získaných znalostí a dovedností.
8. Vzdělávání probíhá v prostředí učící se organizace. (Čámský, 2011, s. 192)

Všechny uvedené zásady by měli přispívat k rozvoji profesní kvalifikace pracovníků, ale i k posílení odborných kompetencí a v neposlední řadě také k naplnění poslání a cílů poskytované sociální služby.

Účast na dalším vzdělávání se považuje za další prohlubování kvalifikace. Toto vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace udělené vzdělávacímu zařízení a následně udělením akreditace vzdělávacímu programu MŠMT ČR, MZ ČR nebo MPSV ČR vysokým školám, vyšším odborným školám nebo vzdělávacím subjektům právnických a fyzických osob.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Ve výzkumné části chceme zjistit, jak vnímají a hodnotí profesní vzdělávání pracovníci v domově se zvláštním režimem. Vnímání profesního vzdělávání z pohledu pracovníků je pro organizaci zásadní, jelikož souvisí s kvalitou poskytovaných služeb. Zajímá nás, zda se pracovníci v domově se zvláštním režimem účastní dalšího profesního vzdělávání pouze z povinnosti dané zákonem nebo mají osobní zájem na rozvíjení své odborné kvalifikace pro výkon své profese, zda využívají získané poznatky z dalšího vzdělávání při své práci a jak vnímají důležitost rozšiřovat si své stávající znalosti, schopnosti a dovednosti pro zajištění kvalitní péče v domově se zvláštním režimem. Výzkumná část navazuje na teoretickou část, kde jsme nastínili profesní vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem.

V bakalářské práci se tedy zabýváme tímto výzkumným problémem:

**Jak vnímají a hodnotí profesní vzdělávání pracovníci v domově se zvláštním režimem?**

Při realizaci výzkumného šetření jsme vycházely z následující odborné literatury:

Švaříček R., Šed'ová K. a kol. – Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách (2007).

### 4.1 Design výzkumu

Pro bakalářskou práci jsme použili kvalitativní metodu formou rozhovoru. Dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 159) „je rozhovor nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu.“ Pro metodu rozhovoru jsme se rozhodli proto, že umožňuje zachytit výpovědi a slova v jejich přirozené podobě, což je jeden ze základních principů kvalitativního výzkumu.

Pro analýzu dat budeme používat otevřené kódování a kategorizaci, které jsou součástí zakotvené teorie (grounded theory). Strauss a Corbinová (1999, s. 14) uvádějí, že „je to teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje.“ Ačkoliv budeme pro analýzu dat používat kódování a kategorizaci, cílem této práce není vytvoření teorie a záměrné vyhledávání vazeb mezi kategoriemi. To přesahuje záměr této bakalářské práce. I když samozřejmě některé mohou vyplýnout při analýze dat.

#### 4.1.1 Kritéria kvality výzkumu

Jak upozorňuje Švaříček (2007, s. 29), podstatné je soustředit se během výzkumu na řádné provedení šetření a napsání přesvědčivé výzkumné zprávy. Existuje několik kritérií kvality, které výzkumník musí zohlednit. Patří zde **validita** – hovoříme o pravdivosti a platnosti výzkumu, to znamená, že zjištěné nálezy jsou podepřeny důkazy (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 31). Řadíme zde i důvěryhodnost, přenositelnost – aplikovatelnost. Mezi další kritéria patří **spolehlivost** – reliabilita, která nám při opakované aplikaci dává shodné výsledky. Spolehlivosti v kvalitativním výzkumu dosáhneme pomocí konzistence otázek, přepisů nahrávek rozhovorů, konzistencí při kódování.

#### 4.2 Výzkumný cíl

Cílem bakalářské práce je zjistit, jak vnímají a hodnotí profesní vzdělávání pracovníci v sociálních službách v konkrétní sociální pobytové službě – domově se zvláštním režimem Jabloňová ve Vsetíně. Každý pracovník vnímá a hodnotí profesní vzdělávání jinak, každý má jiné zkušenosti s možnostmi vzdělávání.

#### 4.3 Výzkumné otázky

Na základě výše zmíněného cíle jsme formulovali následující otázky:

- Jak vnímají profesní vzdělávání pracovníci v domově se zvláštním režimem?
- Je profesní vzdělávání pro pracovníky důležité a proč?
- Jak pracovníci získávají informace o nabídce možností dalšího vzdělávání?
- Jak jsou pracovníci motivováni k dalšímu vzdělávání?

#### 4.4 Výzkumný soubor

Zvolili jsme si vzorek 5 respondentů, kteří pracují v sociálních službách v domově se zvláštním režimem Jabloňová ve Vsetíně na různých pozicích. Při výběru výzkumného vzorku jsme použili záměrný výběr pracovníků pracujících v domově se zvláštním režimem. Rozsah výběru vzorku se řídil saturací. Výběr jsme ukončili, jakmile jsme zjistili, že informace od dalších respondentů byly stejné, opakovaly se (Gavora, 2000, s. 144). S respondenty jsme předem prodiskutovali téma rozhovoru. Při nahrávání byli požádáni o souhlas s poskytnutím rozhovoru a dále o souhlas s použitím získaných údajů do této bakalářské práce. Všichni oslovení respondenti souhlasili s použitím nahrávky rozhovorů

k přepisu jako podklad k bakalářské práci. Respondenti jsou označeni písmeny A, B, C, D, E, F.

Vzhledem k tomu, že rozhovory byly prováděny v zařízení, kde je výzkumník zaměstnaný, bylo náročné udržet si objektivní náhled nad zpracovanými daty. Švaříček, Šed'ová (2007, s. 77) uvádějí, „že role domorodce je riskantní ve smyslu nedostatečného odstupu a neschopnosti vidět věci jinak než jako samozřejmé a dané. Takováto role předpokládá velmi silnou sebereflexi na straně výzkumníka.“ Na druhé straně platí, že míra důvěry a otevřenosti respondentů vůči výzkumníkovi velmi silně ovlivňuje kvalitu získaných dat, takže byly využity zkušenosti a postřehy v souladu s prováděným výzkumem a také zpracováním výsledků výzkumu do práce ve zhodnocení a obecných závěrech.

Nejdříve přiblížíme domov se zvláštním režimem Jabloňová.

#### **4.4.1 Domov se zvláštním režimem Jabloňová**

Pro svou práci jsme vybrali pobytové zařízení sociálních služeb – Domov Jabloňová (domov se zvláštním režimem). Toto zařízení provozuje nezisková organizace Diakonie ČCE – středisko Vsetín. Diakonie ČCE – středisko Vsetín je právnickou osobou, evidovanou v rejstříku vedeném Ministerstvem kultury ČR ve smyslu zákona číslo 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech pod č.j. 9-296/2004-10687. Zřizovatelem je Diakonie Českobratrské církve evangelické – účelové zařízení ČCE, založené za účelem poskytování sociálních služeb a související zdravotní péče potřebným. Diakonie ČCE je ve smyslu § 5 odst. 1 písm. a. Církevního zřízení ČCE zvláštním zařízením církevní služby s vlastní právní subjektivitou. Diakonie ČCE – Středisko Vsetín je nezisková organizace. V právních vztazích vystupuje svým jménem a v mezích tohoto řádu může nabývat práv a zavazovat se.

#### **4.4.2 Charakteristika zařízení**

V Domově Jabloňová se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v tomto zařízení je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Posláním Domova Jabloňová je plnohodnotné zajištění sociální, ošetřovatelské a zdravotní péče uživatelům s duševním onemocněním, kteří vyžadují pravidelnou pomoc druhé oso-

by. Individuálním přístupem ke každému uživateli, s přihlédnutím k jeho potřebám a schopnostem jde o zajištění důstojného prožívání života, zapojení do společenského dění a respektování jeho lidských práv.

Domov Jabloňová se nachází v rekonstruované budově, asi 15 minut pěší chůze od centra města, je přístupný pěšky, automobilem i městskou hromadnou dopravou. Vstup do budovy i všechny prostory jsou řešeny bezbariérově, budova je vybavena lůžkovým výtahem. K dispozici je 7 jednolůžkových a 8 dvoulůžkových vybavených pokojů, včetně sociálního zázemí. Kapacita služby je 23 lůžek.

#### 4.5 Časový plán výzkumu

Návrh, design výzkumu	Říjen 2014
Volba metod	Listopad 2014
Příprava rozhovoru – výzkumných otázek	Prosinec 2014
Realizace rozhovoru, transkripce	Leden – Únor 2015
Analýza dat a jejich vyhodnocení	Únor 2015
Interpretace, závěry	Březen 2015

## 5 ANALÝZA DAT

Analýza dat proběhla v několika fázích:

1. Příprava dat – transkripce
2. Kategorizace – kódování, kategorizace
3. Samotná analýza dat – technika „vyložení karet“
4. Interpretace a shrnutí výsledků výzkumu

### 5.1 Příprava dat

Na základě záznamů rozhovorů, které jsme s respondenty provedli, nás čekal přepis těchto rozhovorů, tedy transkripce. Přestože Strauss a Corbinová (1999, s. 19) uvádějí, „že základním pravidlem je přepsat jen tolik, kolik je třeba“, rozhodly jsme se všechny audiozáznamy přepsat do doslovné textové podoby.

### 5.2 Kategorizace

#### 5.2.1 Kódování

Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 211). Kód by mělo být slovo nebo věta, která vystihuje jednotku analyzovaných dat a odlišuje jej od ostatních. V literatuře se setkáváme s různými návody ke kódování (např. v (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 211-217) nebo (Strauss a Corbinová 1999, s. 42-45)).

Pro kódování dat jsme použili otevřené kódování, kdy jsme v prvním kroku přidělili kód každé myšlence nebo jevu a v druhém kroku došlo k seskupování kódů a kategorizaci. Hledali jsme společné prvky, které spolu souvisely.

#### 5.2.2 Kategorie

Jakmile jsme vytvořili seznam kódů, mohli jsme začít se systematickou kategorizací. Kódy, které vzešly z otevřeného kódování, jsme seskupovali podle podobnosti nebo jiné vnitřní souvislosti. Může se někdy stát, že kategorie a kódy splývají, ale jak uvádí Disman (2000, s. 317) „kategorie jsou dány obsahem získané informace a kódy jsou obecně dány typem informace.“ Pro další analýzu jsme zvolili šest kategorií. Pro jejich názvy jsme se rozhodli na základě intuice výzkumníka.



Seznam kategorií:

KÓDY	KATEGORIE
Informace od vedoucí (12)	DOSTUPNOST KURZŮ
Kurzy zdarma (24)	
Stejně kurzy (26)	
Drahé kurzy (28)	
Kurzy na míru (31)	
Nabídka kurzů (37)	
Dostupnost (44)	
Poskytování vzdělávání (47)	
Kvalita kurzů (48)	
Klasické kurzy (52)	
Učení z praxe (1)	
Samostudium (3)	
Informace z internetu (6)	
Využití poznatků v praxi (9)	
Rozvoj (10)	
Vhled do problematiky (20)	
Týmové vzdělávání (21)	
Zkušenosti (23)	
Propojení s praxí (33)	
Přínos (39)	
Důležitost vzdělávání (43)	
Zapojení do vzdělávání (49)	
Přenos informací (4)	OKOLNOSTI (Vnitřní a vnější podmínky DZR)
Individuální přístup (5)	
Vztahy na pracovišti (27)	
Náročnost práce (34)	
Nedostatek pracovníků (35)	
Střídání pracovníků (38)	
Směnný provoz (42)	
Vzdělávání na pracovišti (45)	
Sponzoři (50)	
Empatie (13)	OSOBNÍ DISPOZICE
Vyšší věk (18)	
Poslání – smysluplnost (29)	
Uznání (30)	
Osobní dispozice pracovníka (32)	
Práce s lidmi (41)	
Skluz v práci (51)	

KÓDY	KATEGORIE
Motivace (7)	MOTIVACE
Změna pracovní pozice (8)	
Zvyšování platu (16)	
Stmelování kolektivu (17)	
Možnost volby (36)	
Bonusy (40)	
Nedostatek financí (2)	PŘEKÁŽKY
Nedostatek času (11)	
Špatná motivace (15)	
Špatné vstupní informace (19)	
Zákonná norma (22)	
Bariéry (25)	
Nepřehlednost informací (46)	

Obr. 1 – Seznam kategorií (vlastní zpracování)

### 5.3 Technika „vyložení karet“

Jak jsme uvedli v designu výzkumu, po realizaci otevřeného kódování použijeme techniku „vyložení karet“. Jde zkrátka o to, že použijeme seznam kategorií, které vznikly skrze otevřené kódování a uspořádáme je do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestavíme text tak, že vlastně převyprávíme obsah jednotlivých kategorií. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 226)

V této kapitole tedy rozebereme jednotlivé kategorie, které jsou všechny nějakým způsobem spjaty. V průběhu odkazujeme na odpovědi respondentů v záznamech rozhovorů.

#### 5.3.1 Dostupnost kurzů

Název kategorie napovídá, že obsahem je vše, co se týká dostupnosti kurzů (viz. obr. 1). Patří zde jak informace o vzdělávání, tak cenová dostupnost kurzů, kvalita kurzů, nabídka vzdělávání, stejná náplň kurzů. Nejvíce informací získávají respondenti od vedoucí (RA3, RC11, RD2, RE3), respondenti (RA14, RB7, RC6, RD2) byli spokojeni s nabídkou a informacemi o kurzech:

RA3: „...tak informace máme pravidelně od vedoucí, snaží se nalézt kurzy šité přímo pro mé pracovní zařazení, nabídka je celkem veliká, sice se to hodně opakuje, ale jsem momentálně ráda za vše.“

RB9: „...nabídka taková, že se náplň kurzů často opakuje pořád dokola a nic nového se člověk nedozví.“

RC11: „...zase je velká nabídka, takže je možnost najít si vzdělávání, které nám asi vyhovuje nejvíce...“

RD2: Nejvíce informací máme na domově, naše vedoucí rozesílá pravidelně seznamy kurzů, většinou teda bezplatných, v rámci nějakého projektu myslím.

RE3: „...vedoucí nám pravidelně posílá nějaké informace ke kurzům, hlavně jsou to ty bezplatné...“

Jak uvedli respondenti (RD, RE) vychází se z plánu osobního rozvoje, který je v domově nastavený a celkem dobře funguje:

RD18: „Vychází z plánu profesního rozvoje vzdělávání. Aby se opravdu využívaly ty formy, které těm lidem něco dají, něco je naučí, něco, co budou moci zrealizovat ve své práci...“

RE3: „... vychází i z plánu osobního rozvoje, scházíme se 1x za rok na takový pohovor, kde zhodnotíme loňský rok, kam jsme se posunuli, jestli ty kurzy byly dobré, no a jaké jsou plány na další nastávající rok, co bych třeba chtěla za kurz nebo stáž nebo něco jiného.“

Shodně se v odpovědích respondentů (RB7, RC11, RD10, RE4) opakovala odpověď, že nejvíce využívají kurzy zdarma, které jsou v rámci projektu Komplexní vzdělávání v sociálních službách, který je financován z ESF. Jak zmínila respondentka B (vedoucí), v poslední době využívá nabídky kurzu na klíč přímo na domově:

RB4: „Kurzy preferuji na klíč pro náš tým, přímo na půdě naší služby, kde se mi zdá efekt přenosu informací nejzdařilejší.“

Také respondenti (RC, RD, RE) v této formě vzdělávání vidí velký přínos:

RC11: „Poslední rok jsme měli kurzy šité na míru přímo u nás na domově, to bylo přínosné, ty placené nebyly, ale tím, že jsme nemuseli nikam dojíždět, tak se to zřejmě organizaci vyplatilo.“

RD5: „Už několikrát jsme měli kurz a školení přímo u nás v domově, což bylo moc dobré, nemuselo se nikam jezdit.“

RE4: „Míváme i třeba dvoudenní kurz přímo na domově, to je dobré, známe to tu, nikam nemusíme.“

### 5.3.2 Rozvoj

Do této kategorie jsme zařadili všechno, co souvisí s rozvojem pracovníka, ať už to je využití poznatků z kurzů v praxi, vzhled do problematiky, přínos profesního vzdělávání, ale i samostudium či vyhledávání novinek na internetu.

Respondenti (RA, RB, RC, RD, RE) shodně odpověděli, že rozvoj je důležitý. Ve všech případech šlo o propojení poznatků teorie s praxí:

RA2: „...musíte si to zkusit v té praxi osahat si to pak je to asi k něčemu, nejlepší je právě propojení teorie a následně praxe, zkusit si to v provozu...“

RB8: „...určitě mi pomohly absolvované vzdělávací programy, a jak už jsem říkala, ať je to ucelený obraz všeho, co se týká onemocnění demencí, anebo jak opravdu správně vést pracovní tým, jak vést efektivně porady...“

RC7: „...všechny ty teoretické, ale i prakticky podané metody, jak lépe zvládnout problematiku této cílové skupiny, které se věnuji.“

RD9: „...pomohl mi v tom procesu vcítění se do těch lidí, taky kurz validace, to bylo moc hezké, jak nás paní lektorka naučila upevnit důvěru starého člověka, pomoci vyjádřit emoce, vhodně působit na dezorientované lidi.“

RE4: „Na podzim jsem absolvovala kurz zvládání agrese, taky na domově, lektor nás učil i konkrétní chvaty, to využijeme...“

Zajímavým zjištěním pro výzkumníka bylo, že respondenti (RB, RC, RD, RE) kladně hodnotili týmové vzdělávání. Lze tedy usuzovat, že je opravdu přínosem, pokud mají pracovníci možnost účastnit se vzdělávání v rámci týmu, kdy využívají všechny své postřehy z pracovního prostředí a navzájem si doplňují své znalosti.

RB7: „...na klíč přímo v organizaci pro jeden pracovní tým, což já hodnotím nejpozitivněji v celé průřezové oblasti vzdělávání.“

RB11: „...vidím hodně přínosné, když se to dělá v tom jednom týmu, přímo na pracovišti, pracovníci nikam nevyjíždějí, jsou vzděláváni ve svém a známém prostředí, mezi svými kolegy, jsou mnohem otevřenější diskuzím a názorům.“

RC3: „Týmové, preferuji týmové, jednoznačně, protože to má největší pozitivní přínos pro celé pracoviště, pro ten tým.“

RD4: „...nejčastěji jsou to kurzy, semináře, školení, v poslední době většinou týmové.“

RE4: „...hlavně byly přínosné kurzy přímo tady u nás na domově, týmové, to bylo fajn, kurz probíhá ve 2 skupinách, takže se vyměnili všichni pracovníci...“

Překvapením pro výzkumníka bylo, že respondenti (RA, RB, RC, RD) využívají samostudium, vyhledávají informace o vzdělávání, ale i o novinkách v oblasti léčby demence, specifické péči o uživatele:

RA8: „Jinak aktivně sama vyhledávám, stačí i nějaké články v odborné literatuře, které se vztahují k tématu cílové skupiny...“

RB3: „Dále preferuji studium literatury, odborných časopisů nebo i třeba i studium zajímavých témat na internetu, to jsou myslím takové dostupné informační i vzdělávací zdroje pro každého.“

RC5: „Samostudium využívám hodně, hlavně do školy, ale i v práci, jsou určité novelizace zákonů a jako sociální pracovník musím být neustále ve střehu, je plno novinek i na internetu...“

RD3: „...tím, že studuju, tak se vzdělávám stále, musím si získávat nové informace, materiály, publikace do školy a některé využiji i v práci.“

### 5.3.3 Okolnosti

Tato kategorie zahrnuje všechny okolnosti vnějšího a vnitřního prostředí domova se zvláštním režimem. Jsou to například vztahy na pracovišti, směnný provoz, náročnost práce, nedostatek pracovníků (podrobněji viz. obr. 1).

Respondenti (RA, RC, RD, RE) uváděli, že jim vadí náročnost práce a nedostatek pracovníků:

RA7: „...málokdo zůstává dejme tomu třeba déle jak pět let na jedné pracovní pozici, na jednom místě, často se ti lidi vystřídají, musí změnit tu práci trochu, protože to vyčerpává a tak dále.“

RC9: „...v pomáhajících profesích prostě za chvíli dojdou ty baterky..., ...jak se nově dívat na svoji práci, ve které už člověk je unavený.“

RD6: „V poslední době jsem hodně unavená z té práce...“

RD11: „...ta práce mě fyzicky hodně vyčerpává...“

RD14: „Prostě nejsou v sociálních službách lidi, kteří by o tu práci měli zájem.“

RE2: „...v těch sociálních službách to asi nikde nebude pro ty pracovníky atraktivní práce...“

RE7: „Máme moc uživatelů, jsem unavená.“

K přenosu informací dle odpovědí respondentů dochází velmi dobře, funguje přenos informací uvnitř domova, ale i s vedením mimo domov.

Menším překvapením pro výzkumníka bylo zjištění, že pouze jeden respondent (RD) se vyjádřil ke vztahům na pracovišti a to v pozitivním slova smyslu:

RD7: „...v práci je dobrý kolektiv, rozumíme si, nemáme problémy, dobře se mi tam pracuje, to dělá taky hodně.“

#### **5.3.4 Osobní dispozice respondenta**

Do této kategorie jsme zahrnuli všechny osobní dispozice respondenta – empatii, smysluplnost, poslání, ale i například uznání. Každý z respondentů svou práci vnímá jinak. Souvisí to také s typem osobnosti.

U každého respondenta (RA, RB, RC, RD, RE) jsme zaznamenali pozitivní přístup k práci s jistou formou smysluplnosti, s ohledem na individualitu každého respondenta:

RA13: „...spíš možná nějak empaticky se do toho snažit jako proniknout, do toho světa těch lidí, do toho, jak žijí a opravdu jako se v tom snažit fungovat s nimi.“

RB8: „Především mi to pomáhá v upevnění mého úsilí něco dokázat, mít radost z úspěchu.“

RC10: „...můžeme být na něco hrdí, že jsme se někam posunuli, že jsme něco dokázali, že prostě nechodíme jenom do práce, ale že to je i tvůrčí věc pro nás osobně.“

RD17: „Jsme lidi, pracujeme s lidmi, navíc nemocnými, starými, tak si každý musí uvědomit ty své hodnoty a snažit se je přenést do té své práce.“

RE6: „...motivací pro mě je i spokojenost těch našich uživatelů, teda ne, že by vždy dávali najevo spokojenost, ale někdy stačí i ten úsměv, od některých i poděkování.“

Respondenti (RD, RE) uvedli, že také touží po uznání z vedení, být za něco pochválen:

RD16: „Mnohdy fakt stačí to uznání, že něco udělám dobře, že je někdo se mnou spokojený, že mě svým způsobem ti ostatní ujistí, že ta práce má smysl, a že ji dělám dobře.“

RE8: „Možná kdyby to vedení aspoň nějak dalo najevo, že si té mojí práce cenní, že je to důležité a záslužné...“

Z uvedených výpovědí respondentů (RD, RE) vyplývá, že by byli rádi za jakoukoliv formu ocenění. Ne každý je schopen tuto náročnou práci vykonávat, proto by jistě jakákoliv forma uznání byla pro pracovníky přínosná.

### 5.3.5 Motivace

Tato kategorie zahrnuje na jedné straně jak motivaci vnitřní, která je u každého člověka jiná, tak na straně druhé i motivátory vnější – např. zvyšování platu, bonusy, stmelování pracovního kolektivu, ale i možnost volby - rozhodnout si sám o formě profesního vzdělávání.

Respondent (RA) uvedl jako motivátor vnější zvyšování platu:

RA16: „Jo, tak napadá mě zvyšování platu, to by byla krása, ale obecně se o tom v sociálních službách ani nemusíme bavit.“

Respondent (RB) uvedl, že žádné vnější motivátory nemá:

RB6: „Celkově za vzdělávání nemám určitě žádné příplatky nebo bonusy, nějaké odměny za to, že se vzdělávám.“

Respondent (RC) uvedl, že je to vnitřní potřeba být v obraze:

RC4: „...je to ta vlastní potřeba, mnohem lépe se vám potom vnímá to, co dostáváte, když jste namotivován zevnitř, když víte, že tu potřebu máte...“

Respondent (RD) uvedl jako vnější motivaci zvyšování platu:

RD16: „...to jsem vlastně řekla, to zvyšování platu by bylo fajn, ale je to přání.“

Respondent (RE) uvedl, že vnějším motivátorem by mohly být společné akce týmu:

RE8: „A taky mi chybí nějaké ty společné akce týmu, sice občas máme společné školení, ale to pro společné stmelení nestačí.“

Nejvíce se u respondentů (RA, RB, RC, RD, RE) objevovala odpověď možnost volby. Zde si lze představit mnoho variant:

RA12: „...třeba by bylo krásné, kdybychom tady všichni měli kurz reminiscenční terapie nebo bazální stimulace...“

RB13: „Myslím si, že by profesní vzdělávání nemuselo být povinné, protože to nemají všechny profese nastaveno stejně, takže to není dle mého názoru spravedlivé.“

RC11: „...zase je velká nabídka, takže je možnost najít si vzdělávání, které nám asi vyhovuje nejvíce, i cenově dostupné, a myslím si, že je nám málokdy co nařízeno, co se týká oblasti vzdělávání ze strany vedení, že to je tak ze 70% naše vlastní volba, což je výborné.“

RD14: „...je dobré, že se vychází z nějakého osobního vzdělávacího plánu, že ten pracovník řekne, co ho zajímá, kde se potřebuje zlepšit a tak.“

RE10: „...možná ten zaměstnavatel mohl občas přijít i s nějakým kurzem, o který bychom měli zájem, který by nás zajímal, i kdyby byl třeba dražší. Dal by tím najevo, že respektuje i náš názor, co my chceme a pak by se možná změnila i ta motivace.“

### 5.3.6 Překážky

Do této kategorie jsme zahrnuli nedostatek financí, nedostatek času, ale také normu danou zákonem (24hodin/rok) a v neposlední řadě i špatnou motivaci, která byla u některých respondentů z výpovědí více znatelná.

Mezi největší překážku patří nedostatek financí, na tom se shodují respondenti (RA, RC, RD, RE) ve svých odpovědích:

RA12: „...za jednu z těch bariér uvedla to, že nám fakt ta organizace nemůže, není schopna zaplatit úplně všechno, co by jsme si tak vymysleli a co by se nám líbilo...“



RC12: „Nebylo by zlé, kdyby organizace sehnala víc financí na potřebné vzdělávání, protože některé kurzy – například bazální stimulace – jsou dost drahé a pro nás tím pádem nedostupné.“

RD14: „...ale nejsou ty peníze na financování, tak se bere to, co je. To není asi ta nejlepší cesta, ale to je realita.“

RE6: „Nejsou většinou peníze na nic, jsme nezisková organizace, tak i ta péče o ty pracovníky tak vypadá.“

Špatná nebo nedostatečná motivace se ve výpovědích respondentů (RA, RB, RC, RD, RE) objevovala celkem často. Je zajímavé, že každý z respondentů vidí špatnou motivaci jinak. Respondent (RA) jako špatnou motivaci uvedl:

RA15: „...jak kdyby ty kolegyně jsou málo motivované k tomu kurzu, že je to takové, no musíme zas na to...“

Pro respondenta (RB) je problémem nařízení:

RB9: „Nemám ráda, když něco musím, dikce u mě vždy působí jakýsi odstup, takže když mi to někdo nařídí, tak tady jsou ty bariéry.“

Respondent (RC) ztrácí motivaci:

RC9: „...Tak jednak se po těch 4 letech, letos už to bude 5, cítím celkem taková jako mírně demotivovaná...“

Respondent (RD) vidí špatnou motivaci v nedostatku financí:

RD7: „No jestli myslíte ze strany zaměstnavatele tak myslím, že ne. V sociálních službách je málo peněz...“

Respondent (RE) uvedl, že žádnou motivaci nemá:

RE9: „...ta motivace u mě moc není, takže nevím přesně, v čem bych se chtěla zdokonalit.“

Jak jsme zmiňovali, další překážkou je norma, kterou vyžaduje zákon k profesi pracovníka v sociálních službách. Respondenti (RB, RC, RD, RE) ji však vnímali každý jinak:

RB11: „Myslím si, že není řešení to, že někde v zákoně o sociálních službách se napíše, že je člověk povinný se zúčastnit 24 hodinového vzdělávání.“

Respondent (RC) uvedl, že je dobré, pokud je stanovená nějaká norma:

RC10: „...ten tlak z nějaké strany být musí, takže pokud nebude ze strany zákona, tak dobrý vedoucí by ten tlak na své zaměstnance vyvíjet měl...“

Respondentovi (RD) stačí norma daná zákonem:

RD5: „A taky i těch 24 hodin povinného vzdělávání většinou stačí, nic navíc nám nikdo nedá.“

Taktéž respondent (RE) uvedl, že se vzdělává z povinnosti:

RE6: „Jako na to povinné vzdělávání musím, to je jasné, to je dané zákonem, ale něco víc ani ne. Obecně si myslím, že se pracovníci v sociálních službách vzdělávají především z té povinnosti, že musí. Jako spousta kolegyň to má tak jako já.“

#### **5.4 Interpretace a shrnutí výsledků výzkumu**

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak vnímají a hodnotí profesní vzdělávání pracovníci v domově se zvláštním režimem. Z analýzy rozhovorů jsme zjistili, že pracovníci jsou v domově se zvláštním režimem spokojeni s úrovní profesního vzdělávání, tak jak je poskytováno zaměstnavatelem. Pro respondenty je profesní vzdělávání důležité, umožňuje jim jakýsi vhled do problematiky, důležitá je potřeba jejich seberealizace. Respondenti v průběhu rozhovorů zmiňovali pozitivní přínos vzdělávání, především přenos teoretických poznatků z různých forem vzdělávání do praxe. Přestože např. Beneš (2008, s. 84) uvádí, že jistá ztráta dobrovolnosti na dalším vzdělávání může ovlivňovat hodnocení přínosu tohoto vzdělávání, výzkum ukázal, že respondenti díky dalšímu vzdělávání vykonávají kvalitněji svou práci. Jak uvedli respondenti (RD, RE) vychází se z plánů osobního rozvoje, které jsou v domově nastavené. Zde souhlasíme se Sokolem, Trefilovou (2008, s. 274), kteří uvádějí, že tyto plány obsahují „jasné přehledy činností, které vedou k dalšímu profesnímu rozvoji a mohou zahrnovat formální vzdělávání, samostatné vzdělávání, výcvik, práci na projektech, účast na stážích a účast na konferencích.“

Co se týče okolností – vnitřních a vnějších podmínek domova, tak nejvíce respondenti (RA, RC, RD, RE) uváděli náročnost práce, což v pobytových sociálních službách není ničím novým. Zde nalézáme shodu s Mužíkem (2012, s. 195), který uvádí, že se „často jedná o psychicky, ale i fyzicky náročnou a zodpovědnou práci, vyžadující plné nasazení a dlouhodobou pozornost a také přesnost.“

Dostupnost k získávání potřebných informací respondenti (RA, RB, RC, RD, RE) hodnotili pozitivně. Lze konstatovat, že výměna i získávání nových informací probíhá na dobré úrovni. Pozitivním zjištěním pro výzkumníka bylo, že respondenti (RB, RC, RD, RE) vítali kurzy na klíč přímo v domově, kdy se účastní celý tým a dojde tak k provázání teorie s praxí, dají se využít jednotlivé situace přímo z provozu domova, každý z respondentů uvedl, že s touto formou mají nejlepší zkušenosti, i sama vedoucí (RB) viděla v této formě vzdělávání největší přínos. Můžeme tedy konstatovat, že tato forma vzdělávání – kurzy přímo na klíč – jsou pro pracovníky domova přínosné.

Osobní dispozice respondentů zahrnují především jistou empatii, která je základem práce se starými lidmi, jde především o vytvoření vztahu s důvěrou, pocitem bezpečí a jistoty. Samozřejmostí je přizpůsobení se jejich rytmu. V rámci této kategorie je zmiňována i smysluplnost práce, přesvědčení, že práce má smysl, stejně tak jako možnost vnímání této práce jako poslání. Na tom se shodli respondenti (RA, RB, RD, RE).

Otázka motivace byla u respondentů spojována nejvíce s nedostatečnou či špatnou motivací, respondenti (RD, RE) uvedli, že chybí i slova uznání, podpory jak od ostatních spolupracovníků, tak i ze strany vedení. Nejsou peníze, není motivace, chybí zpětná vazba, to byly velmi jasné signály z výpovědí respondentů o tom, že situace v domově není zrovna ideální. V oblasti motivace je významnou teorií teorie A. H. Maslowa, opírající se o hierarchické uspořádání lidských potřeb. Autor stanovil pět úrovní potřeb, k nimž lze snadno dosadit ekvivalent vztahující se k pracovní motivaci. Příkladem ekvivalence mezi Maslowovou hierarchií potřeb a pracovní motivací může být:

- potřeby seberealizace – pracovní seberealizace,
- potřeby úcty – tituly, formální uznání,
- potřeby sounáležitosti – přijetí pracovním kolektivem,
- potřeby bezpečí – sociální zabezpečení,
- fyziologické potřeby – plat.

Přikláníme se k názoru Koubka (2006, str. 265), který uvádí, že „odměňování neznamena pouze mzdu, ale zahrnuje taky povýšení, formální uznání (pochvaly) a také zaměstnanecké výhody.“ Respondent (RE) působil na výzkumníka dojemem počínajícího „syndromu vyhoření“, protože z jeho odpovědí byly zřetelné známky neochoty se vzdělávat, chyběla motivace k další práci, vyjadřoval pochybnosti o smyslu své práce.

Největším problémem byla otázka financí, kdy na jedné straně zaměstnavatel nemá potřebné finance na profesní vzdělávání svých zaměstnanců, ale na straně druhé je to i finanční náročnost kurzů. Respondenti (RA, RC, RD) uváděli ve svých výpovědích, že by chtěli či toužili především po kurzu bazální stimulace, který je finančně náročný a pro většinu pracovníků neziskových organizací tím pádem nedostupný. Kde tedy nalézt potřebné finance na další profesní vzdělávání zůstává velkým otazníkem.

Také zmiňovaná povinná norma vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu 24 hodin za rok je brána jako nutnost, zároveň respondenti (RB, RD, RE) uváděli, že jim tato stačí a nepotřebují se dále vzdělávat, především ne ze svého volného času. Problémem byla i nízká odborná připravenost – v této souvislosti souhlasíme s Mužíkem (2012, str. 197), který uvádí „že do sociálních služeb přicházejí mnohdy pracovníci, u nichž je tato práce poslední možností získat alespoň nějaké peníze. Nesehnali jinou, lépe placenou práci, spoléhají na to, že je v této sociální oblasti nedostatek pracovníků.“

Zvolená výzkumná metoda byla náročnější, hlavně na analýzu získaných dat. Nicméně je třeba zdůraznit, že kódování a následná kategorizace nám umožnila důkladnější rozbor problému a nalezení zajímavých informací a souvislostí. Některé kódy různých kategorií se vyskytovaly současně. Kategorizace byla náročná taky z toho důvodu, že jde o práci, kdy lze nekonečně přeskupovat kódy do různých kategorií. Volby kategorií se odvíjely od vlastní intuice výzkumníka a zcela určitě by šly vytvořit i kategorie jiné.

Výzkumné otázky položené v úvodu výzkumu jsme zodpověděli a cíl výzkumu jsme splnili.

## ZÁVĚR

Profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách je zakotveno v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, z něhož vyplývá, že je povinností pro všechny poskytovatele sociálních služeb zajistit a umožnit další profesní vzdělávání pracovníkům v sociálních službách. Dále je povinností těchto pracovníků účastnit se dalšího vzdělávání.

Nejprve jsme v teoretické části na základě studia odborné literatury vymezili domov se zvláštním režimem jako formu sociální služby, dále vzdělávání dospělých a v návaznosti také profesní vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem.

V praktické části naší práce se snažíme odpovědět na otázku, jak vnímají a hodnotí profesní vzdělávání pracovníci v domově se zvláštním režimem. Následoval kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů s vybranými pracovníky domova Jabloňová. Získaná data jsme zpracovali metodou kódování a kategorizací dat. Design výzkumu a vlastní zpracování dat je uvedeno v praktické části. Výsledky výzkumu jsme interpretovali a shrnuli v poslední kapitole praktické části. Cíl, který jsme formulovali v úvodu, jsme splnili.

Kvalitativní vyhodnocení získaných údajů nám ukázalo rozmanitost náhledů na profesní vzdělávání pracovníků v domově se zvláštním režimem. Pokud shrneme výsledky výzkumu, můžeme zkonstatovat, že profesní vzdělávání pro pracovníky je důležité. Ze zjištěných výpovědí respondentů můžeme učinit závěr, že profesní vzdělávání pracovníků ovlivňuje celkovou kvalitu poskytovaných sociálních služeb v domově se zvláštním režimem. Jsme rádi, že respondenti považují vzdělávání za způsob, jak získávat nové informace a že se jim daří nové poznatky a dovednosti dále využívat při své práci.

Naše práce může posloužit jako zdroj informací pro samotnou organizaci Diakonie ČCE Vsetín. Výstupem by mohlo být vytvoření vzdělávacího programu pro nové pracovníky domova se zvláštním režimem o specifické individuální péči o nemocné s Alzheimerovou demencí, tím by se snížilo riziko nízkých vstupních znalostí nových pracovníků.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, c2002, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.
- [2] BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 204 s. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2914-5.
- [3] BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 2*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006, 80 s. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1193-8.
- [4] BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 135 s. ISBN 978-802-4725-802.
- [5] BENEŠ, Milan. *Úvod do andragogiky*. Praha: Karolinum, 2001, 129 s. ISBN 80-718-4381-4.
- [6] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-802-6200-277.
- [7] DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- [8] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6.
- [9] JIRÁK, Roman, Iva HOLMEROVÁ a Claudia BORZOVÁ. *Demence a jiné poruchy paměti: komunikace a každodenní péče*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 164 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2454-6.
- [10] KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2006, 367 s. ISBN 80-726-1033-3.
- [11] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [12] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.
- [13] MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012, 263 s. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.
- [14] PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: Výkladový slovník*. 1. vyd. Praha: Academia, 2002, 280 s. ISBN 80-200-0950-7.

- [15] PIDRMAN, Vladimír. *Demence*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 183 s. Psyché (Grada Publishing). ISBN 978-802-4714-905.
- [16] PRUSÁKOVÁ, Viera. *Základy andragogiky*. Bratislava: Gerlach Print, 2005. ISBN 80-89142-05-2.
- [17] PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 294 s. ISBN 978-802-4739-601.
- [18] SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 424 s. Meritum. ISBN 978-807-3573-164.
- [19] STRAUSS, Anselm a J. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie Přel. S. Ježek*. 1.vyd. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-858-3460-X.
- [20] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

#### **Internetové odkazy:**

- [1] BÍLÁ KNIHA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH: konzultační dokument [online]. 2003 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7334>
- [2] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2013* [online]. Praha, © 2014 [cit. 2015-03-24]. ISBN 978-80-7421-075-4. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3869>
- [3] RADA PRO ROZVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE [online]. © 2011 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/dalsi-vzdelavani.html>
- [4] VKCI. *Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.* [online]. 2013 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://www.vkci.cz/index.php?page=projekty/kovsos>

#### **Zákony:**

- [1] ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 O sociálních službách. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Např. Například.

Tj. To jest.

MŠMT Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

MZ Ministerstvo zdravotnictví.

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí.



## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Seznam kategorií (vlastní zpracování).....	34
---	----

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Seznam kódů

Příloha PII: Otázky polostrukturovaného rozhovoru

Příloha PIII: Kódování a kategorizace rozhovoru RA

## PŘÍLOHA P I: SEZNAM KÓDŮ

Číslo kódu	Název kódu	Lokalizace
1.	učení z praxe	RA1, RA2, RA5, RB2, RC5
2.	nedostatek financí	RA2, RA8, RA12, RB3, RB11, RC12, RD5, RD7, RD10, RD12, RD14, RD15, RD18, RE6, RE8, RE10
3.	samostudium	RA2, RA3, RA5, RA8, RB3, RB7, RC5, RD2, RD3, RD5, RD10, RE2
4.	přenos informací	RA2, RA10, RB2, RB4, RB7, RC6, RD2, RD3, RE2, RE3
5.	individuální přístup	RA2, RB12, RD14, RE3
6.	informace z internetu	RA8, RA10, RB3, RB7, RC5, RD2, RD5
7.	motivace	RA6, RB1, RB5, RB6, RB8, RB11, RC1, RC4, RD6, RD11, RD15
8.	změna pracovní pozice	RA7, RB13, RD6, RD7, RD11
9.	využití poznatků v praxi	RA2, RA5, RA7, RB8, RC7, RD4, RD5, RD9, RD18, RE4, RE5
10.	rozvoj	RA3, RA6, RA11, RB1, RB2, RB5, RB8, RB12, RB13, RC1, RC6, RC8, RC9, RC12, RD3, RD12, RD13, RD15, RD18, RE1, RE2, RE9
11.	nedostatek času	RA12, RB3, RB9, RC7, RD12, RE2, RE8
12.	informace od vedoucí	RA3, RC11, RD2, RD8, RD10, RE2, RE3
13.	empatie	RA8, RA13, RD9
14.	spokojenost s prof. vzd. – dobré fungování	RA10, RA14, RA17, RC10, RC12, RD15, RE10, RE11, RE13
15.	špatná motivace	RA15, RA17, RB6, RB9, RB11, RC8, RC9, RD6, RD7, RD11, RD14, RD18, RE2, RE6, RE7, RE9, RE10
16.	zvyšování platu	RA16, RD15, RD16
17.	stmelování kolektivu	RA15, RA18, RC11, RE4, RE8
18.	vyšší věk	RA17
19.	nedostatečné vstupní informace	RA1, RD1, RD14, RE1, RE7
20.	novinky – vzhled do problematiky	RA6, RA15, RB1, RB2, RB5, RB6, RB10, RC1, RC4, RC5, RD1, RD3, RD5, RD10, RD17, RE5, RE9

Číslo kódu	Název kódu	Lokalizace
21.	týmové vzdělávání	RB7, RB11, RB12, RC3, RC9, RC11, RD4, RE4
22.	zákonná norma prof. vzd.	RB1, RB6, RB9, RB11, RB13, RC1, RC2, RC8, RC10, RD5, RE6, RE11
23.	zkušenosti	RA4, RA7, RA15, RA17, RB3, RB4, RB6, RB9, RC6, RD13, RE12
24.	kurzy zdarma	RB6, RB7, RC11, RD2, RD10, RD15, RE3, RE4
25.	bariéry	RB9, RC4, RC8, RD14
26.	stejná náplň kurzů	RA3, RB9
27.	vztahy na pracovišti	RA6, RA15, RB10, RC9, RD7
28.	drahé kurzy	RA2, RA8, RA12, RB6, RB13, RC11, RC12, RD5, RD10, RD13, RD15
29.	poslání - smysluplnost	RA6, RB11, RD7, RD11, RD16, RE6
30.	uznání	RD15, RD16, RE8
31.	kurzy na míru	RA3, RA5, RB4, RB12, RB13, RC11, RC12
32.	osobní dispozice pracovníka	RA10, RA11, RA13, RA17, RA18, RB3, RB10, RB11, RB12, RC8, RC9, RC10, RD2, RD5, RD11, RD14, RD17, RE2, RE6, RE7
33.	propojení s praxí	RA2, RA5, RB2, RB13, RC3, RC5, RC10, RC11, RD4, RD15, RD17, RE4, RE5
34.	náročnost práce	RA7, RC9, RD2, RD6, RD11, RD14, RE2, RE6, RE7, RE8
35.	nedostatek pracovníků	RA7, RA18, RC3, RD14, RE4, RE7, RE8
36.	možnost volby	RA2, RA10, RA12, RA14, RA17, RB13, RC4, RC11, RC12, RD10, RD13, RD14, RD17, RE3, RE5, RE10, RE11
37.	nabídka vzdělávání	RA3, RA14, RB2, RB3, RB7, RC6, RC11, RC12, RD2, RD8, RE9
38.	střídání pracovníků	RA7
39.	přínos	RA4, RA5, RA9, RA13, RB1, RB5, RB6, RB8, RB10, RB11, RB12, RC1, RC3, RC7, RC8, RC10, RC11, RD5, RD9, RD18, RE3, RE4, RE5, RE12
40.	bonusy	RA16, RB6, RE6

Číslo kódu	Název kódu	Lokalizace
41.	práce s lidmi	RA13, RA17, RD6, RD11, RD17, RE1, RE6
42.	směnný provoz	RA12, RA18, RC3
43.	důležitost vzdělávání	RA1, RB1, RB11, RC1, RC10, RD1, RD13, RE1
44.	dostupnost	RB3, RC2, RC11, RD10, RD12, RD18, RE11, RE12
45.	vzdělávání na pracovišti	RB4, RB7, RB11, RC11, RD5, RE3, RE4, RE12, RE13
46.	nepřehlednost informací	RB13
47.	poskytování vzdělávání - organizace	RB13, RD15, RE3, RE10
48.	kvalita kurzů	RA9, RB3, RB7, RD1, RD4, RD5, RD15, RD17, RE1, RE3, RE4
49.	zapojení do vzdělávání	RE12
50.	sponzoři	RE13
51.	skluz v práci	RA12
52.	klasické kurzy	RA5, RA9, RB3, RB4, RD3, RD4, RE4

## **PŘÍLOHA PII: OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU**

1. Kolik je Vám let?
2. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
3. Vaše pracovní zařazení?
4. Jak dlouho jste již v Domově zaměstnán/a?
5. Je podle Vás profesní vzdělávání důležité?
6. Pokud ano, tak proč?
7. Jste informován/a o tom, jaké formy dalšího profesního vzdělávání jsou Vám k dispozici?
8. Jakých forem dalšího profesního vzdělávání akcí se účastníte Vy osobně?
9. Jaké profesní vzdělávání preferujete Vy osobně?
10. Co Vás motivuje k dalšímu profesnímu vzdělávání?
11. A jak jste motivován/a k dalšímu vzdělávání?
12. Vyhledáváte aktivně sám/sama vzdělávací programy k dalšímu profesnímu vzdělávání?
13. Pokud ano, tak jak a proč?
14. Pomohly Vám již absolvované vzdělávací programy a v čem konkrétně?
15. Jak získáváte informace o nabídce možností dalšího vzdělávání?
16. Jaké jsou Vaše vnitřní a vnější motivátory k dalšímu profesnímu vzdělávání?
17. Jaké jsou Vaše bariéry k dalšímu profesnímu vzdělávání?
18. Jaké znalosti, dovednosti a schopnosti potřebujete dle Vašeho názoru nyní prohloubit v rámci své pracovní profese?
19. Máte nějaká konkrétní doporučení, jak zefektivnit profesní vzdělávání zaměstnanců?
20. Kde je profesní vzdělávání a kde by mělo být podle Vás?
21. Máte vlastní představu o rozvoji profesního vzdělávání v naší organizaci?

## PŘÍLOHA PIII: KÓDOVÁNÍ A KATEGORIZACE ROZHOVORU RA

Dobrý den, jmenuji se Iva Kabeláčová, jsem studentkou 3. Ročníku Andragogiky a v rámci své bakalářské práce Vás tímto žádám o rozhovor, jehož cílem je získat informace o vzdělávacích a rozvojových aktivitách pracovníků v sociálních službách V domově se zvláštním režimem Jabloňová Vsetín. Všechny údaje použité v rozhovoru budou zcela anonymní. Souhlasíte s poskytnutím rozhovoru?

RA: Ano.

T: Kolik je Vám let?

RA: 28.

T: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

RA: Mám bakalářský titul z UP oboru Speciálně-pedagogická andragogika.

T: Vaše pracovní zařazení?

RA: Jsem v domově se zvláštním režimem jako aktivizační pracovnice.

T: Jak dlouho jste již v domově zaměstnána?

RA: Necelý rok.

T: Je podle Vás profesní vzdělávání důležité?

RA1: Tak <sup>43.</sup>určitě, já si myslím, že co se týče té cílové skupiny se kterou teď pracuju, tak jsem se opravdu poučila, až vlastně když jsem nastoupila do práce, protože ve škole jsem se tedy v tomto <sup>17.</sup>ohledu toho dozvěděla velice málo. Ne že by to byl třeba problém toho studijního oboru nebo takhle, ale naše klientela je v mnohém specifická a třeba to bakalářské <sup>19.</sup>studium bylo prostě nastavené hodně obecně, takže určitě jsem pro každý kurz nebo i jiné vzdělávání.

T: Ano, a myslíte si, že profesní vzdělávání teda zahrnuje jenom nějaké kurzy nebo využíváte i třeba nějaké samostudium, materiály, vyhledáváte aktivně sama informace o dalším vzdělávání, které by Vás posunulo dál?

RA2: Tak co se týče těch kurzů, tak v podstatě je člověk v té pozici, že <sup>36.</sup>bere to, co se mu nabídne, <sup>2.</sup>ne vždycky má ta organizace peníze na to, aby nám platila úžasné kurzy bazální stimulace, snoezelenu a takových báječných věcí, které pak, třeba co se týče

28.  
toho snoezelenu jsou ve finále tak drahé, že je nemůžeme ani aplikovat, já třeba ale teďka se sama snažím právě tu bazální stimulaci, nějaký cenově dostupný kurz, protože mě o to paní vedoucí požádala, nicméně hlavně když jsem nastoupila, tak jsem se snažila se jako hodně vzdělávat sama, opravdu jsem si sháněla literaturu a něco mi teda bylo poskytnuto samozřejmě i z domova, ale jako ono to vzdělávání takové, že si člověk čte ty knihy, tak je přeče jenom pořád jako orientační, musíte si to zkusit v té praxi osahat si to pak je to asi k něčemu, nejlepší je právě propojení teorie a následně praxe, zkusit si to v provozu, i když u našich uživatelů s demencí je to hodně individuální, každý je nastavený jinak.

T: Jasně, ta teorie je vždycky jiná, než ta praxe.

R1: Taková suší, ano.

T: Jste informována jaké formy dalšího profesního vzdělávání jsou Vám k dispozici? To jsme vlastně nakously už v předcházející otázce.

RA3: Takže jako ty kurzy, anebo nějaké to samostudium, to využívám, protože studuji magisterské studium Speciálně – pedagogické andragogiky, takže se vlastně vzdělávám pořád, musím přečíst hodně literatury. Jinak co se týče domova, tak informace máme pravidelně od vedoucí, snaží se nalézt kurzy šité přímo pro mé pracovní zařazení, nabídka je celkem velká, sice se to hodně opakuje, ale jsem momentálně ráda za vše.

T: Jakých forem dalšího profesního vzdělávání se účastníte Vy osobně?

RA4: No netýká se to asi přímo už té doby, kdy jsem byla zařazena tady pracovně, ale mám masérský kurz základní a několik dalších doplňujících a myslím si, že to je využitelné, ale opravdu co se týče těch našich uživatelů, tak opravdu s modifikací nějakou.

T: Jaké profesní vzdělávání preferujete Vy osobně? Jako co, kde, jak? To jsme se bavily o té bazálce.

RA5: No tak kdyby jsme měly vybrat tu formu, tak opravdu ty kurzy jsou podle mě přínosnější než to, že se člověk snaží do sebe dostat sám, to je takové, že v tom není přímo ten přesah do praxe, tak v tom zůstanete taky bezradní, že prostě potom nevíte jak na to kolikrát. Že vždycky je lepší, když to popisuje člověk, který s tím má osobní



zkušenost, který to dělá, pravda takový není ani každý ten kurz, někdy něco vysvětluje těžký teoretik, ale to nikdy nevíte dopředu, vždycky je asi lepší prostě kurz, kde potkáte někoho z praxe, který Vás může něčím dalším inspirovat. A co se mně týče, já fakt usiluju o tu bazálku a chystám se na kurz muzikoterapie a to jsem na sebe velice zvědavá s mýma hudebníma schopnostma.

T: Co Vás motivuje k dalšímu profesnímu vzdělávání?

RA6: Tak určitě to, že jsem teď v té pracovní fázi, že jsem tu relativně krátce, že vidím ty výsledky na sobě, že vidím, že mě to posune dál, dozvědět se něco nového, něco jako přímo konkrétního, namířeného na tu naši cílovou skupinu. A taky mě motivuje úspěch u našich uživatel, stačí i úsměv, prostě pro ty lidi taky něco smysluplného udělat, tak to mě taky motivuje. Třeba vidím na některých kolegyních, které zde jsou delší dobu, že jim často moc nechybí do syndromu vyhoření.

T: A jste nějakým způsobem motivována k tomu dalšímu profesnímu vzdělávání?

R1: Třeba co se týče ze strany zaměstnavatele?

T: Cokoliv, ať už je to pro Vás nebo ze strany zaměstnavatele.

RA7: Jo, obecně se dá říct, že v našem oboru málokdo zůstává dejme tomu třeba déle jak pět let na jedné pracovní pozici, na jednom místě, často se ti lidi vystřídají, musí změnit tu práci trochu, protože to vyčerpává a tak dále. A cokoliv, v čem se člověk vzdělá se vždycky nějak využije i třeba v té další práci, takže pokud to mám brát jako mimo tady působnost v tomto domově, tak si myslím, že je fajn absolvovat toho co nejvíce a být co nejuniverzálnější pracovník v podstatě.

T: Vyhledáváte aktivně sama vzdělávací programy k dalšímu profesnímu vzdělávání? Pokud ano, tak jak a proč?

RA8: Tak mluvily jsme o té bazalce v mém případě, to si hledám sama, protože ten kurz je neskutečně drahý, když je v té plné ceně, to by asi nikdo si nemohl dovolit mi zaplatit, tak se snažím najít nějaký levnější a snažím se hlavně na internetu z té nabídky. Jinak aktivně sama vyhledávám, stačí i nějaké články v odborné literatuře, které se vztahují k tématu cílové skupiny, třeba na začátku, když jsem nastoupila, tak jsem hledala hodně informací k demenci atp., abych se s tou cílovou skupinou trochu sžila.

T: Pomohly Vám již absolvované vzdělávací programy a v čem konkrétně?

RA9: No já si vzpomínám na kurz reminiscenční terapie, který v podstatě využívám hodně, spíš v těch dílčích postupech, spíš ten přístup než jako celou tu terapii, ale jo určitě, i takové ty obecnější kurzy, nějaká komunikace a tak dále, tak to je vždycky takové, že si člověk z toho musí odnést to, co zrovna potřebuje, ale ta reminiscence, to můžu zmínit, ta byla hodně přínosná přímo pro tu moji činnost, kterou dělám. Taky jsem zmiňovala, že mám masérský kurz, tak ten využívám taky u našich uživatelů, hlavně u těch imobilních, které aktivizují pasivně.

T: Jak získáváte informace o nabídce možností dalšího vzdělávání?

RA10: Tak já si myslím, že tady u nás to funguje tak, že nám vedení prostě dává informace o tom, co proběhne a lidé se většinou nějak rozumně domluví, kdo se toho chce účastnit, kdo se toho potřebuje účastnit, ale já osobně se fakt sem tam zkusím mrknout třeba na nějaké internetové stránky a tak, spíš nejenom jako že bych si tam přímo chtěla najít ten kurz, ale tak obecně, co by tak ještě šlo a co bych tak strašně chtěla a co si nechám od Diakonie dát pod stromeček.

T: Jaké jsou Vaše vnitřní a vnější motivátory k dalšímu vzdělávání?

RA11: To je na mě asi hrozně složitá otázka, já možná sama sebe tak nějak úplně neanalyzuju, ale určitě možná v té nejobecnější rovině, člověk v té práci nikdy nesmí zůstat stát a říct si, tak teď jsem dobrý, teď je to dobré, protože pak to musí zákonitě do kvítek úplně - teda jestli to můžu tak vyjádřit takto zcela neodborně.

T: Jaké jsou Vaše bariéry k dalšímu profesnímu vzdělávání?

RA12: No tak já bych určitě za jednu z těch bariér uvedla to, že nám fakt ta organizace nemůže, není schopna zaplatit úplně všechno, co by jsme si tak vymysleli a co by se nám líbilo, my jsme se o tom nedávno bavili, že třeba by bylo krásné, kdybychom tady všichni měli kurz reminiscenční terapie nebo bazální stimulace, ale to jsou jako veliké věci, je to strašidelně drahé, když sečteme všechny ty zaměstnance, kteří tady jsou a potom možná ono je to časově náročné a člověk, když má třeba nějaký dvoudenní, třídní kurz, tak už pociťuje jako nějaký skluz i v té práci, kterou prostě má odvádět tady na místě že jo a to ještě já jsem na tom relativně dobře, ale v podstatě pečovatelky,

PŘEKÁŽKY

11.  
které pracují na směny, tam se to jako podepíše hodně, že jo, že prostě musí si vyhradit čas na to školení, kdy nemůžou prostě do těch směn.

T: Jaké znalosti, dovednosti a schopnosti potřebujete dle Vašeho názoru nyní prohloubit v rámci své pracovní profese?

OSOBNÍ  
DISPOZICE

RA13: No toho by bylo hodně, já určitě pořád nějak pociťuju, že za ten necelý rok, co tady pracuju, tak jako nějak se tak zpomaluju na úrovni těch lidí v podstatě, že se snažím nějak jako se přizpůsobit tomu jejich tempu, ze začátku mě to teda hodně vázlo a snažila jsem se všechny jako tlačit k těm výkonům a tak dále, což člověk, když má trochu rozumu naštěstí dost brzo vzdá, než všechny úplně znechutí, ale já to možná spíš vnímám tak, jako že se člověk nějak vžívá do toho prostředí, ve kterém pracuje, než přímo že bych si řekla, jo jako potřebuju se naučit toto, toto, toto a vyjmenovala si ty body, spíš možná nějak empaticky se do toho snažit jako proniknout do toho světa těch lidí, do toho, jak žijí a opravdu jako se v tom snažit fungovat s nimi.

T: Máte nějaká konkrétní doporučení, jak zefektivnit profesní vzdělávání zaměstnanců?

MOTIVACE

RA14: Nemám, ne, já opravdu nevím, já si na to připadám jako málo strategický pracovník, ale na druhou stranu si myslím, že u nás to probíhá docela uspokojivě, jako že, že paní vedoucí nemá tendenci lidi nutit do něčeho, co ví, že prostě jim k ničemu není, ona sama ty kurzy vybírá velice rozumně, takže si nepřipadám papežštější než papež, tedy v tomto rozhodně.

T: Kde je profesní vzdělávání a kde by mělo podle Vás být?

R1: V jakém smyslu?

T: Kde je, jako na jaké úrovni je podle Vás? Jestli je dostatečné nebo jsou nějaké mezery?

RA15: V rámci organizace když to oznámujeme a mělo by být na jedničku s hvězdičkou a podtrženou, tak je tak na 2-, to je jako velice jednoduše řečeno, ale mě tam jde hlavně o to, já jsem ještě neprošla tolik těch kurzů, aby mě stihli otrávit, ale někdy mě je spíš líto to, jak kdyby ty kolegyně jsou málo motivované k tomu kurzu, že je to takové, no musíme zas na to, že nejsou takoví všichni jo, většina lidí je ráda, že nějaké to školení prostě má, a že se něco dozví a že je to jako příjemné, i taková často

je tam <sup>14.</sup>teambuildingová atmosféra nebo tak. Ale spíš možná, nevím, nějak <sup>15.</sup>víc k tomu motivovat ty pracovníky

T: *A jakým způsobem? Podle Vás, co je lepší motivace? Jak si představujete motivaci?*

RA16: Jo, tak <sup>16.</sup>napadá mě zvyšování platu, to by byla krása, ale obecně se o tom v sociálních službách ani nemusíme bavit. Tato stránka je někde v nedohlednu, tak si myslím, že <sup>40.</sup>by byly dobré třeba, nějaké <sup>40.</sup>bonusy, vím, že organizace poskytuje masáže, ale využívají se minimálně, masérka prý není zručná.

T: *Takže ideální by to bylo jak? Nebo myslíte, že to je nyní ideální v naší organizaci?*

OSOBNÍ DISPOZICE

RA17: Tak ideální, já si myslím, že v podstatě protože se <sup>41.</sup>pracuje s lidmi a pro lidi a my jsme taky jako jenom <sup>32.</sup>omezení svoji lidskou schopností, tak to ideální nemůže být nikdy, že prostě tomu se nedostaneme, vždycky, jak se říká, každý večírek má někoho, kdo je protivný, <sup>32.</sup>vždycky nebudou všichni jako úplně neskutečné hvězdy a tak. Ale myslím si, že <sup>14.</sup>tady probíhá fakt uspokojivě, já jsem jinak třeba z předchozích pracovních zkušeností, ony byly v podstatě jenom brigády, ale dělala jsem osobní asistenci u mladých dospělých lidí s mentálním postižením a musím říct, že i když to bylo takové, že ten pracovní kolektiv byl třeba mladší než tady, tak <sup>18.</sup>mnohem míň byli ti <sup>18.</sup>lidí nějak nastaveni na to, se dál vzdělávat, právě proto, že to byli často studenti VOŠek, vysokých škol, jako že měli pocit, že oni už všechnu tu neskutečnou moudrost do sebe absorbovali nějak a že už jako nějakou další nepotřebují, což si ale myslím, byla velká chyba, a tam bylo hodně vidět, že ta organizace se o to vůbec ani jak kdyby nesnaží, že počítá s tím, že tam má teda ty studenty, že oni občas přijdou s tím papírem z nějakého kurzu a tak, a že se to vždycky nějak zašolichá ty studijní hodiny. Přijde mi, že i když tady třeba jako v úhrnu ti <sup>18.</sup>pracovníci mají ten věkový průměr vyšší, to znamená, že už toho <sup>23.</sup>víc prošli v té praxi a ta <sup>15.</sup>motivace pořád se nějak vzdělávat asi <sup>14.</sup>klesá, tak mi přijde, že je to tady nastavené opravdu rozumně, že se na to <sup>36.</sup>netlačí víc, než se musí

MOTIVACE

T: *A máte nějakou vlastní představu o rozvoji profesního vzdělávání v naší organizaci?*

RA18: Jo, mě přijde, že jsem tu krátkou dobu, tak nemám jako že ještě dost materiálů na analýzu nebo takhle, že i <sup>32.</sup>kdybych chtěla vznést svůj vlastní návrh, tak by to bylo <sup>32.</sup>hodně omezené. Myslím si, že třeba strašně hezké by bylo a ona je to úplná utopie tím,

MOTIVACE

42.  
jak jsme jako nepřetržitý provoz a provoz na směny, kdyby i ty kurzy byly jako fakt  
17.  
příležitost k nějakému trošku víc stmelování toho kolektivu nebo tak, ale nikdy se tam  
55.  
nesejdeme všichni, to je prostě logická věc, to u nás nejde. Dohodářů je málo, většinou  
35.  
pracují někde jinde, takže vezmou tak 4 směny a to je málo.

T: Děkuji Vám moc za poskytnutý rozhovor.

R1: Neení zač.

T: Děkuji Vám moc!

R.A.: 28.

T: Kde nejvíce dovedete raději?

R.A.: Měla bych starší titul z UP oboru Speciálně-pedagogická andragogika.

T: Kde pracovávala zatím?

R.A.: Jsem v domově se zvláštním režimem jako aktivizační pracovník.

T: Jak dlouho jste již v domově zaměstnaná?

R.A.: Neznám rok.

T: Je podle Vás profese vzdělávací důležitá?

R.A.: Tak určitě, je to nejdůležitější, protože se týče těch lidí skupiny, se kterou teď pracuju, tak jsou se opravdu poučila. U nás máme jenom naši úroveň práce, protože ve škole  
jsou se lidé v tomto ohledu nebo třeba třeba v oboru, ale že by to byl třeba problém  
některého oboru nebo třeba, ale naše škola je v mnohém specifická a třeba to  
balancovat musíme mezi různými věcmi, takže třeba třeba učít jsou pro každý  
kurz nebo i jiné vzdělávání.

T: Ano a myslíte si, že profese vzdělávací také zahrnuje jenom nějaké kurzy nebo  
převládá třeba nějaká samostatná, materiální, výchovná aktivita sama informace a  
další vzdělávání, které by Vás zaujalo?

R.A.: Tak to se týče těch kurzů, tak v podstatě je člověk v té pozici, že třeba to, co se mi  
líbí, třeba třeba třeba třeba třeba třeba, aby nám platila třeba kurzy  
třeba třeba, třeba třeba a třeba třeba třeba, které pak, třeba to se týče