

# **Analýza vzdělávacích potřeb zaměstnanců v neziskovém sektoru**

Bc. Jitka Palová

---

Magisterská diplomová práce  
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jitka Palová**  
Osobní číslo: **H160316**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Analýza vzdělávacích potřeb zaměstnanců v neziskovém sektoru**

### Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.  
Vymezení teoretických východisek z oblasti neziskového sektoru, kvalifikačních požadavků na pracovníky, vzdělávání dospělých a profesního vzdělávání.  
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.  
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.  
Zpracování a vyhodnocení dat, včetně jejich interpretace.  
Prezentace výsledků výzkumu, jejich doporučení a zhodnocení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: *tištěná/elektronická*

Seznam odborné literatury:

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902-0818-5.

CHRÁSKÁ, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254662-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČIKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-36518.

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: 1. prosince 2017

Termín odevzdání diplomové práce: 20. dubna 2018

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
*děkanka*

L.S.

  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
*ředitel ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1/</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému; dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 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 – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 23.2018

Patová Jilka

<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 Zveřejnění díla obhajobou práce;

<sup>2/</sup> Tímto dílem nepřijímá autor odpovědnost za obsah, úplnost, aktuálnost a řízení práva, a tímto prohlašuje obhajobu, včetně poskytnutí oprávnění a v případě obhajoby prostřednictvím školního informačního systému práce, kterou spravuje. Způsob zveřejnění odpovídá vlastnímu rozhodnutí autora.



## **ABSTRAKT**

Abstrakt česky

Diplomová práce je zaměřena na profesní vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Pojednává o možnostech vzdělávání v sociálních službách, získávání praktických kompetencí na základě předpokladu důležitosti vzdělávání pro zvyšování, respektive udržování kvality sociálních služeb.

Je členěna na dvě části – teoretickou část a praktickou část. V teoretické části jsou konkretizovány sociální služby a jejich ukotvení v legislativě.

Empirická část práce se zaměřuje na analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách pro seniory v Diakonii Vsetín.

Klíčová slova: sociální služby, pracovník v sociálních službách, vzdělávání v sociálních službách, kompetence, motivace, vzdělávací potřeby, neziskový sektor.

## **ABSTRACT**

Abstrakt ve světovém jazyce

The thesis is focused on professional training of workers in social services. The work deals with the possibilities of education in social services, the acquisition of practical competencies based on the assumption of importance to education to increase or to maintain the quality of social services.

It is divided into two parts-a theoretical part and a practical part. The theoretical part is concretized social services and their anchor in a legislative system.

The research focuses on the analysis of educational needs for workers in the social services for senior service in Diacony Vsetín.

Keywords: social services, worker in social services, education in social services, skills, motivation, educational needs, non-profit organizations.

## **PODĚKOVÁNÍ**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat PhDr. Zuzaně Hrnčířkové, Ph.D. za odborné vedení mé práce, její cenné náměty a připomínky.

Mé poděkování také patří pracovníkům Diakonie Českobratrské církve evangelické – středisko Vsetín a Mgr. Pavlíně Novotné.

Rovněž děkuji všem, kteří mě po celou dobu podporovali, věřili mi a stáli za mnou.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>13</b>
1.1    DEFINICE SOCIÁLNÍ SLUŽBY, LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ.....	13
1.2    ROZDĚLENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	13
1.3    SUBJEKTY PŮSOBÍCÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	15
1.4    POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	16
1.4.1    Osobnost pracovníka v sociálních službách.....	18
1.4.2    Odborné předpoklady pracovníka v sociálních službách.....	18
1.4.3    Pracovník v sociálních službách jako klíčový pracovník.....	20
1.4.4    Náplň práce pracovníka v sociálních službách.....	24
<b>2 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b> .....	<b>25</b>
2.1    LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ.....	25
2.2    FORMY VZDĚLÁVÁNÍ.....	25
2.3    MOTIVACE KE VZDĚLÁVÁNÍ.....	28
2.4    POJEM KOMPETENCE.....	29
2.5    VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V KONTEXTU STANDARDŮ KVALITY.....	30
<b>3 NEZISKOVÝ SEKTOR A JEHO ROZDĚLENÍ</b> .....	<b>32</b>
3.1    POJEM NESTÁTNÍ NEZISKOVÁ ORGANIZACE.....	32
3.2    ROZDĚLENÍ NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ.....	33
<b>4 CHARAKTERISTIKA DIAKONIE ČESKOBRATRSKÉ CÍRKVE EVANGELICKÉ - STŘEDISKO VSETÍN</b> .....	<b>34</b>
4.1    POPIS ORGANIZACE.....	34
4.2    POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	34
4.3    POŽADOVANÉ ODBORNÉ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	36
4.4    ROLE PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH JAKO KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA.....	37
4.5    PLÁN OSOBNÍHO ROZVOJE PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	37
4.6    KOMPETENČNÍ MODEL PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	38
4.7    MOTIVACE PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH KE VZDĚLÁVÁNÍ.....	39
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>40</b>
<b>5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ</b> .....	<b>41</b>
5.1    VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	41
5.1.1    Výzkumný cíl.....	41
5.1.2    Výzkumné otázky.....	41
5.2    DESIGN VÝZKUMU.....	42
5.2.1    Zkoumaný soubor.....	42
5.3    METODA SBĚRU DAT A REALIZACE VÝZKUMU.....	46
<b>6 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT</b> .....	<b>47</b>



6.1	SHRnutí.....	56
6.2	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	58
<b>7</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>64</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ.....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>70</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>71</b>

## ÚVOD

Téma vzdělávání zaměstnanců je v současné době téma velmi aktuální. Žádná firma, která chce mít úspěch na trhu práce a zvyšovat svou úspěšnost, se nemůže obejít bez kvalitního a efektivního vzdělávání svých pracovníků. I z tohoto důvodu se budeme v diplomové práci zabývat vzdělávacími potřebami pracovníků z oblasti sociálních služeb.

V dnešní době je na trhu práce velké množství nestátních neziskových organizací, které se musí vyrovnávat s narůstající konkurencí. Tento sílící konkurenční tlak je vyvolán především narůstající závislostí nestátních neziskových organizací poskytujících sociální služby na financování ze strany státu. Jednou z výhod těchto organizací v boji s konkurencí se bezesporu stává vysoká kvalita a profesionalita nabízených služeb. Ty se přímo úměrně odvíjejí od osobnostních a odborných kvalit pracovníků, kteří sociální služby zprostředkovávají a vykonávají. Další vzdělávání zaměstnanců tak zvyšuje konkurenceschopnost nejen organizacím, ale i samotným pracovníkům a celému trhu sociálních služeb. A byla to právě vysoká kvalita a odbornost nabízených služeb jedné z organizací nabízející sociální služby pro seniory ve městě Vsetín, která mě přivedla na myšlenku analýzy vzdělávacích potřeb zaměstnanců. Co dělají pro to, aby obstáli v konkurenčním tlaku? V jakých dalších oblastech dovzdělávají své zaměstnance? Jsou jejich pracovníci pro svou práci dostatečně kompetentní?

Tato diplomová práce je psána na zakázku konkrétní organizace, Diakonie Českobratrské církve evangelické - středisko Vsetín. Je zaměřena jen na jednu pracovní pozici, a tou je pracovník v sociálních službách pro seniory. Cílem diplomové práce je zanalyzovat vzdělávací potřeby u těchto pracovníků v sociálních službách, na jaké úrovni se nachází jejich odbornost ve vykonávané profesi. Za cíl teoretické části jsme zvolili objasnění definicí pojmů jako je sociální služba, vzdělávání v sociálních službách, přiblížení názvů neziskový sektor a jeho rozdělení.

Teoretická část práce se v první kapitole zabývá vymezením definice sociálních služeb, jejich rozdělením, subjekty a poskytovateli působících v těchto službách. Rozpracovává otázku osobnosti pracovníka v sociálních službách, jeho odborné předpoklady, náplň práce a jeho roli klíčového pracovníka. V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, je v současné době zakotveno a jasně definováno, kdo může profesi pracovníka v sociálních službách vykonávat.

Druhá kapitola je zaměřena na oblast vzdělávání pracovníka v sociálních službách. Zabývá se legislativním zakotvením povinného dalšího vzdělávání, které do účinnosti zákona o sociálních službách nebylo vůbec komplexně řešeno.

Třetí kapitola s názvem Neziskový sektor rozpracovává koncept neziskového sektoru a jeho rozdělení. V poslední kapitole teoretické části přibližujeme čtenářům organizaci, ve které je výzkum prováděn. Zde se zaměřujeme již konkrétně na podrobnější rozpracování a popis toho, co je v předchozích kapitolách popsáno obecně.

Praktická část naší diplomové práce se snaží hledat odpovědi na otázky. A jak jsou na tom s profesionalitou, kompetencemi a profesním rozvojem u pracovníků v sociálních službách dané organizace? Jaký je rozdíl v úrovni jejich kompetencí v závislosti na vykonávané délce praxe? Výzkumná část diplomové práce je realizována ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách Diakonie Vsetín. Zaměřujeme se zde na čtyři typy pracovníků v sociálních službách, kteří profesionálně působí ve čtyřech různých sociálních službách pro seniory.

Poznatky získané z realizovaného výzkumu v naší diplomové práci mají budoucí využitelnost pro konkrétní organizaci. Mohou poskytnout zajímavý náhled a zpětnou vazbu jak vedoucím pracovníkům služeb, tak i samotným pracovníkům v sociálních službách na stále aktuální problematiku vzdělávání dle platné legislativy. Případné zjištěné nedostatky mohou být konkrétním návodem, jak dále tuto oblast zlepšovat.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Každý z nás se může během svého života ocitnout v různých nepříznivých sociálních situacích. Pro některé jedince je velmi těžké se s důsledky sociálních rizik vyrovnat, proto by měla mít každá společnost zájem na vytváření nástrojů pomoci těmto lidem. Pro řešení těchto nepříznivých životních situací existují různé druhy sociálních služeb, s pomocí kterých je možno danou situaci řešit.

### 1.1 Definice sociální služby, legislativní zakotvení

**Sociální služba** je „činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ tak popisuje dle § 3 odst. 1 sociální službu hlavní legislativní zdroj této práce, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (ÚZ, 2017, s. 120).

### 1.2 Rozdělení sociálních služeb

U rozčlenění sociálních služeb na několik úrovní je nutno vycházet ze zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, který v úvodu třetí části §32 vymezuje sociální služby následovně: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Toto rozdělení služeb je potom klíčové pro očekávané kompetence pracovníků.

#### ✓ Sociální poradenství

§ 37 upřesňuje, že sociální poradenství zahrnuje **základní sociální poradenství**, které „poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“ a **odborné sociální poradenství**, které „je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.“

**✓ Služby sociální péče**

§ 38 uvádí, že „*napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.*“

**✓ Služby sociální prevence**

§53 upřesňuje, že „*služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“

**Zařízení sociálních služeb:**

§ 34 uvádí, že „*poskytování sociálních služeb se zřizují tato zařízení sociálních služeb: a) centra denních služeb, b) denní stacionáře, c) týdenní stacionáře, d) domovy pro osoby se zdravotním postižením, e) domovy pro seniory, f) domovy se zvláštním režimem, g) chráněné bydlení, h) azylové domy, i) domy na půl cesty, j) zařízení pro krizovou pomoc, k) nízkoprahová denní centra, l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, m) noclehárny, n) terapeutické komunity, o) sociální poradny, p) sociálně terapeutické dílny, q) centra sociálně rehabilitačních služeb, r) pracoviště rané péče, s) intervenční centra, t) zařízení následné péče. Zároveň je možné zřizovat mezigenerační a integrovaná centra.*“

**Základní činnosti při poskytování sociálních služeb:**

§ 35 říká, že „*základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou: a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování, e) pomoc při zajištění chodu domácnosti, f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, g) základní sociální poradenství, h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, i) sociálně terapeutické činnosti, j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*

*k) telefonická krizová pomoc, l) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.*“ (ÚZ, 2017, s. 133)

### **Formy sociálních služeb:**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, vymezuje služby:

- ✓ **Pobytovými službami** se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.
- ✓ **Ambulantními službami** se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.
- ✓ **Terénními službami** se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí (ÚZ, 2017, s. 132).

### **1.3 Subjekty působící v sociálních službách**

Ministerstvo práce a sociálních věcí definuje význam sociálních služeb tak, že „*sociální služby pomáhají lidem žít běžným životem - umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, navštěvovat místa víry, účastnit se aktivit volného času, starat se sám o sebe a o domácnost apod. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel. Mezi nejpočetnější skupiny příjemců sociálních služeb patří zejména senioři, lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, ale také lidé, kteří z různých důvodů žijí "na okraji" společnosti.*“ ( <https://www.mpsv.cz>)

V sociálních službách působí několik činitelů. Jsou to především ti, kteří mají nárok na využití sociálních služeb, tedy **oprávněné osoby**, bez nichž by existence sociálních služeb ztrácela smysl. Okruh oprávněných osob vymezuje zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 4 a další působnost je uvedena v § 5. Služby by taktéž nemohly fungovat bez zřizovatelů, poskytovatelů a bez zaměstnanců v sociálních službách.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) uvádí rozlišení základního okruhu poskytovatelů:**

**Obce a kraje** – nejen, že dbají na vytváření vhodných podmínek pro fungování a rozvoj sociálních služeb a zjišťování potřeb lidí a zdrojů, ale také zřizují organizace, které sociální služby poskytují.

- ✓ **Nestátní neziskové organizace a fyzické osoby**, které nabízejí široké spektrum služeb, jsou rovněž významnými poskytovateli sociálních služeb.
- ✓ **MPSV** – je nyní zřizovatelem pěti specializovaných ústavů sociální péče.

Každý poskytovatel služby může vykonávat svou činnost v rámci sociálních služeb za podmínky, že získá oprávnění k této činnosti. Oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci u příslušného orgánu (většinou je jím krajský úřad). Více podmínky o registraci specifikuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 78 (ÚZ, 2017, s. 143).

#### 1.4 Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovatelem sociální služby je právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, s účinností od 1. 1. 2007. Poskytovatelem sociální služby nejsou rodinní příslušníci či asistenti sociální péče, kteří pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí. Stejně tak není poskytovatelem sociální služby subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu tohoto zákona (např. soukromá úklidová firma nebo ubytovna).

##### **V sociálních službách působí:**

- ✓ sociální pracovníci,
- ✓ pracovníci v sociálních službách,
- ✓ zdravotničtí pracovníci,
- ✓ pedagogičtí pracovníci,
- ✓ manželští a rodinní poradci,
- ✓ při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

**V§ 109** se uvádí, že „*sociální pracovník 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.“*

**V § 110** je zmíněno, že „*předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb.“*

**§ 116** říká že, „**pracovník v sociálních službách** je 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, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb, základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti, pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence, pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

**§ 116** dále říká že, „*Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.*

*Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství a u zaměstnanců poskytovatel pracovně lékařských služeb.*“ (ÚZ, 2017, s. 155 – 157).

#### **1.4.1 Osobnost pracovníka v sociálních službách**

V průběhu let se dle Matouška (2008, s. 51) upevnilo přesvědčení, že za vhodných okolností jsou některé profese schopny pomáhat druhým lidem při zvládání úkolů, které před ně život klade. V mnoha pomáhajících profesích bylo toto přesvědčení později institucionalizováno. Profesionální pomáhání považuje Úlehla (2005, s. 9) za neběžnou a neobvyčejnou věc. Úkol profesionálního pomáhání vidí v přispění k tomu, aby se lidem žilo lépe. Profesionální pomoc je mimo jiné typická tím, že se dostává ke slovu tehdy, kdy ostatní způsoby, jimiž lidé řeší své problémy, selhávají nebo nejsou dosažitelné ať z osobních, či společenských důvodů. Proto je profesionální pomoc v životě člověka neobvyklá situace, neboť běžně své problémy řeší sám za přispění svého okolí, přátel a dalších neprofesionálů. (Úlehla, 2005, s. 9). A profesionál ví, co dělá, protože to je podmínkou profesionality.

#### **1.4.2 Odborné předpoklady pracovníka v sociálních službách**

Předpokladem pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách jsou mimo odborné předpoklady i způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost a zdravotní způsobilost. Povinnosti a požadavky na pozici pracovníka v sociálních službách jsou dány legislativním rámcem, profesními standardy a požadavky konkrétního zaměstnavatele.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, je:

##### **odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách:**

- ✓ *základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110,*
- ✓ *střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získali podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických*

*osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110,*

- ✓ *základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110,*
- ✓ *základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 (ÚZ, 2017, s. 155).*

Tuto podmínku o absolvování kvalifikačního kurzu je nutno splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání (Kroutilová Nováková, 2012, s. 49). Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách (ÚZ, 2017, s. 157). Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách nám určuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (ÚZ, 2017, s. 188).

V § 37 se uvádí že, „*kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se skládá z obecné a zvláštní části. Obecná část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:*

- ✓ *úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb,*
- ✓ *základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace,*
- ✓ *úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie,*
- ✓ *základy ochrany zdraví,*
- ✓ *etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost,*
- ✓ *základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,*
- ✓ *sociálně právní minimum,*
- ✓ *metody sociální práce.*

*Zvláštní část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:*

- ✓ *základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění,*
- ✓ *aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času,*
- ✓ *prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,*
- ✓ *základy výuky péče o domácnost,*
- ✓ *odborná praxe,*
- ✓ *krizová intervence,*
- ✓ *úvod do problematiky zdravotního postižení,*
- ✓ *zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.“*

*Minimální rozsah kurzu je celkem 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin.*

*Počet výukových hodin jednotlivých tematických okruhů zvláštní části kurzu se stanoví s přihlédnutím k odbornému zaměření účastníků kurzu, jejich pracovnímu zařazení a druhu sociální služby, kterou poskytují.“*

V současné době mnoho středních i praktických škol otevírá učební obory s názvem Pečovatelská služba nebo Sociální činnost, které jsou ukončené výučním listem. Absolvent tohoto oboru se může v praxi uplatnit jako pracovník v sociálních službách, zejména na pozici pečovatel, osobní asistent, a to ve všech typech služeb, ať už terénních, ambulantních nebo rezidenčních. V rámci studia získá absolvent patřičné vědomosti a dovednosti, které jsou využitelné pro výkon činnosti přímé péče i osobní asistence klientům, pro podporu jejich soběstačnosti. Hlavní pracovní náplní může být poskytování přímé obslužné péče klientům, pomoc při zajišťování chodu jejich domácnosti nebo komplexní pečovatelská činnost. (<https://www.stredniskoly.cz>)

### **1.4.3 Pracovník v sociálních službách jako klíčový pracovník**

V této kapitole se věnujeme pozici klíčového pracovníka, konkrétně kdo je klíčový pracovník, jaké má kompetence a jaké má poskytovatel požadavky na tuto jeho pozici. Dle Hauke (2011, s. 75) je klíčovým pracovníkem sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách. Je koordinátorem péče a podpory u přiděleného klienta a podílí se na individuálním plánování služeb. Je to člověk, na kterého se může klient obrátit, který klientovi rozumí, umí pro něho zprostředkovat pomoc, je jeho důvěrníkem. Klíčový pra-

covník je zaměstnanec poskytovatele, který byl zaměstnavatelem vybrán pro individuální plánování služby, má tuto činnost v náplni práce, je pro ni odborně vyškolen a dále vzděláván a podporován (Kolektiv autorů, 2011, s. 115). Odborná literatura uvádí že, „*klíčovým pracovníkem by se měl vždy stát pracovník přímé péče, tedy ten pracovník, který je s klienty v přímém denním kontaktu.*“ (Kolektiv autorů, 2011, s. 116).

**Klíčové kompetence** podle Mlčáka (2005, s. 35) představují způsobilosti, které jsou významné pro všechny pracovníky dané organizace. Tvoří základní kritérium k jejich výběru a k jejich kariérnímu rozvoji. Kultivují hodnoty organizace a její kultury. Tyto kompetence jsou dle Kolektivu autorů (2011, s. 117) tvořeny hlavně znalostmi, schopnostmi, postoji a dovednostmi. Tyto kompetence se tvoří a posilují v průběhu vzdělávání a výcviku klíčového pracovníka, později získáváním praxe v individuálním plánování a pomocí supervize. (Kolektiv autorů, 2011, s. 117)

Požadavky na pozici klíčového pracovníka dle Hauke (2011, s. 76):

- ✓ klíčový pracovník má kompetence, což jsou klíčové znalosti, dovednosti, návyky a předpoklady získané příslušným vzděláním, zkušenostmi a vyzrálostí vlastní osoby,
- ✓ má kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách,
- ✓ plánování chápe jako nedílnou a samozřejmou součást práce,
- ✓ ke klientovi přistupuje, jako k rovnocennému partnerovi tzn., jedná s úctou, vědomím jedinečnosti, vytváří prostředí bezpečí a důvěry,
- ✓ vzdělává se a pracuje na svém odborném a osobnostním rozvoji,
- ✓ umí vést rozhovor a aktivně naslouchat,
- ✓ řídí se etickým kodexem pracovníka v sociálních službách,
- ✓ zná standardy kvality sociálních služeb.

Pro klíčového pracovníka není podmínkou, aby měl výchozí vzdělání v oborech sociální práce či sociální pedagogiky, i když tyto pracovníci mají samozřejmě k rozvoji kompetencí klíčového pracovníka lepší základy v oblasti teorie. Důležité jsou především znalosti získané ve speciálních vzdělávacích programech, schopnosti, postoje a dovednosti. Tyto kompetence se posilují dalším vzděláváním, následně pak získáváním praxe v individuálním plánování. Mezi znalosti, kterými by měl klíčový pracovník disponovat, patří poslání poskytovatele, povinnosti poskytovatele. Měl by dobře znát cílovou skupinu a její specifika. Jaké jsou cíle služby a principy plánování služby. Umět vymezit hranice služby, co ještě patří do obsahu služby a co už ne. Rozumět lidským potřebám a způsobům při jejich

zjišťování. Znat filozofii kvality sociálních služeb a být kompetentní i v oblasti etické. Při zjištění citlivých informací od klienta je nutné, aby klíčový pracovník zachoval mlčenlivost a dodržel etický kodex daného poskytovatele sociálních služeb. (Kolektiv autorů, 2011, s. 117 -118).

V závislosti na druhu sociální služby a zavedené metodice pro individuální plánování může klíčový pracovník zastávat různé role. Mezi nejčastější role patří role poradce, konzultant. V této pozici zastává klíčový pracovník roli konzultanta, jak pro pracovní realizační tým, tak pro klienta samotného. S týmem konzultuje způsoby realizace, je nositelem řešení. Další rolí je zprostředkovatel informací, kdy je pro klienta zdrojem informací o poskytovaných službách a možnostech podpory, pro realizační tým zdrojem informací o potřebách a osobních cílech klientů. Jako pomocník při vyhledávání potřeb a osobních cílů klientů má schopnost iniciativně vyhledávat a identifikovat potřeby klientů, kteří již mnohdy nemají schopnost své potřeby sdělit. V roli terapeuta vede individuální rozhovor, aktivně naslouchá, řádně dojednáva podporu, partnerský přístup a citlivou realizaci služby – to vše může mít pro klienta terapeutické účinky. Klíčový pracovník bývá velmi často i členem realizačního týmu služby jako realizační pracovník. Může tedy realizovat podporu dojednanou jinými klíčovými pracovníky i podporu, kterou dojednal sám. Taky může dobře monitorovat změny u klientů, které vedou k přeplánování služby a to díky práci v týmu. Poslední rolí klíčového pracovníka je role obhájce, kdy je pracovník často obhájcem podpory dojednané s jednotlivými klienty. Obhajuje rozsah a způsob její realizace. Někdy bývá i naopak obhájcem realizačního týmu u klienta, který není spokojen ať už se způsobem realizace nebo přístupem jednotlivých pracovníků. (Kolektiv autorů, 2011, s. 119-120).

### **Klíčový pracovník a supervize**

Součástí celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a vůbec pracovníků pomáhajících profesí je i specifický způsob učení, kterým je **supervize**. Považujeme za nutné ji aspoň okrajově zmínit v souvislosti s klíčovým pracovníkem a individuálním plánováním služby. Jak uvádí Kolektiv autorů (2011, s. 189), supervizi rozumíme, v kontextu sociálních služeb, podporu pracovníka či pracovního týmu při řešení náročných situací prostřednictvím nezávislého odborníka. Pro klíčové pracovníky je potřeba týmové i individuální supervize nezbytná. Dokonce Standardy kvality sociálních služeb považují za nezbytné, aby pracovníci v přímé péči měli příležitost k takové podpoře, jak uvádí standard č. 10, kritérium že, „*poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance,*

*kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.*“(ÚZ, 2017, s. 194)

Supervize byla původně běžnou součástí poradenství, psychoterapie. V posledních letech je stále více žádána a oceňována i v dalších oblastech práce s lidmi – v pomáhajících profesích. Může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení. Slouží k rozvoji kompetencí klíčových pracovníků a jejím cílem tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření ( <https://www.supervize.eu>)

Supervize je proces, jehož součástí jsou pravidla a jasné principy. Mezi etické principy supervize patří dle Kolektivu autorů (2011, s. 190) :

- ✓ věrnost,
- ✓ možnost nápravy,
- ✓ vděčnost,
- ✓ spravedlivost,
- ✓ altruismus,
- ✓ sebezlepšování,
- ✓ neublížování.

Supervizi je možné dělit podle několika hledisek, můžeme ji dělit např. na krátkodobou, střednědobou nebo dlouhodobou, individuální, skupinovou nebo týmovou. U individuální supervize jde o základní formu supervize, kde pracuje supervizor pouze s jedním pracovníkem, „mezi čtyřma“ očima. Zpravidla trvá 60 minut. Skupinová se zaměřuje na supervidování pracovního týmu z jednoho pracoviště (většinou 10-12 osob) a řeší se „jeden případ klienta“ jednoho z pracovníků. Skupinová supervize trvá předem vyčleněný čas. Jinou podobou supervize je supervize plánování služby. Od individuální a skupinové se liší tím že, „*supervizor a supervidovaný se cíleně zaměřují na celý proces plánování služby. Znamená to, že supervidovaný dostává podporu nejen k uvědomění si, jak situaci řešit, ale rovněž např. pro zápis plánu, případně jiné úkony, které souvisejí se zajištěním kvality poskytovaných služeb. Taková supervizní podpora může být pro poskytovatele důležitá jako příprava na inspekci kvality.*“(Kolektiv autorů, 2011, s. 192). Supervizor má být průvodcem, který pomáhá jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a nacházet nová řešení problematických situací. Supervizoři **Českého institutu pro supervizi** jsou

zkušení odborníci s vysokoškolským vzděláním humanitního směru nebo medicíny, mají minimálně 15 let praxe v pomáhajících profesích, zkušenost s dlouhodobým vedením lidí. Mají dokončený psychoterapeutický výcvik akreditovaný českou psychoterapeutickou společností. (<https://www.supervize.eu>)

#### 1.4.4 Náplň práce pracovníka v sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, definuje pracovníka v sociálních službách jako pracovníka, který 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, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,**
- ✓ **základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,**
- ✓ **pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,**
- ✓ **pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**

*Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona (ÚZ, 2017, s. 156).*



## 2 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Vzdělávání je podle Armstronga (2007, s. 461) proces, během něhož určitá osoba získává a rozvíjí nové znalosti, dovednosti, schopnosti a postoje. Cílem programů vzdělávání v organizacích je zabezpečit kvalifikované, vzdělané a schopné zaměstnance potřebné k uspokojení současných i budoucích potřeb organizace. K dosažení tohoto cíle je nutno zajistit, aby lidé byli ochotni se vzdělávat, chápali potřebu se vzdělávat a převzali odpovědnost za své vzdělávání.

### 2.1 Legislativní zakotvení

Dle zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, je „*zaměstnavatel povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu. Další vzdělávání se uskutečňuje formami uvedenými v § 111 odst. 2.*“ (ÚZ, 2017, s. 155-156).

### 2.2 Formy vzdělávání

Celoživotní učení lze členit do dvou základních etap, které označujeme jako počáteční a další vzdělávání. Z hlediska životní etapy bývá počáteční vzdělávání klasicky děleno na základní, střední a terciární. Základní vzdělávání má všeobecný charakter a kryje se zpravidla s povinnou školní docházkou. Střední vzdělávání má všeobecný nebo odborný charakter, je ukončeno maturitní zkouškou, výučním listem nebo závěrečnou zkouškou. Terciární vzdělávání následuje zpravidla po vykonání maturitní zkoušky. Poskytuje specializované vzdělání odborné nebo umělecké. Patří zde vysokoškolské vzdělávání uskutečňované vysokými školami, vyšší odborné vzdělávání uskutečňované vyššími odbornými školami a částečně i vyšší odborné vzdělávání v konzervatořích. Počáteční vzdělávání probíhá zejména v mladém věku a může být kdykoliv ukončeno po splnění povinné školní docházky vstupem na trh práce (Strategie celoživotního učení, 2007, s. 8-9).

Pro smysl této diplomové práce nás však bude zajímat zejména další vzdělávání. Jak je uvedeno ve Strategii celoživotního učení (2007, s. 8-9) probíhá další vzdělávání po dosažení určitého stupně vzdělání, resp. po prvním vstupu vzdělávajícího se na trh práce. Další vzdělávání může být zaměřeno na různorodé spektrum vědomostí, dovedností a kompetencí důležitých pro uplatnění v pracovním, občanském i osobním životě.

**Formální vzdělávání**, které je realizováno ve vzdělávacích institucích, zpravidla ve školách. Jeho funkce, cíle, obsahy, organizační formy a způsoby hodnocení jsou vymezeny právními předpisy. Zahrnuje získávání na sebe zpravidla navazujících stupňů vzdělání, jejichž absolvování je potvrzeno příslušným osvědčením (vysvědčením, diplomem apod.) (Strategie celoživotního učení, 2007, s. 8-9). Armstrong (2007, s. 466) dále uvádí, že formální vzdělávání je plánované, systematické a používá strukturované vzdělávací programy, které se skládají z instruktáže a praktického vyzkoušení si naučené látky. **Neformální vzdělávání**, je součástí celoživotního vzdělávání dospělých. Průcha (2014, s. 23) uvádí, že toto vzdělávání probíhá ve vzdělávacích zařízeních podniků, v soukromých vzdělávacích institucích, v organizacích sportovního, zájmového, uměleckého a jiného vzdělávání. Učení dospělých je zde organizované, ale dobrovolné, bezplatné i za úplatu. Toto učení nevede k získání určitého státem uznávaného stupně vzdělávání, ale může být zakončeno certifikátem, osvědčením. Edukační procesy neformálního vzdělávání předpokládají účast nějakého edukátora, školitele, lektora. **Informální vzdělávání**, které je chápáno jako proces získávání vědomostí, osvojování si dovedností a kompetencí z každodenních zkušeností a činností v práci, v rodině, ve volném čase. Zahrnuje také sebevzdělávání, kdy učící se nemá možnost ověřit si nabyté znalosti (Strategie celoživotního učení, 2007). Průcha (2014, s. 24) říká, že „jde vlastně o neúmyslné vzdělávání se v průběhu celého života. Informální vzdělávání je nestructurované, nerealizuje se v institucích, není organizované, ale spontánní.“ Role informálního učení je pro život každého člověka obrovská a nenahraditelná.

### Porovnání neformálního a formálního vzdělávání

Následující Tabulka 1 přináší porovnání neformálního a formálního vzdělávání od Armstronga (2007, s. 466)

Tabulka 1 Charakteristiky formálního a neformálního vzdělávání

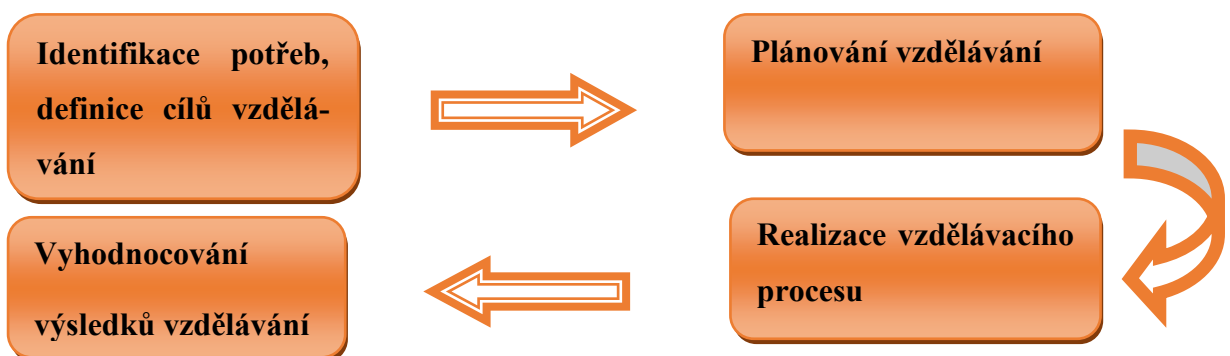
Neformální	Formální
Vysoce odpovídající individuálním potřebám	Závažné pro někoho, ne tak závažné pro jiné
Vzdělávající se osoby se učí podle potřeby	Všechny vzdělávající se osoby se učí totéž
Může jít o malou mezeru mezi současnými a cílovými znalostmi	Může jít o značnou mezeru mezi současnými a cílovými znalostmi

Vzdělávající se osoby rozhodují o tom, jak bude vzdělávání probíhat	O tom, jak bude vzdělávání probíhat, rozhoduje vzdělavatel
Bezprostřední uplatnitelnost (vzdělávání typu „právě včas“- „just-in-time“)	Doba uplatnitelnosti různá, často vzdálená
Snadno přenositelné vzdělávání	Mohou nastat problémy při uplatňování naučených poznatků a dovedností na pracovišti
Odehrává se při práci	Často se odehrává mimo pracoviště

Zdroj: *Armstrong (2007, s. 466)*

Dle Vodáka, Kucharčíkové (2007, s. 67) je vzdělávání **dlouhodobý proces**, který je tvořený čtyřmi základními fázemi, které jsou zobrazeny na následujícím obrázku 1. Tyto fáze na sebe logicky navazují a není vhodné některou z uvedených částí vynechat. Na obrázku jsou znázorněny fáze vzdělávání pracovníků v časové posloupnosti. První fází je zjištění potřeby vzdělávat pracovníky, kdy je nutné si definovat cíle vzdělávání. Druhou fází je plánování vzdělávání, kdy je nutné zpracovat návrh a plán celého vzdělávání. Třetí fází je samotná realizace vzdělávání, což je nejzásadnější část. Poslední fází v celém procesu je vyhodnocení výsledků vzdělávání, kdy si společnost ověří, zda byl celý proces vzdělávání pracovníků efektivní a užitečný.

**Obrázek 1 Proces vzdělávání pracovníků**



Zdroj: *Vodák, Kucharčíková (2007, s. 68), vlastní úprava*

**Podstatu analýzy potřeb vzdělávání** vidí Vodák, Kucharčíková (2007, s. 69) ve shromažďování informací o současném stavu znalostí, schopností a dovedností pracovníků, o výkonnosti jednotlivců i týmů, a v porovnávání zjištěných údajů s požadovanou úrovní. Výsledkem je pak zjištění mezer ve výkonnosti, které je třeba vyloučit a které je možno eliminovat vzděláváním. Celý proces vzdělávání a rozvoje pracovníků vychází z vize, poslání, cílů, kultury a filozofie organizace, z jeho strategie a politiky řízení. Všechny tyto skutečnosti je třeba vzít v úvahu při provádění identifikace vzdělávacích potřeb organizace, jak uvádí Vodák, Kucharčíková (2007, s. 69).

### 2.3 Motivace ke vzdělávání

Motivace zaměstnanců k učení a zvyšování vlastního potenciálu je velmi významným pojmem vzdělávacího procesu. (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 85). Motivaci ovlivňují dva faktory. Je to hodnota, kterou účastníci přikládají učebním aktivitám ve vztahu ke svému současnému pracovnímu zařazení a okolnost, zda program školení či kurzu vychází ze zjištěných potřeb vzdělávání (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 86).

Armstrong (2007, s. 462) ve své publikaci uvádí, že lidé musejí být motivováni se učit a vzdělávat. Měli by si být vědomi toho, že současnou úroveň jejich znalostí, dovedností nebo schopností nebo jejich současné postoje či chování je třeba rozvinout nebo zlepšit, aby byli schopni vykonávat svou práci ke své vlastní spokojenosti i ke spokojenosti jiných. Aby byli motivováni, musejí vzdělávající se lidé nalézat ve vzdělávání uspokojení. Ke vzdělávání bývají nejochotnější, jestliže to uspokojuje jednu nebo více jejich potřeb. Dobře motivované lidi vnímá Armstrong (2006, s. 252 vlastní překlad autorky práce) jako lidi s jasně definovanými cíli, kteří podniknou všechny kroky, pomocí kterých těchto cílů dosáhnou. Vysoká motivace ke vzdělávání a rozvoji zajišťuje u pracovníků vysokou míru změny výstupů vzdělávacích aktivit do kvantity a kvality výkonnosti organizace. To se pak projeví v pozitivním vztahu pracovníků ke vzdělávání, ve schopnosti zaměstnanců využívat získané vědomosti s možností jejich praktického využití, ve vysokém stupni flexibility zaměstnanců a v pozitivní změně postojů pracovníků k organizaci (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 87). Výše jmenovaní autoři uvádí, že v době globalizace a dynamických změn se vzdělání stává rozhodující silou úspěšných podniků, a proto je třeba více než kdykoli předtím udržovat potřebnou úroveň vědomostí a dovedností zaměstnanců.

## 2.4 Pojem kompetence

Matoušek (2013, s. 516) uvádí že, „*pojem kompetence vychází z významu latinského slova **compere**, což je možné přeložit jako být mocen, schopen něčeho, hodit se, stačit k něčemu.*“ Výraz „**competency**“ představuje dle Mlčáka (2005, s. 29) pojem, který se vztahuje k rysům chování nějaké osoby, či k vnitřní kvalitě jednotlivce, které podmiňují jeho přiměřený výkon. Vyjadřuje schopnost člověka dobře, rychle a precizně pracovat.

Výraz „**competence**“ je dle Vodáka, Kucharčíkové (2007, s. 54) pojem z oblasti práce, pro niž je daná osoba způsobilá či již je oprávněna vykonávat. Mlčák (2005, s. 29) označuje tento pojem jako způsobilost, kvalifikaci, kompetentnost, potenciál, jsou vyžadovány pracovním místem.

Kompetence představují relativně stabilní složku osobnosti. Je-li nám známa úroveň kompetencí, je možné předvídat kvalitu chování člověka. Kompetence nám říká, jak se bude chovat její nositel, jak bude přemýšlet a jednat v daných situacích. Proto, aby byl zaměstnanec kompetentní, dobře plnil své úkoly, musí splňovat tři základní předpoklady. Prvním předpokladem je, aby byl vybaven vlastnostmi, schopnostmi dovednostmi a vědomostmi, které k takovému chování potřebuje. Dále musí být k takovému chování motivován, spatřovat v něm hodnotu a být ochoten vynaložit potřebnou energii a mít možnost v daném prostředí podniku toto chování použít (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 55).

Je samozřejmostí, aby pracovník v sociálních službách splňoval předpoklady k výkonu práce pracovníka v sociálních službách, tak jako sociální pracovník, aby splňoval předpoklady k výkonu sociální práce, které jsou dané Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Kompetence pracovníků v sociálních službách, tak jako sociálních pracovníků však zatím neurčuje žádná platná právní norma natolik, aby bylo vedoucím služeb a organizací jasné, čím mají kterého pracovníka pověřovat a čím ne (Matoušek, 2005, s. 14).

Co je vlastně kompetenční model? **Kompetenční model** popisuje všechny kompetence, tedy vlastnosti, kvalifikaci, zkušenosti, znalosti, schopnosti, dovednosti a osobnostní charakteristiky, které jsou potřebné k efektivnímu plnění úkolů a celkovému úspěchu organizace ( <https://managementmania.com>). Kompetenční model představuje pro celou organizaci soupis toho, co musí lidé v organizaci umět, aby byla organizace úspěšná. Zároveň tím pomáhá pojmenovat a rozvíjet ty kompetence, které lidé v organizaci nemají nebo je potřebují zlepšit.

Dobře zpracovaný kompetenční model pomáhá:

- ✓ uvědomit si klíčové kompetence, které organizace potřebuje ke svému úspěchu,
- ✓ směřovat a plánovat rozvoj kompetencí lidí v organizaci,
- ✓ plánovat nábor nových pracovníků v souladu s potřebami organizace,
- ✓ sjednotit jazyk manažerů, personalistů a ostatních pracovníků.

(<http://managementmania.com>)

## 2.5 Vzdělávání pracovníků v sociálních službách v kontextu standardů kvality

Bednář uvádí že, „zaměstnanci představují v každé organizaci největší bohatství.“ (2011, s. 63). Dále tento autor uvádí, že je nutné toto bohatství nejen udržovat, ale také ho dále rozvíjet, protože kvalita služeb je závislá na kvalitě zaměstnanců. Ti kvalitu každodenně tvoří svou činností a mají na ni největší vliv (Bednář, 2011, s. 63).

Z legislativního hlediska je kvalita sociálních služeb posuzována podle kritérií uvedených ve Standardech kvality, které jsou pro poskytovatele sociálních služeb závazné od 1. 1. 2007. Jejich znění je obsahem přílohy č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb „je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“ (ÚZ 2017, s. 151)

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., v platném znění, určuje celkem 15 standardů. Každý ze standardů obsahuje jedno až pět kritérií, která má služba splňovat. Pro potřeby této diplomové práce jsou stěžejní dva z celkem patnácti standardů. Je to standard č. 9 – Personální a organizační zajištění služby a standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců.

### Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Zásadním kritériem standardu č. 9 je, že „poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v §115 zákona o sociálních službách, organizační strukturu

*a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a potřebám osob, kterým je poskytována.*“ (ÚZ, 2017, s. 194).

Kvalifikační požadavky na pracovníka v sociálních službách jsou rámcově stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. U tohoto standardu je potřeba si uvědomit, že nejde pouze o to, mít dobře zpracovanou administrativu, ale že významný vliv na kvalitu služby mají právě samotní pracovníci, kteří by měli mít pro svoji práci vytvořeny pracovní podmínky (Kolektiv autorů, 2011, s. 65).

#### **Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců**

*Zásadními kritérii standardu č. 10 je, že „poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace, podle tohoto postupu poskytovatel postupuje. Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje.*“ (ÚZ, 2017, s. 194).

Na základě identifikace slabých a silných stránek pracovníků a v souladu s konkrétní službou je důležité pro pracovníky další vzdělávání. Svě důležité místo zde hraje i systém finančního a morálního oceňování a také podpora pracovníků např. formou metodického vedení, nebo formou supervize, o které jsme se již zmínili v předešlé kapitole (Kolektiv autorů, 2011, s. 65).

### 3 NEZISKOVÝ SEKTOR A JEHO ROZDĚLENÍ

**Neziskový sektor** má v českých zemích dlouhou a bohatou tradici. Nejruznější nadace a spolky měly významný vliv na formování národního uvědomění a politické emancipace v 19. století a působily i jako významný prvek při liberalizaci státní moci. Legislativa neziskového sektoru, jak ho známe dnes, se vyvíjela postupně po roce 1989. První vznikala zákonná úprava činnosti občanských sdružení, postupně následovaly další právní normy upravující činnost obecně prospěšných společností, nadací, nadačních fondů a církevních zařízení. (Svoboda, Brychtová, 2008, online).

Dle Boukala (2013, s. 45-46) vstupuje v neziskovém sektoru do popředí jeden významný faktor a tím je poslání organizace. Lidé pracující v neziskovém sektoru preferují práci, která je užitečná pro společnost více, než lidé pracující ve firmách. Neziskový sektor více přitahuje lidi, kteří chtějí pomáhat druhým, touží něco změnit a záleží jim na smysluplnosti práce.

#### 3.1 Pojem nestátní nezisková organizace

Pojem „**nezisková organizace**“ jednoznačně neznamena, že jde o organizaci, která nerealizuje žádný zisk, ale o organizaci, kde zisk není nejdůležitějším motivem její existence (Otrusínová, Kubíčková, 2011, s. 1).

Rada vlády pro nestátní neziskové organizace (<http://www.neziskovky.cz>) uvádí, že neziskové organizace jsou charakterizovány jako takové organizace, které nevytvářejí zisk k přerozdělení mezi své vlastníky, správce nebo zakladatele. Zisk sice mohou vytvořit, ale musí ho zase vložit zpět do rozvoje organizace a plnění jejího poslání.

Otrusínová a Kubíčková (2011, s. 1) uvádějí, že nezisková organizace je každá organizace, která byla založena za jiným účelem než k podnikání a existence neziskových organizací je jednou z podmínek pro zdravé naplnění principů demokracie.

Občané i instituce zakládají nestátní neziskové organizace různého zaměření a různých právních forem, k čemuž je vede snaha řešit problém, který je pálí, případně vlastní zájem, který chtějí prosadit. Mnoho úsilí je přitom věnováno shromažďování zkušeností, jak správně vysvětlit svou nabídku řešení problému, jak prezentovat poslání, s kterým přicházím. Řada publikací pojednává o vnější komunikaci a profesionalizaci hlavních činností nestátní neziskové organizace. Je důležité vysvětlit smysl svého konání a potom profesionálně konat (Boukal, 2013, s. 11).



Pojem nestátní nezisková organizace není ale v České republice oficiální právním termínem. Není ani právní formou nebo statutem právnické osoby. Jde o termín již do značné míry zažitý v ekonomicko-společenských kruzích, i v označeních organizací i praxi veřejné správy.

### 3.2 Rozdělení nestátních neziskových organizací

Od ledna 2014 vstoupila v platnost velká rekonstrukce soukromého práva, jejíž součástí je i nový Občanský zákoník a zákon o obchodních korporacích nahrazující dosavadní Obchodní zákoník. Změny, které tato rekonstrukce přinesla, se dotýkají i neziskových organizací (<http://www.neziskovky.cz>).

V České republice se lze setkat s několika formami nestátních neziskových organizací s širokým spektrem zástupců:

- ✓ spolek podle § 214–302 občanského zákoníku,
- ✓ ústav podle § 402–418 občanského zákoníku,
- ✓ sociální družstvo podle § 758–773 zákona č. 90/2012 Sb.,
- ✓ obecně prospěšná společnost podle zákona č. 248/1995 Sb.,
- ✓ nadace nebo nadační fond podle § 306–401 občanského zákoníku,
- ✓ registrovaná církev nebo náboženská společnost nebo jimi zřízená tzv. církevní právnická osoba podle zákona č. 3/2002 Sb. (<http://web.Archive.org>).

#### Členění nestátních neziskových organizací podle jejich funkce:

- ✓ servisní nestátní neziskové organizace,
- ✓ advokační nestátní neziskové organizace,
- ✓ zájmové nestátní neziskové organizace,
- ✓ filantropické nestátní neziskové organizace.

#### Mezi typické znaky nestátní neziskové organizace patří:

- ✓ organizovanost,
- ✓ soukromý charakter a nezávislost na státu,
- ✓ nerozdělování zisku nebo prevence sociálního vyloučení,
- ✓ samosprávnost,
- ✓ dobrovolnost (<http://www.neziskovky.cz>).

## 4 CHARAKTERISTIKA DIAKONIE ČESKOBRATRSKÉ CÍRKVE EVANGELICKÉ - STŘEDISKO VSETÍN

V této kapitole se blíže dozvíme o fungování a službách Diakonie Vsetín, která je největším poskytovatelem sociálních služeb ve městě Vsetín.

### 4.1 Popis organizace

**Diakonie Českobratrské církve evangelické – středisko Vsetín** je samostatnou církevní právnickou osobou, ale zároveň je součástí celorepublikové Diakonie. Ta je druhou největší nestátní organizací v naší republice, která poskytuje sociální služby. Zřizovatelem je Českobratrská církev evangelická. Posláním Diakonie – střediska Vsetín, uvedeném ve Výroční zprávě za rok 2016 je tato myšlenka: „*Chceme pomoci zvýšit kvalitu života sociálně potřebným v regionu. Chceme přispět k tomu, aby uživatelé Diakonie byli plnohodnotnou součástí společnosti, cítili se tak a společnost je přijímala.*“ Cílem Diakonie ve Vsetíně je nabídka pomoci lidem v nelehkých situacích, a to na základě obecně lidských i křesťanských principů. Středem zájmu je vždy člověk s respektem jeho individuality a důstojnosti. Pracovníci mají plně kvalifikovaný přístup, společně vytváří velké rodinné prostředí a dělají smysluplnou práci.

### 4.2 Poskytované služby

Diakonie ve Vsetíně nabízí různé typy sociálních služeb, které jsou rozděleny na služby pro seniory, pro rodiče, děti a mládež a domácí hospic. Mezi **služby pro rodiče, děti a mládež** můžeme zařadit nízkoprahový klub **Rubikon**, který nabízí zábavu a radu dětem i mládeži od 6 do 26 let. Smysluplnými aktivitami jim pracovníci pomáhají se úspěšně zařadit do společnosti, nalézají zde pochopení i pomoc. V klubu děti a mládež realizují své tvůrčí nápady, ať už v hudební dílně nebo výtvarných workshopech. Pracovníci pomáhají dětem i mládeži posilovat sociální dovednosti, zodpovědnost a soběstačnost. Jsou nápomocni při zvládnutí krizových situací a konfliktních situací ve škole či rodině. Podporují tyto mladé lidi, ukazují jim pozitivní vzorce chování a komunikace, snaží se o snížení rizika sociálně – patologických jevů. Klub Rubikon je možné navštěvovat zdarma po dohodě s pracovníky.

Další **službou pro rodiny s dětmi** je **Mozaika**, kde pracovníci pomáhají rodinám žijícím v nepříznivých podmínkách překonat potíže této situace a s nimi související rizika. Služba

přispívá k jejich úspěšnému zařazení v životě a podpoře při výchově a vzdělávání dětí. Sociální pracovníci docházejí přímo do terénu, do škol a jednotlivých rodin, kde pomáhají ke komplexnímu řešení situace. Podporují rodiny v samostatnosti při zajišťování péče o domácnost i při hospodaření s financemi. Seznamují rodiny s možnostmi využití odborných i nápomocných institucí, pomáhají jim uplatňovat práva a zájmy při jednáních s úřady, usilují o integraci na současném trhu práce. Služba je poskytována zdarma.

Pomocí projektu Společně ve školce vznikl **předškolní klub Školička**, který je určen pro děti od 3 do 5 let, které žijí v rodinách s nepříznivými podmínkami. Pracovníci klubu jim pomáhají s přípravou na pravidelnou docházku do mateřských či základních škol. Vítání jsou i rodiče, kteří potřebují poradit nebo pomoci se vzděláváním svých dětí. Klub spolupracuje se vsetínskými mateřskými školami. Programy v klubu jsou připravované tak, aby se děti naučily lépe zvládat běžný režim v mateřské škole, zapojit se do nich mohou i rodiče dětí. Do klubu dochází pravidelně logopedka, která pečuje o děti s vadou řeči. Pracovníci se podílí také na pomoci rodičům vytvořit podnětné a příjemné prostředí pro zdravý rozvoj svého dítěte. Služby jsou poskytovány zdarma.

Od 1. ledna 2016 vznikla nová služba **domácí hospic Devětsil**. Služba zajišťuje pomoc nevyлéčitelně nemocným lidem v závěru života od 19 let, kteří chtějí zemřít v domácím prostředí. Má nepřetržitý provoz, který zajišťují zdravotní sestry, lékař, sociální pracovníce, psycholog a duchovní. Pracovní tým poskytuje co nejkvalitnější služby nejen pro nemocného, ale i pro jeho blízké. Služba je bezplatná.

V rámci komplexních služeb pomáhá také Diakonie Vsetín seniorům starším 65 let, kterým ubývá sil, a potřebují zajistit pomoc ve svém domácím prostředí. To vše lze s využitím **pečovatelské služby**, kdy mohou senioři zůstat ve vlastním prostředí, udržovat přitom své zájmy a zvládnout zajištění běžných povinností. Péči poskytují vyškolené pracovníce, které mají kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Péče se týká zvládání úkonů péče o sebe, o stravování, osobní hygienu, domácnost. Služba je zpoplatněna dle platného ceníku.

Díky **dennímu stacionáři pro seniory** s názvem **Zahrada** zvládne snáz život s Alzheimerovou chorobou nejen samotný klient, ale i jeho rodina. Tato služba nabízí seniorovi, který dosáhl 50 let, prožít den smysluplnou aktivitou v bezpečném prostředí, které připomíná domov. Zároveň tím uleví od náročné péče pečující rodině. Vyškolení pracovníci dopraví klienta do stacionáře, pomohou mu při stravování, hygieně, začlení ho do společenství vrs-

tevníků. Připraveny jsou pro seniory různé programy, zaměřené na trénink paměti, ruko-  
dělné a výtvarné činnosti. Služba je hrazena dle aktuálního přehledu úhrad.

Dalším typem služby je **domov pro seniory – Domov Harmonie**, který poskytuje pobyto-  
vé služby 42 seniorům. S pomocí této služby může senior od 65 let překonat svůj úbytek  
sil nebo zdraví. Senioři v domově obývají 22 jednolůžkových a 10 dvoulůžkových pokojů,  
které jsou plně vybaveny, včetně bezbariérového přístupu a sociálního zázemí. Celodenně  
jsou pro seniory k dispozici i rozlehlé terasy a pobytové místnosti. Domov je otevřený vůči  
rodinám klientů i veřejnosti. Nabídka denních aktivit je rozmanitá, smysluplná a pestrá.  
Služba je hrazena dle platného aktuálního přehledu úhrad.

V rámci budovy Domova Harmonie je **odlehčovací služba Pohoda**, kterou lze vyřešit po-  
moc rodinným pečujícím, kteří potřebují odpočinek od náročné situace. Odlehčovací služ-  
ba nabízí až tříměsíční pobyt, kde klient dostane odbornou péči a pomoc. Má možnost se  
zároveň zapojit do dění a aktivit v Domově harmonie a současně si vyzkoušet, zda mu po-  
byt zde vyhovoval. Péči zajišťuje kvalifikovaný personál, služba je zpoplatněna.

Poslední seniorskou službou je **Domov Jabloňová – domov se zvláštním režimem**, kde  
pracovníci pečují o 23 seniorů s Alzheimerovou nemocí a ostatními typy demence. V do-  
mově se pracuje moderními metodami péče, pracovníci ke klientům přistupují profesionál-  
ně, s respektem jejich individuality a zachování důstojnosti. Prostředí v domově je přizpů-  
sobeno tak, aby klientům připomínal skutečný domov. Součástí zařízení je i přilehlá zahra-  
da, speciálně zařízená pro klienty s demencí. Péče v domově je zpoplatněna dle aktuálního  
přehledu úhrad (<https://www.diakonievsetin.cz>).

### 4.3 Požadované odborné předpoklady pracovníka v sociálních službách

Odborné předpoklady pro výkon profese pracovníka v sociálních službách jsou  
v Diakonii Vsetín zakotveny ve vnitřním předpisu, který mimo jiné stanovuje i popis pra-  
covních míst. Na pozici pracovníka v sociálních službách je nutná odborná kvalifikace dle  
zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění, trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost. Dále  
osobnostní předpoklady pracovníka, jakými jsou dobrý vztah k lidem, trpělivost, spolehli-  
vost, ochota, komunikativnost, schopnost spolupráce, pečlivost, odolnost vůči stresům,  
flexibilita, organizační schopnost, empatie, řídicí průkaz. Základní rozsah pracovní čin-  
nosti spočívá v poskytování odborné péče klientům v souladu s uzavřenými smlouvami

o poskytování sociální služby, vedení dokumentace, výkon role klíčového pracovníka v oblasti naplňování potřeb v rámci individuálního plánování služby.

#### 4.4 Role pracovníka v sociálních službách jako klíčového pracovníka

Jak popisuje vnitřní dokument Diakonie Vsetín, klíčovým pracovníkem v sociálních službách pro seniory Diakonie Vsetín může být pověřená osoba z personálu, jejíž nejčastější pracovní zařazení je pracovník v sociálních službách. Tato osoba je určena k doprovázení klienta v procesu individuálního plánování, ke zjišťování jeho potřeb, osobních cílů, schopností, stížností a rizik. Je prostředníkem mezi zájmy klienta a poskytovatele. Společně s klientem nastavuje poskytování služby tak, aby vycházela z jeho potřeb a cílů.

Klíčový pracovník:

- ✓ plánuje a hodnotí průběh služby s klientem, zodpovídá za správné nastavení průběhu služby dle individuálních potřeb a osobních cílů klienta,
- ✓ vede písemné záznamy o průběhu poskytované služby,
- ✓ komunikuje s klientem, jeho rodinou nebo s referujícími osobami,
- ✓ systematicky buduje vztah důvěry s klientem, zajímá se o jeho potřeby, pocity, obavy, zná jeho životní příběh,
- ✓ zná zásady, postupy a techniky plánování s cílovou skupinou klientů, jedná vždy v souladu s posláním služby,
- ✓ orientuje se v problematice základních lidských potřeb a tyto vědomosti využívá při plánování služby,
- ✓ umí srozumitelně vysvětlit klientovi smysl a užitečnost individuálního plánování,
- ✓ poskytuje takovou míru pomoci a podpory klientovi, jaká je nastavená v jeho individuálním plánu,
- ✓ je povinen přinášet nové podněty z oblasti individuálního plánování do pracovního týmu,
- ✓ je povinen se sebevzdělávat a rozvíjet své kompetence.

#### 4.5 Plán osobního rozvoje pracovníka v sociálních službách

Jak je uvedeno v předešlé kapitole, tak i organizace Diakonie Vsetín vnímá průběžné prohlubování kvalifikace svých zaměstnanců jako základ kvalitního poskytování sociálních

služeb. Pracovníci jsou seznámeni také s povinnostmi plynoucí ze zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách: povinnost pracovníka v sociálních službách prohlubovat svou kvalifikaci v minimálním rozsahu 24 hodin za rok. Základním nástrojem pro profesní rozvoj pracovníka v sociálních službách Diakonie Vsetín je plán osobního rozvoje, který vychází z interních dokumentů Diakonie ČCE. Plán osobního rozvoje stanovuje vedoucí služby nebo vedoucí oblasti práce po dohodě se zaměstnancem. Plán je možno po vzájemné dohodě upravovat. Součástí plánu je adaptační plán, naplánování účasti na kurzech, doplňkové studium, stáže, studium literatury a jiné formy vzdělávání. Kontrolu plnění provádí vedoucí pracoviště nejméně 1x ročně.

#### **4.6 Kompetenční model pracovníka v sociálních službách**

Základním nástrojem personální práce Diakonie Vsetín je schválený kompetenční model, který definuje pracovní výkon, považovaný za dobře odvedenou práci. Je součástí dokumentu s názvem Kompetenční model Diakonie. Cílem kompetenčního modelu, je sjednocení základního nastavení pracovních pozic. Model je nadefinován následovně:

##### **Orientace na klienta – MILOSRDENSTVÍ**

- ✓ Chci poskytovat služby klientům – chci pomáhat.
- ✓ Respektuji potřeby a cíle svých klientů a zohledňuji je při práci.
- ✓ Poskytuji emoční podporu.

##### **Profesionalita – FORTELNOST**

- ✓ Poskytuji službu kvalitně.
- ✓ Udržuji profesionální hranice.
- ✓ Zvládám zátěžové situace.
- ✓ Komunikuji s klientem přiměřeně jeho schopnostem a dovednostem.
- ✓ Dodržuji mlčenlivost.

##### **Týmová spolupráce – SPOLEČENSTVÍ**

- ✓ Sdílím informace, znalosti, zkušenosti, šířím příklady dobré praxe.
- ✓ Přijímám a poskytuji zpětnou vazbu a hodnocení.
- ✓ Řeším konflikty a neshody.
- ✓ Vnímám svou zodpovědnost za svou práci i za práci týmu.

**Osobní rozvoj – já – NADĚJE**

- ✓ Rozumím významu osobního rozvoje a hledám k němu příležitosti.
- ✓ Umím odpočívat, udržovat si odstup od práce (interní dokumenty Diakonie ČCE).

**4.7 Motivace pracovníka v sociálních službách ke vzdělávání**

Pro pracovníky v sociálních službách působící v Diakonii Vsetín, kteří pracují s různými skupinami klientů v odlišných službách sociální péče, mohou být motivačním prvkem ve vzdělávání různé možnosti. Z těch si můžeme jmenovat například možnost absolvovat odborné vzdělávací semináře, kde mají možnost prohloubení svých dosavadních znalostí. Tyto znalosti mohou využít ve své praxi a tím zkvalitnit poskytovanou péči klientům. Motivací může být také udržení si svého pracovního místa nebo dokonce kariérní postup, v neposlední řadě je to získání vyššího společenského uznání, jako odborníka. Jak jsme se již zmínili v předchozím textu, pracovníci působící v seniorských sociálních službách Diakonie Vsetín pracují s různými skupinami klientů. Od toho se také odvíjí odlišná pracovní náplň a motivace k dalšímu vzdělávání.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST



## 5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V současné době je velmi aktuální téma vzdělávání pracovníků. Žádná firma, která chce mít úspěch na trhu práce a dále zvyšovat svou úspěšnost, se neobejde bez kvalitního a efektivního vzdělávání svých pracovníků. Nejinak je tomu i u organizace, Diakonie Českobratrské církve evangelické - středisko Vsetín, pro kterou je tato diplomová práce psána na zakázku a kde byl prováděn výzkum.

### 5.1 Výzkumný problém

V praktické části práce se budeme zabývat vzdělávacími potřebami pracovníků z oblasti sociálních služeb. Zaměříme se jen na jednu pracovní pozici a tou je pracovník v sociálních službách.

Objektem našeho zájmu jsou pracovníci v sociálních službách pracující se seniory a to ve službách – pečovatelská služba, denní stacionář pro seniory, domov se zvláštním režimem a domov pro seniory Diakonie ČCE- středisko Vsetín.

#### 5.1.1 Výzkumný cíl

Cílem výzkumu je zanalyzovat vzdělávací potřeby u pracovníků v sociálních službách pro seniory u výše jmenované organizace a zjistit na jaké úrovni se nachází jejich odbornost ve vykonávané profesi.

Záměrem bylo zjistit výši dosaženého vzdělání pracovníků v sociálních službách, zmapovat převládající způsoby vzdělávání pracovníků v sociálních službách, zjistit proč je pro ně další vzdělávání důležité. Dále zjistit oblasti, kde cítí pracovníci zvýšenou potřebu svého rozvoje a na jaké úrovni se jejich potřeby momentálně nacházejí.

#### 5.1.2 Výzkumné otázky

Na základě výše uvedeného jsme si stanovili následující výzkumné otázky:

DVO 1 Z jakého důvodu se pracovníci v sociálních službách dále vzdělávají?

DVO 2 Jakou formu dalšího vzdělávání upřednostňují a proč?

DVO 3 V jakých oblastech pocítují pracovníci v sociálních službách zvýšenou potřebu svého rozvoje?

DVO 4 Jaké způsoby podpory ke zvyšování kvalifikace pracovníků v sociálních službách ze strany zaměstnavatele v Diakonii Vsetín převládají?

DVO 5 Závisí jejich odbornost na délce praxe?

## 5.2 Design výzkumu

Tato část diplomové práce je situována na kvantitativní výzkum, v rámci kterého se zaměříme na zhodnocení úvah a informací, které jsme i částečně získali v rámci teoretické části práce.

### 5.2.1 Zkoumaný soubor

Diakonie Českobratrské církve evangelické – je druhou největší nestátní organizací v naší republice, která poskytuje sociální služby. Zřizovatelem je Českobratrská církev evangelická. Diakonie zastřešuje více než 130 zařízení ve 13 krajích, z toho 5 středisek ve Zlínském kraji. Diakonie ČCE - středisko Vsetín nabízí sociální služby pro různé cílové skupiny klientů, mezi nimiž jsou senioři.

Konkrétně do dotazníkového šetření byli vybráni pracovníci na pozici pracovníka v sociálních službách, kteří působí v registrovaných sociálních službách pro seniory. Celkem se jedná o 4 registrované sociální služby pro seniory, ve kterých působí 45 pracovníků v sociálních službách.

Pro volbu vzorku byl použit vyčerpávající (exhaustivní) výběr, což znamená, že výběrový soubor tvořili všichni pracovníci v sociálních službách v registrovaných sociálních službách pro seniory Diakonie ČCE - středisko Vsetín:

✓ Domov pro seniory – Domov Harmonie

Tato služba poskytuje pobytové služby 42 seniorům. S pomocí této služby může senior od 65 let překonat svůj úbytek sil nebo zdraví. Senioři v domově obývají 22 jednolůžkových a 10 dvoulůžkových pokojů, které jsou plně vybaveny, včetně bezbariérového přístupu a sociálního zázemí. Celodenně jsou pro seniory k dispozici i rozlehlé terasy a pobytové místnosti. Domov je otevřený vůči rodinám klientů i veřejnosti. Nabídka denních aktivit je rozmanitá, smysluplná a pestrá. Služba je hrazena dle platného aktuálního přehledu úhrad. V této pobytové službě pracuje 25 pracovníků v sociálních službách.

✓ Domov se zvláštním režimem- Domov Jabloňová

V této službě pracovníci pečují o seniory s Alzheimerovou nemocí a ostatními typy demence. V domově se pracuje moderními metodami péče, pracovníci ke klientům přistupují profesionálně, s respektem jejich individuality a zachování důstojnosti. Prostředí v domově je přizpůsobeno tak, aby klientům připomínal skutečný domov. Součástí zařízení je i přilehlá zahrada, speciálně zařízená pro klienty s demencí. Péče v domově je zpoplatněna dle aktuálního přehledu úhrad. Pracuje zde 12 pracovníků v sociálních službách.

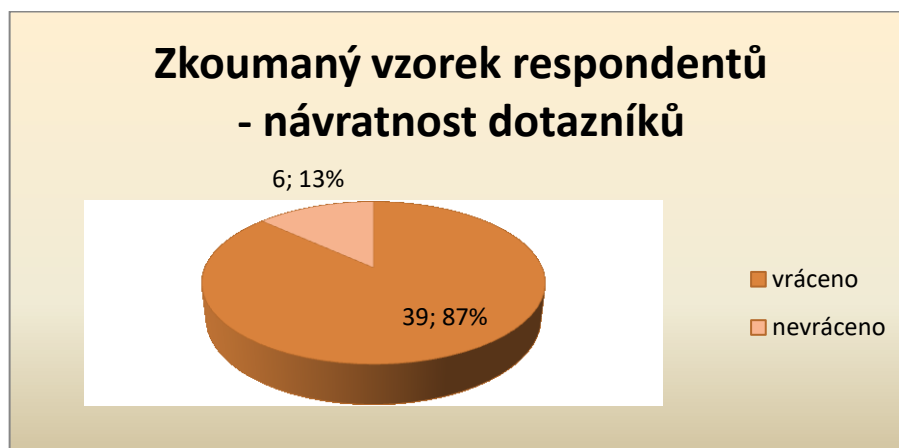
✓ Denní stacionář pro seniory – Zahrada

Tato služba nabízí seniorovi, který dosáhl 50 let, prožít den smysluplnou aktivitou v bezpečném prostředí, které připomíná domov. Zároveň tím uleví od náročné péče pečující rodině. Vyškolení pracovníci dopraví klienta do stacionáře, pomohou mu při stravování, hygieně, začlení ho do společenství vrstevníků. Připraveny jsou pro seniory různé programy, zaměřené na trénink paměti, rukodělné a výtvarné činnosti. Služba je hrazena dle aktuálního přehledu úhrad. Pracují zde 4 pracovníci v sociálních službách.

✓ Pečovatelská služba

Terénní služba, ve které mohou senioři zůstat ve vlastním prostředí, udržovat přitom své zájmy a zvládnout zajištění běžných povinností. Péči poskytují vyškolené pracovníce, které mají kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Péče se týká zvládnání úkonů péče o sebe, o stravování, osobní hygienu, domácnost. Služba je zpoplatněna dle platného ceníku. Pracují zde 4 pracovníci v sociálních službách. (<https://www.diakonievetin.cz>).

Do dotazníkového šetření se zapojilo celkem 39 (87 %) respondentů z celkového počtu 45 oslovených pracovníků v sociálních službách.



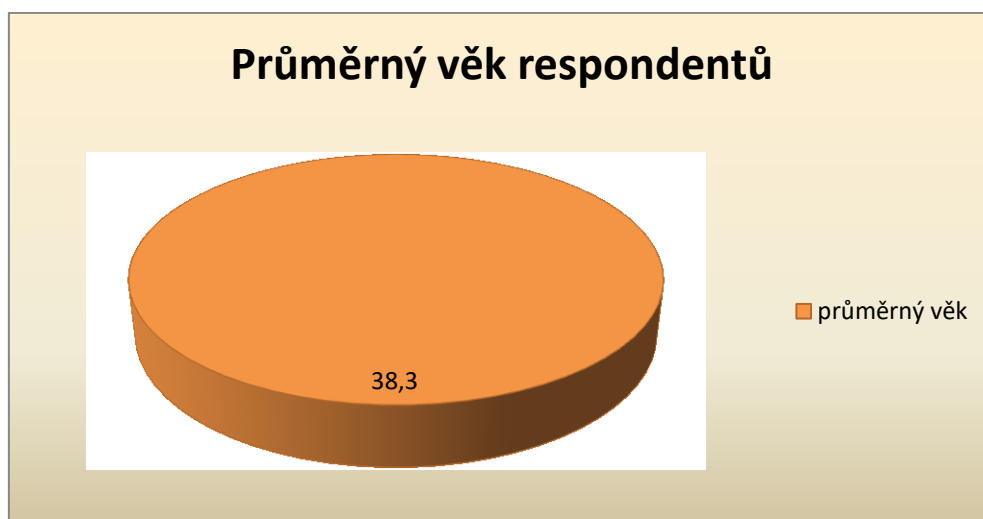
**Graf č. 1 - Počet vrácených dotazníků**

Z celkového počtu vrácených dotazníků jsme zjistili, že 38 respondentů byly ženy a jen 1 z respondentů byl muž.



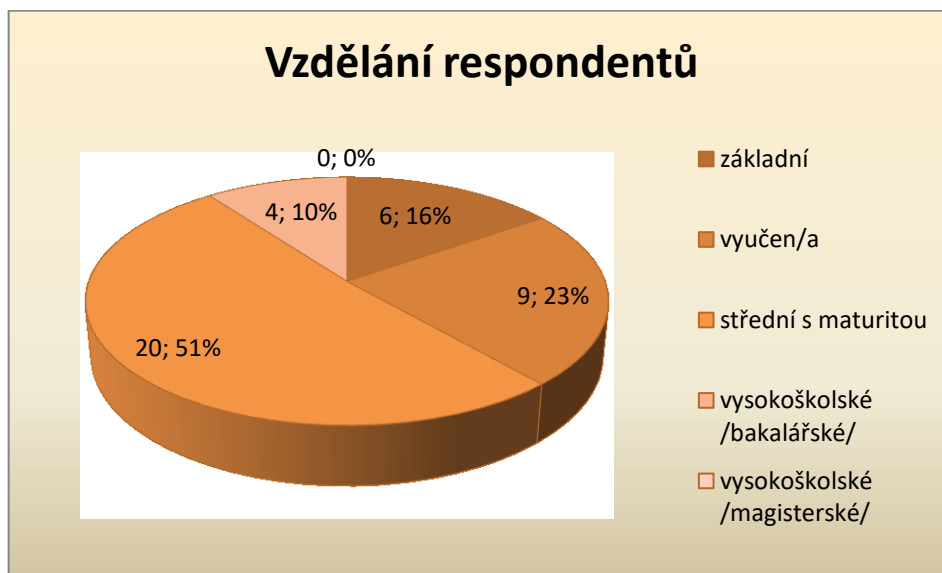
**Graf č. 2 - Pohlaví respondentů**

Celkový věkový průměr všech respondentů je 38,3 let. Nejmladším respondentem byla 21 letá pracovnice v sociálních službách a nejstarší z respondentů byla ve věku 59 let.



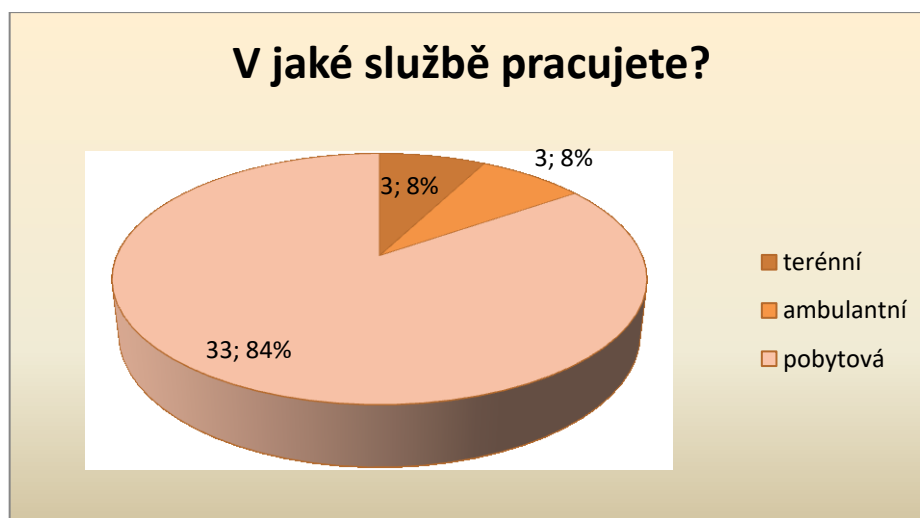
**Graf č. 3 - Průměrný věk respondentů**

Z pohledu vzdělání má většina (51%) respondentů vystudovanu střední školu s maturitou. Na druhém místě (23%) jsou vyučeni, 16% má jen základní vzdělání. Naproti tomu je i 10% se vzděláním vysokoškolským- bakalářským.



**Graf č. 4 - Vzdělání respondentů**

Další dotaz byl zaměřen na formu sociální služby, ve které pracují. Z důvodu, že služby pro seniory Diakonie ČCE-středisko Vsetín tvoří dvě velké pobytové služby- Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem, pracuje 84 % pracovníků v sociálních službách právě v pobytové službě. Ostatní dvě formy- terénní a pobytová jsou zastoupeny každá v 8 %.



**Graf č. 5 - Forma služby**

### 5.3 Metoda sběru dat a realizace výzkumu

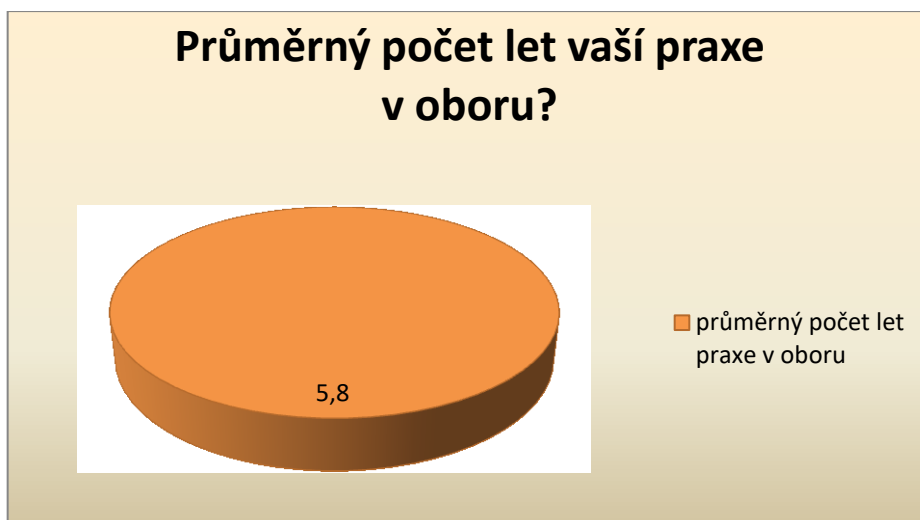
Sběr dat byl prováděn prostřednictvím dotazníkového šetření. Aby mohlo dotazníkové šetření proběhnout, bylo nutné sestavit vyhovující dotazník. S jeho tvorbou pomohly oslovené vedoucí a sociální pracovnice výše jmenovaných sociálních služeb. Dotazník obsahoval celkem 17 otázek a byl složen z otázek uzavřených, polootevřených i otevřených.

V úvodu dotazníku jsme zjišťovali pohlaví respondentů, věk a jaké je jejich aktuální dosažené vzdělání. Dále v jaké formě sociální služby pracují a počet let praxe v oboru a zda si myslí, že závisí délka jejich praxe v oboru na jejich odbornosti. Následně jsme zjišťovali, proč je pro ně důležité další vzdělávání, jakými způsoby se vzdělávají, případně v jakých oblastech si vzdělávání potřebují doplnit. Dále nás zajímalo, jakým způsobem je vzdělávání v Diakonii ČCE- středisko Vsetín ukotveno a podporováno, kdo má rozhodující slovo při výběru vzdělávání, jakým způsobem na něm participují samotní pracovníci, jak splňují zákonný požadavek 24 hodin vzdělávání, jakým programům dávají přednost, kdy je navštěvují, kdo vzdělávací programy hraří a zda tyto vzdělávací programy uspokojují jejich představy, popřípadě co by uvítali nového.

Realizace samotného výzkumu probíhala v únoru 2018. Dotazník byl respondentům distribuován osobně. Získané údaje byly v průběhu února 2018 zpracovány a vyhodnoceny do grafů, které jsme doplnili krátkými komentáři. Pro jejich zpracování byl použit program Microsoft Office Word - Microsoft Office Excel. U otázky č. 10, ve které se ptáme na oblasti, v nichž respondenti pociťují zvýšenou potřebu svého rozvoje, uváděli kromě odpovědi také hodnotu od 1 do 10, kde se jejich potřeby momentálně nachází. Hodnotu jsme určili pomocí mediánu - prostřední hodnota z řady hodnot seřazených podle velikosti (Chráška, 2007, s. 48)

## 6 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Mimo otázky zaměřené na základní údaje respondentů obsahoval tento dotazník ještě ty, které jsou zaměřeny na přístup ke svému povolání a práci. Dotazem tohoto druhu byla otázka na počet let praxe v oboru. Celkový průměrný počet let praxe v oboru je 5,8 let.



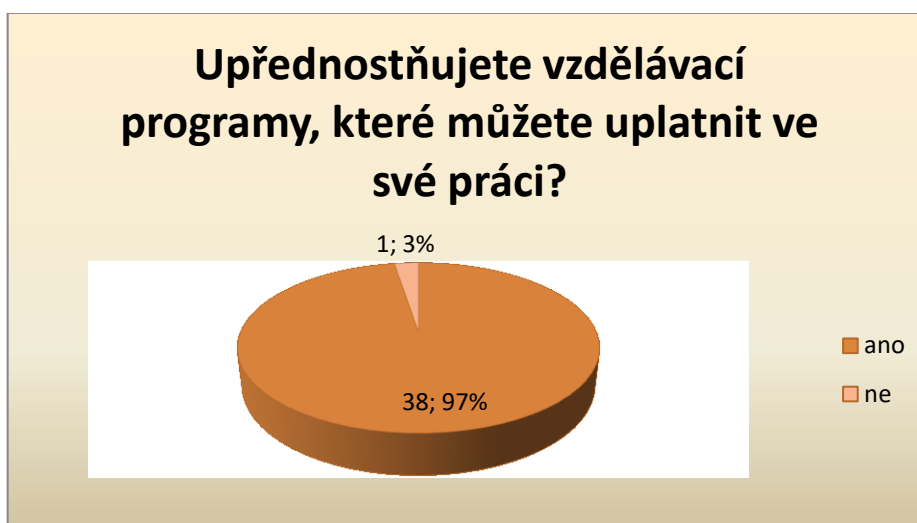
**Graf č. 6 - Průměrný počet let praxe**

Následující otázka se respondentů ptala, zda si myslí, že závisí délka jejich praxe v oboru na jejich odbornosti. Zjistili jsme, že 64% dotázaných si myslí, že ano a 36% o tom přesvědčeno není.



**Graf č. 7 - Závislost délky praxe na odbornosti**

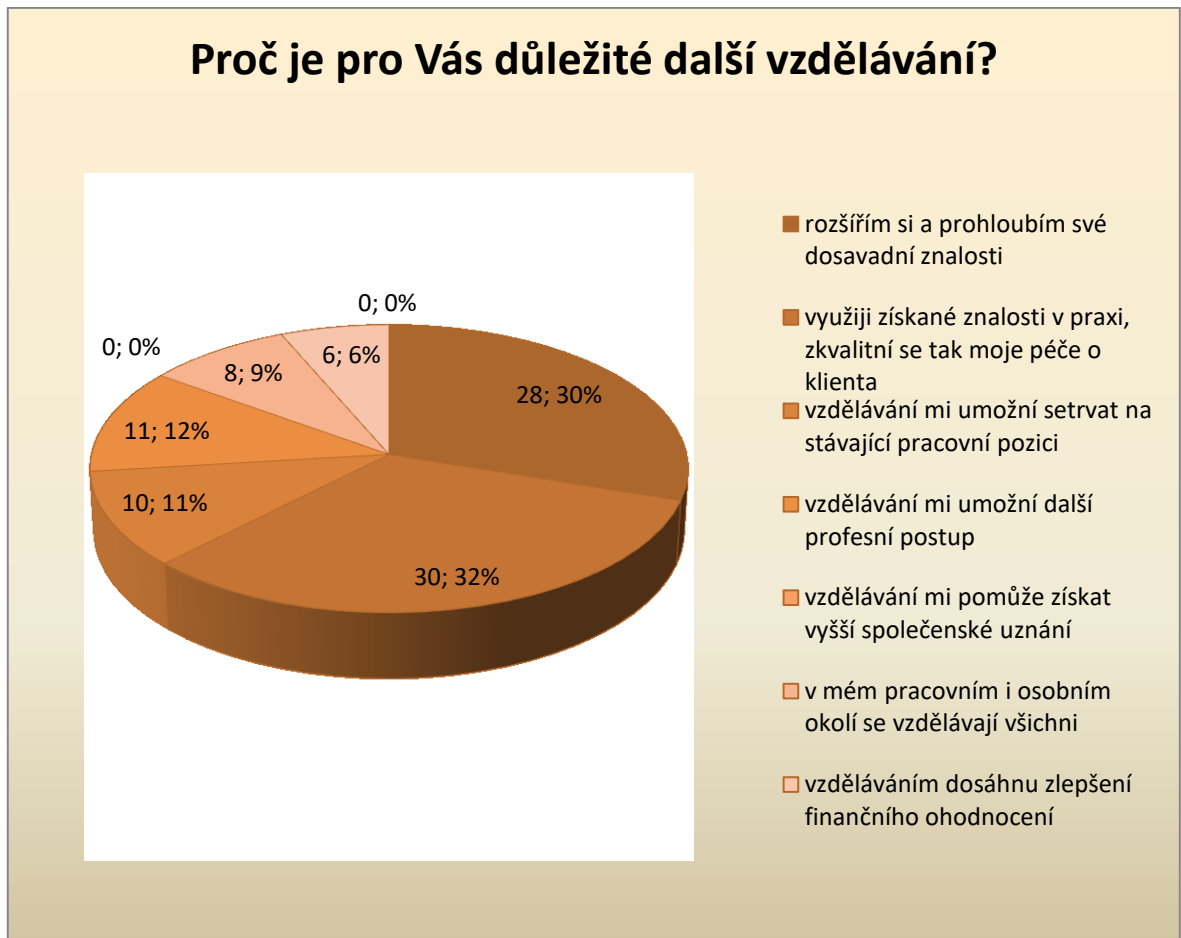
Když se zaměříme na další otázku, která obsahovala dotaz, zda upřednostňují vzdělávací programy, které mohou uplatnit ve své práci, zjistíme, že 97% dotazovaných upřednostňuje vzdělávání, které využije při výkonu svého povolání a pouhé 3% nikoliv. Zde je patrné, že si pracovníci v sociálních službách Diakonie ČCE - středisko Vsetín uvědomují nutnost dalšího vzdělávání k tomu, aby zvyšovali kvalitu a profesionalitu své odvedené práce.



**Graf č. 8 - Upřednostňované vzdělávací programy**

Následující otázka se týkala taktéž vzdělávání, především proč je pro respondenty další vzdělávání důležité. U této otázky byla možnost více odpovědí. Na první příčce se umístila odpověď, že využijí získané znalosti v praxi a zkvalitní se tak jejich péče o klienta u 30 dotázaných, dále je to rozšíření a prohloubení dosavadních znalostí (28 respondentů) třetí příčku obsadilo, vzdělávání mi umožní další profesní postup (11 respondentů), další příčku obsadila odpověď, že jim vzdělávání umožní setrvat na stávající pracovní pozici (10 respondentů). Za zmínku také stojí odpovědi, že se v jejich pracovním i osobním okolí vzdělávají všichni (8 respondentů) a vzděláváním dosáhnou zlepšení finančních podmínek (6 respondentů).





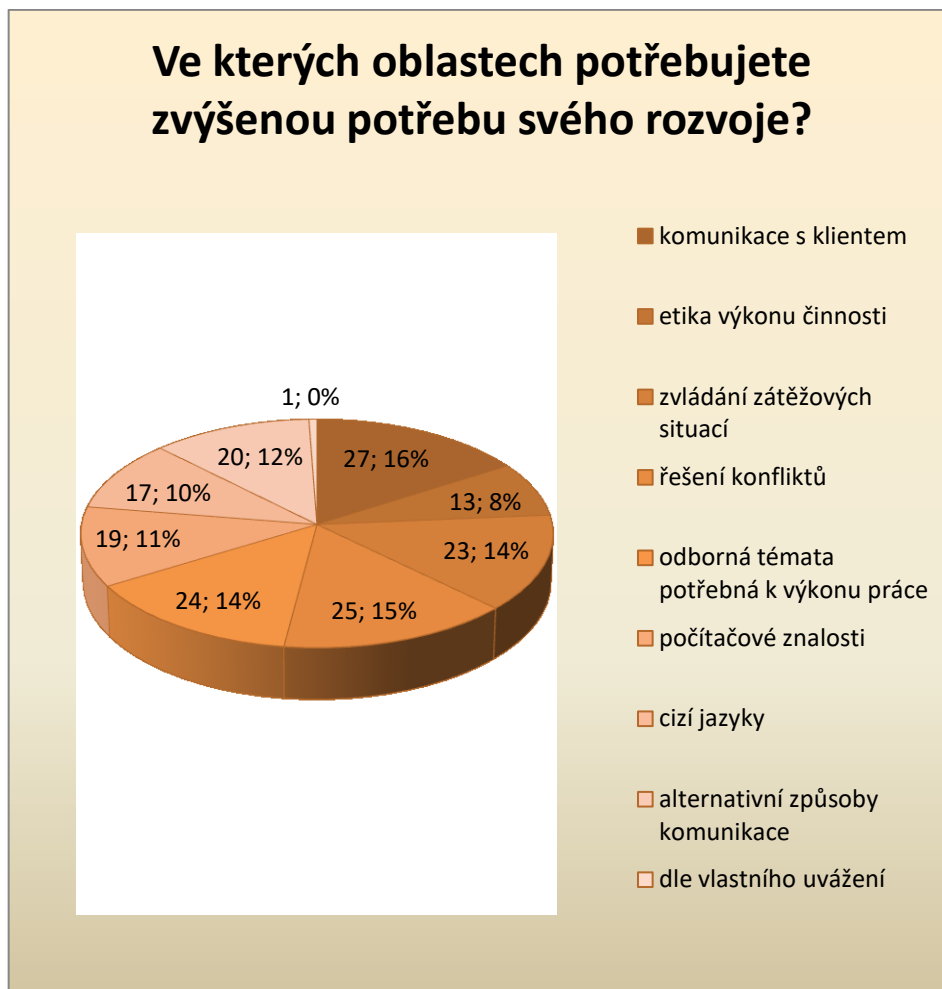
**Graf č. 9 - Důležitost dalšího vzdělávání**

Další dotaz byl zaměřen na způsoby, jakým se respondenti vzdělávají nebo se mohou dále vzdělávat. Zde mohl každý z respondentů zvolit více možností odpovědi. I přes to, že dotazovaní měli možnost libovolně vybírat své odpovědi, z výsledků šetření je zřejmé, že preferují odborné kurzy, semináře (40%), dále stáže v jiných zařízeních stejného typu si zvolilo 32% dotázaných, odbornou literaturu ke svému vzdělávání využívá 20 %. Specializačním studiem se vzdělává 5% respondentů a 3% využívá jiné vzdělávací způsoby, kde bylo uvedeno např. samostudium na internetových stránkách a studium odborných časopisů.



**Graf č. 10 - Způsoby dalšího vzdělávání**

Se vzděláváním respondentů souvisela i následující otázka, která zjišťovala, ve kterých oblastech cítí zvýšenou potřebu svého rozvoje. Při této otázce mohli dotazovaní opět volit několik variant odpovědí, libovolně je kombinovat a zároveň uvést hodnotu od 1 do 10, kde se jejich potřeby momentálně nachází. Vyjádřeno pomocí mediánu, kdy 1 znamená nízkou hodnotu potřeb a 10 vysokou hodnotu potřeb. Nejvyšší počet odpovědí získala oblast – komunikace s klientem (16%), medián je 4. Další oblastí je oblast řešení konfliktů (15%), medián je 4,5. Třetí příčku obsadila oblast zvládání zátěžových situací (14%) spolu s odbornými tématy potřebnými k výkonu práce. Medián je u obou 5. Celkem 12% dotázaných cítí zvýšenou potřebu dovzdělat se v oblasti alternativních způsobů komunikace, medián je 4,5. U 11% v oblasti počítačových znalostí s mediánem 3. Celých 10 % uvedlo potřebu dovzdělat se v oblasti cizích jazyků s mediánem 5 a 8% v etice výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, kde medián je taktéž 5. V téměř všech oblastech, na které jsme se zde ptali, odpovídají respondenti, že se jejich potřeby momentálně nachází v polovině a cítí zvýšenou potřebu se dále v těchto oblastech rozvíjet.



**Graf č. 11 - Oblasti dalšího vzdělávání**

Když se zaměříme na další otázku, která obsahovala dotaz, kdo má rozhodující slovo při výběru jejich dalšího vzdělávání, zjistíme, že u 74% dotazovaných jsou to právě respondenti, kdo rozhodují o svém dalším vzdělávání. V 26% rozhoduje o dalším vzdělávání jejich nadřízený.



**Graf č. 12 - Kdo rozhoduje o dalším vzdělávání**

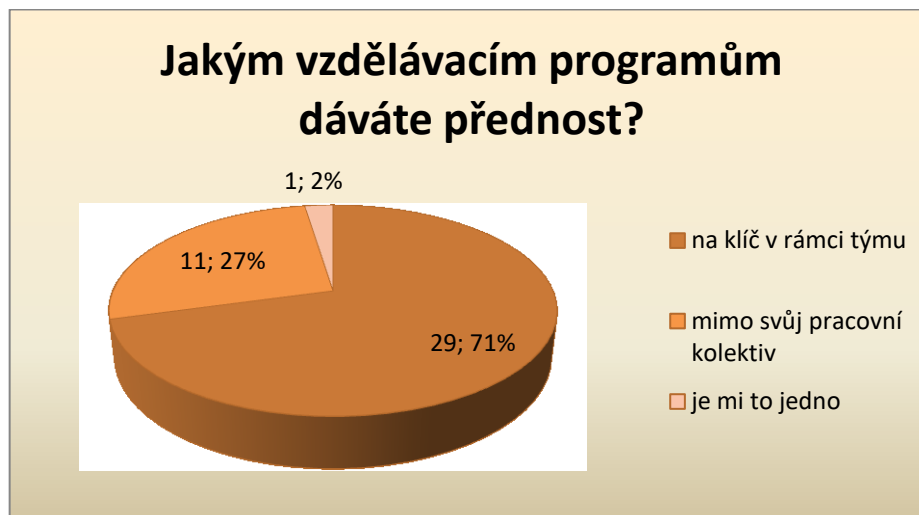
Na otázku, jak splňujete 24 hodinový zákonný požadavek vzdělávání, 23 respondentů (54 %) uvádí, že v průběhu roku splňují 24 hodinový zákonný požadavek vzdělávání za pomoci tří cyklů vzdělávacího programu. 13 respondentů (30%) splňují požadavek 2 cykly a 6 respondentů (14%) jen 1 cyklem. Pouze jeden (2%) uvádí odpověď, jak kdy.



**Graf č. 13 - Způsob plnění zákonného vzdělávání**

Následující otázka se respondentů ptala, jakým vzdělávacím programům dávají přednost. Zjistili jsme, že 71% dotázaných dává přednost vzdělávacím programům, které

jsou jim nabízeny na klíč v rámci týmu. 27% pracovníků dává přednost vzdělávacím programům mimo svůj pracovní kolektiv. Jen 2% to neřeší a je jim to jedno.



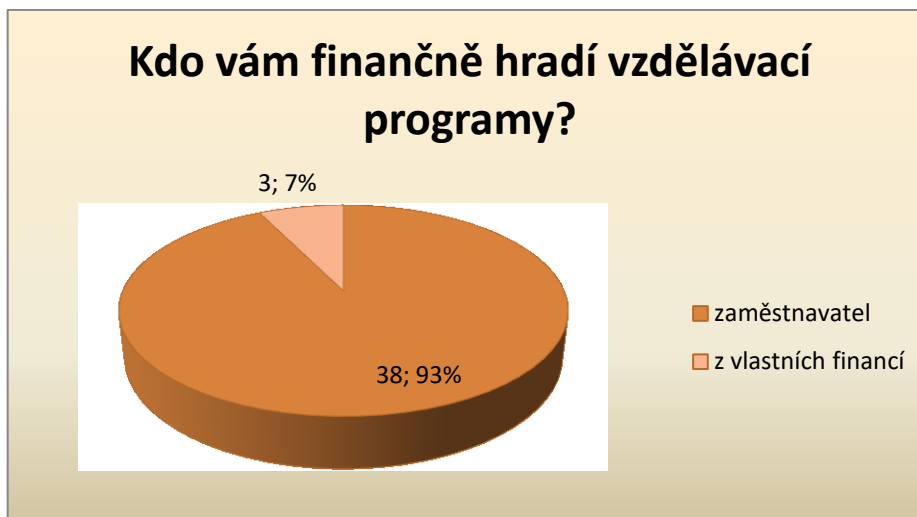
**Graf č. 14 - Volba vzdělávacích programů**

S předešlou otázkou souvisí i následující otázka, která se ptala, kdy respondenti vzdělávací programy navštěvují. Zda v pracovní době nebo ve svém volnu. 31 respondentů (77 %) uvedlo, že v pracovní době, 9 (23%) uvedlo ve svém volnu.



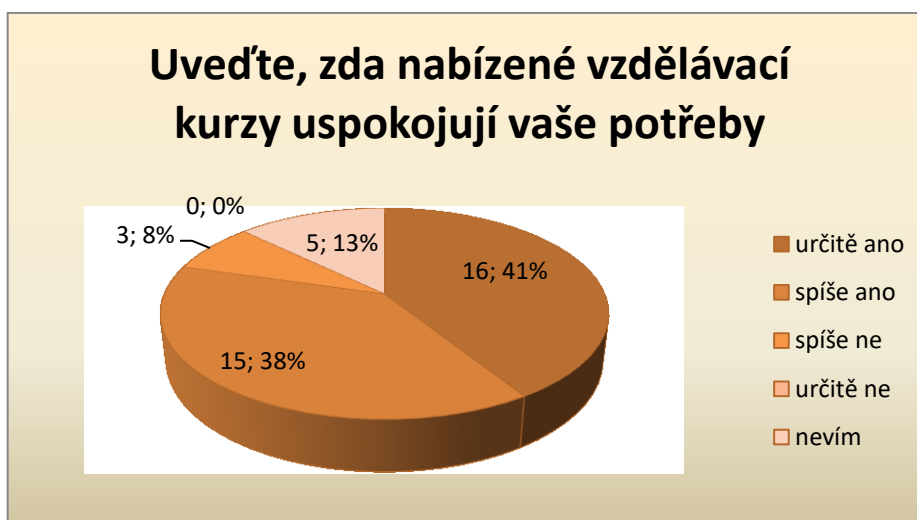
**Graf č. 15 - Volba doby vzdělávacích programů**

Další dotaz se týkal finanční úhrady vzdělávacích programů. Zjistili jsme, že zaměstnavatel hradí respondentům 93% vzdělávacích programů, zbylých 7% pracovníků si hradí vzdělávací programy z vlastních financí. Z toho jednoznačně vyplývá, že zaměstnavatel má zájem o vzdělání svých zaměstnanců a snaží se o maximální možnost podpory.



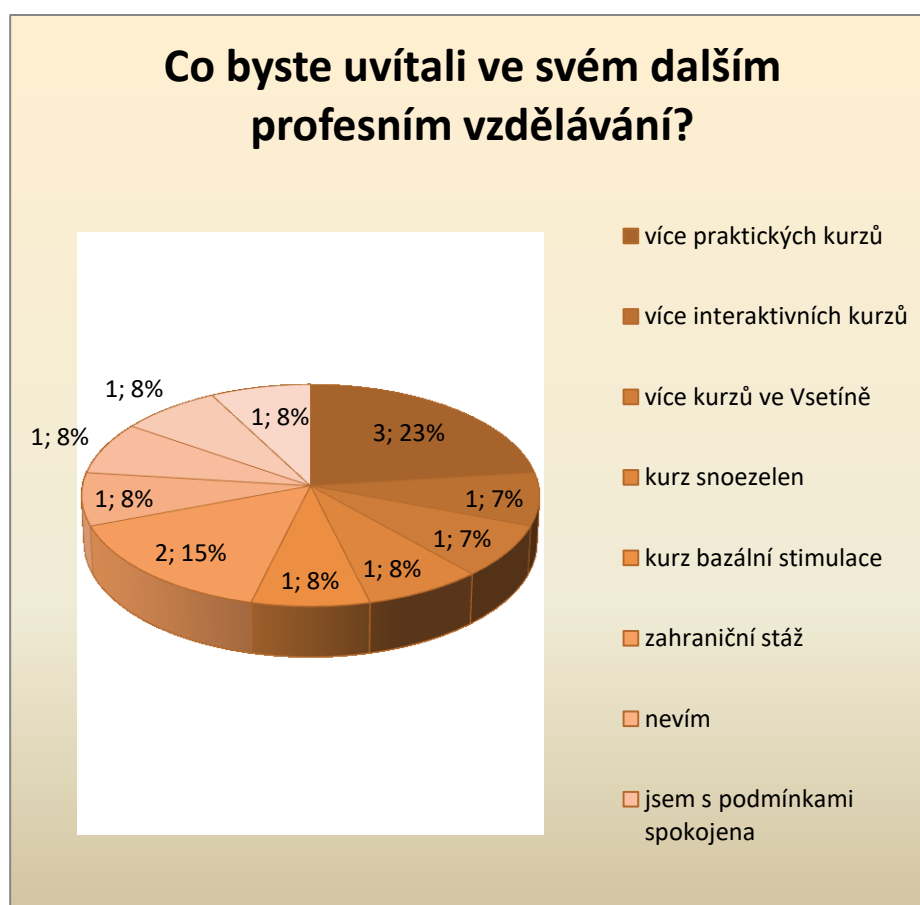
**Graf č. 16-** Úhrada vzdělávacích programů

I další z otázek se věnuje důležitému tématu a to, zda nabízené vzdělávací kurzy uspokojují potřeby pracovníků v sociálních službách dané organizace. U této otázky byla taktéž možnost z více odpovědí. Z celkového počtu uvedlo 41% dotázaných, že určitě ano, 38% uvedlo, že spíše ano, 13% z nich neví a 8% uvedlo, že spíše ne.



**Graf č. 17-** Spokojenost a nespokojenost se vzdělávacími programy

Poslední otázka tohoto dotazníku byla směřována na oblast dalšího profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách Diakonie ČCE – středisko Vsetín. Chtěli jsme zjistit, jaké podmínky by ke svému dalšímu vzdělávání potřebovali nebo jaké konkrétní představy o vzdělávání by měli. Jednalo se o otevřenou otázku s možností vepsat i více odpovědí. Respondenti projevili zájem především o více praktických kurzů - 23%. Zde se projevuje to, že pracovníci v sociálních službách jsou pracovníci, kteří pracují v přímé péči s klientem. 15% dotázaných projevilo zájem o zahraniční stáž v podobném zařízení jako je jejich organizace. Další oblasti vzdělávání byly spíše uvedeny jako možnosti či návrhy, které by zajímaly jednotlivé pracovníky. Objevily se zde návrhy jako kurz snoezelen, kurz bazální stimulace. Zazněl zde i návrh mít možnost navštívit více interaktivních kurzů a návrh na to, aby více kurzů probíhalo přímo na Vsetíně. Jeden z dotázaných projevil zájem o řidičský průkaz skupiny B a jeden by si chtěl prohloubit jen některou z oblastí vzdělávání. Naopak se vyskytla i odpověď, že je s podmínkami, jak jsou nastaveny spokojen a jeden z dotázaných neví.



**Graf č. 18-** Náměty na další profesní vzdělávání

## 6.1 Shrnutí

V této kapitole se zaměříme na shrnutí vytyčených výzkumných otázek. Ty vycházely z předešlých zkušeností a znalostí se vzdělávacími potřebami cílové skupiny, a to pracovníků v sociálních službách, kteří pečují o seniory v Diakonii Vsetín. K vyhodnocení jsme použili prezentaci výsledků dotazníkového šetření, které bylo provedeno v rámci výzkumného šetření praktické části práce.

DVO 1 Z jakého důvodu se pracovníci v sociálních službách dále vzdělávají?

**Vyhodnocení:** Ze zjištění výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že největší část respondentů se nadále vzdělává z toho důvodu, že využije získané znalosti v praxi, a tím zkvalitní svou péči o klienta. Neméně významné procento respondentů odpovědělo, že vzděláváním si prohloubí své dosavadní znalosti a vědomosti, které mají taktéž dopad na kvalitu poskytované péče. Na třetím místě v pořadí preference dotazovaných se umístilo vzdělávání z důvodu možnosti dosažení dalšího profesního a kariérního postupu. Pouze o jednoho respondenta méně uvedlo, že další vzdělávání umožňuje pracovníkům setrvat na stávající pracovní pozici. Téměř shodný výsledek šetření s předchozím nám vypovídá o nutnosti pracovníků se dále vzdělávat z toho důvodu, že se v jejich okolí v současné době vzdělávají všichni a oni nechtějí zůstat pozadu. Zajímavým zjištěním je také to, že pouze 6% dotazovaných uvedlo, že vzděláváním dosáhnou lepšího finančního ohodnocení. To, že další vzdělávání pomůže pracovníkům v sociálních službách získat vyšší společenské uznání, nevedl žádný z oslovených respondentů.

DVO 2 Jakou formu dalšího vzdělávání upřednostňují a proč?

**Vyhodnocení:** Odpověď na tuto otázku můžeme opřít o výsledky odpovědí respondentů, ze kterých vyplývá, že nejvíce z nich upřednostňuje formu vzdělávání absolvováním odborných kurzů a seminářů, které jsou uplatnitelné v oboru jejich práce. Neméně zanedbatelným číslem je odpověď 32 % respondentů, kteří preferují možnosti zúčastnit se odborných stáží v zařízeních stejného typu jako v tom, kde pracovník Diakonie momentálně pracuje. Velká část respondentů uvedla, že další rozvoj při vzdělávání spatřuje ve studiu odborné literatury a odborných článků k dané problematice sociální práce. Jen čtyři pracovníci uvedli, že preferují specializační studium. V této oblasti výzkumného šetření měli pracovníci možnost se vyjádřit ještě dále, formou polootevřené otázky, kde 5 z nich uvedlo,



že upřednostňují také vzdělávání formou samostudia na internetových stránkách a studia odborných časopisů.

**DVO 3** V jakých oblastech pociťují pracovníci v sociálních službách zvýšenou potřebu svého rozvoje?

**Vyhodnocení:** Hodnocení této otázky nám ukazuje na oblasti, kde pracovníci Diakonie spatřují zvýšenou míru potřeb svého rozvoje. Úplně nejvíce respondentů vidí nutnost zaměření svého vzdělávání na oblast komunikace s klientem. To je pro většinu z nich zásadní, a dá se to pochopit, protože všichni pracovníci pracují v oblasti péče o seniory, kde je nutné přizpůsobení se jejich potřebám - různému tempu, hlasitosti, zabarvení, užívání správných slov, tvorbě vět a dalším specifikům komunikace. I oblast, která je zaměřena na řešení konfliktů, je u většiny dotázaných spatřována jako zásadní potřeba svého rozvoje. Nejen mezi pracovníky a klienty, ale i mezi pracovníky a rodinnými příslušníky může dojít ke střetům a odlišným názorům, proto je nutné tuto oblast velmi dobře znát. Zásadní potřebou třetí v pořadí, která byla v rámci šetření zjištěna, je oblast, tvořena odbornými tématy potřebnými k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách. Pracovníci také nechtějí opomíjet potřebu zvládat zátěžové situace, kterým jsou v této oblasti práce vystavováni denně. Při práci se seniory je nutné využívat i alternativní způsoby komunikace. Tuto potřebu potvrzuje výsledek odpovědí 20 respondentů. V dnešní době se ani pracovníci v sociálních službách neobejdou bez znalosti moderních technologií, jako je práce na počítači. V této oblasti pociťuje 11 % dotazovaných zvýšenou potřebu svého rozvoje. Skoro na stejné úrovni potřebnosti se umístila znalost cizích jazyků. I etika výkonu činnosti pracovníka je pro 13 respondentů oblastí zvýšené potřeby svého rozvoje. Také zde jsme využili možnosti polootevřené otázky, kde nám jeden respondent uvedl, že spatřuje svou potřebu rozvoje v tématu syndromu vyhoření.

**DVO 4** Jaké způsoby podpory ke zvyšování kvalifikace pracovníků v sociálních službách ze strany zaměstnavatele v Diakonii Vsetín převládají?

**Vyhodnocení:** Tuto odpověď můžeme opřít o vyhodnocení dotazů dotazníkového šetření číslo 11, 14 a 15. Při dotazu, zda si může pracovník rozhodnout o výběru svého vzdělávání nebo jen akceptovat výběr nadřízeným pracovníkem bylo zjištěno, že 74 % respondentů má možnost si své vzdělání vybrat sama dle individuálních vzdělávacích potřeb. Již to mů-

že být bráno jako obrovská podpora zaměstnavatele vůči vzdělanosti svých pracovníků. Taktéž při dotazu, kdy vzdělávání mohou pracovníci absolvovat, 77 % dotazovaných uvedlo, že jim to zaměstnavatel umožňuje v pracovní době. Na dotaz ohledně finanční úhrady absolvovaných kurzů 93 % pracovníků uvedlo, že jim veškeré náklady hradí zaměstnavatel. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že zaměstnavatel má zájem o vzdělání svých zaměstnanců a snaží se o maximální možnost podpory.

#### DVO 5      Závísí jejich odbornost na délce praxe?

**Vyhodnocení:** Výsledky dotazníkového šetření nám ukazují, že 64 % dotazovaných spatřuje závislost své odbornosti na délce absolvované praxe. 97 % respondentů uvedlo, že upřednostňují vzdělávací programy, které lze uplatnit ve své práci. Pracovníci v sociálních službách Diakonie Vsetín mají tedy potřebu se dále vzdělávat, doplňovat si svou odbornost, zvyšovat svoji kvalifikaci a vykonávat zadanou práci co nejlépe. Kvalita jejich odvedené práce je také ovlivněna jejich odbornými znalostmi a délkou vykonané praxe.

## 6.2 Doporučení pro praxi

V praktické části diplomové práce jsme si ověřili, že další vzdělávání je pro pracovníky v sociálních seniorských službách Diakonie Vsetín velmi důležité. Výstupy z dotazníkového šetření mohou být zaměstnavateli vodítkem k většímu pochopení problematiky dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách, jejich individuálních vzdělávacích potřeb, jak pracovat s jejich motivací a stanovovat osobní plány rozvoje.

Přínosné informace a pomoc zde mohou najít vedoucí pracovníci jednotlivých služeb, kteří mají snahu o své podřízené pečovat a chtějí je podporovat ve vzdělávání. Zjištěné vzdělávací oblasti mohou posloužit nejen jako určité nasměrování při výběru vzdělávací aktivity, ale také jako podklad pro nastavení individuálních vzdělávacích plánů. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina dotázaných pracovníků využívá získané znalosti v praxi, čímž poskytovaná služba dosahuje větší míry kvality. Vzdělávání se také promítne do rozšíření a prohloubení dosavadních znalostí přímo u daných pracovníků a může jim pomoci setrvat na stávající pracovní pozici nebo dokonce k profesnímu postupu. Pracovníci v přímé péči by uvítali při absolvování dalšího vzdělávání, jeho aplikaci do praxe a tím zvýšení kvality péče, také zlepšení svých finančních podmínek. Vedoucím pracovní-

kům mohou být přínosné výstupy grafu č. 17 – zda nabízené vzdělávací kurzy uspokojují potřeby pracovníků v sociálních službách dané organizace. Většina pracovníků uvedla, že určitě nebo spíše ano, což je velmi důležité zjištění a opět potvrzení správného nastavení individuálních vzdělávacích potřeb. Z toho důvodu, že někteří pracovníci odpověděli, že nejsou uspokojeny jejich vzdělávací potřeby, by se měli jejich nadřízení zaměřit na podrobnější zjištění jejich potřeb a popřípadě zvolit jinou formu plánování, aby bylo pro pracovníky efektivní. Velmi důležité pro praxi jsou také výstupy grafu číslo 18 – kde jsme zjišťovali náměty na další profesní vzdělávání pracovníků. Návodem či inspirací mohou být zjištěná data, která nám ukazují konkrétní kurzy a oblasti, o které by měli v budoucnu pracovníci zájem. Jako největší potřebu vzdělání spatřují dotazovaní v oblasti komunikace s klienty. Tato oblast je pro většinu z nich zásadní, protože všichni pracovníci se dnes a denně v této oblasti pohybují, pracují se seniory, kde je nutné komunikaci velmi dobře ovládat, znát její zásady, využívat všechny efektivní techniky a přizpůsobit se komunikačním možnostem seniorů. Dalším zásadním tématem a námětem pro vzdělávací plány je oblast zaměřená na konfliktní situace, na znalost filozofie k přístupu jejich zvládnání, způsoby a metody jejich řešení. Nejen mezi pracovníky a klienty, ale i mezi pracovníky a rodinnými příslušníky, mezi pracovníky samotnými může dojít ke střetům a odlišným názorům, proto je nutné tuto oblast velmi dobře znát. Vedoucí pracovníci by se měli také zaměřit u svých pracovníků na nastavení vzdělání v oblasti odborných témat, která jsou důležitá pro výkon jejich práce a která by uvítali. Jako příklad a inspiraci můžeme uvést například potřebné znalosti z oblasti zásad při péči o seniory, poskytování první pomoci, terapeutických programů pro seniory – reminiscence, bazální stimulace, muzikoterapie, arteterapie, péče o umírající, mobilizace seniorů, legislativy v sociálních službách a jiné.

Dále i personální oddělení dané organizace může využít výstupy z dotazníkového šetření při náboru nových pracovníků v sociálních službách jako nabídku pro nové zaměstnance k rozšiřování jejich profesního rozvoje.

V empirické části práce jsme si taktéž analýzou vzdělávacích potřeb ověřili, že si je tato konkrétní organizace Diakonie ČCE-středisko Vsetín vědoma závislosti kvality a profesionality nabízených služeb na dalším vzdělávání svých pracovníků. Tato analýza může být pro organizaci vodítkem, aby dovedla pracovníky v sociálních službách jen v konkrétních oblastech, které z výzkumu vplynuly.

## 7 ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývala analýzou vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách, pracujících v Diakonii ČCE Vsetín. Cílem byl sběr informací, týkající se dalšího vzdělávání těchto pracovních pozic napříč všemi poskytovanými seniorskými službami, který nám pomohl dotvořit ucelený obraz této problematiky. Pro samotného zaměstnavatele je to přiblížení, na jaké úrovni jsou pracovníci se svojí profesionalitou, kompetencemi a profesním rozvojem v závislosti na délce vykonávané praxe. Péči zaměstnavatele o rozvoj a další vzdělávání svých zaměstnanců si totiž vyžaduje dnešní doba. Celková investice do rozvoje a vzdělávání pracovníků by se měla zaměstnavateli vracet, a to v podobě zvýšené motivace zaměstnanců, rozvoji kompetencí, zvýšené produktivity výkonu a využívání nových znalostí moderních trendů. V současné době spousta zaměstnavatelů poskytuje vzdělávání svým pracovníkům jako benefit, zároveň ale jako návratnost očekává spokojenost zaměstnance, jeho loajalitu, spolupráci a zvýšený zájem o danou práci. Musí si být vědomi také toho, že touto investicí zároveň zvyšují cenu pracovníka na trhu práce, protože umožnění vzdělávání ještě nezaručuje setrvání pracovníka v dané firmě. Je tedy velmi důležité, aby měl zaměstnavatel dobře zmapovanou oblast jak aktuálních, tak i budoucích vzdělávacích potřeb svých pracovníků a jejich rozvoje. Správné identifikování vzdělávacích potřeb zaměstnanců, jak z pozice individuálních potřeb pracovníka, tak z pohledu firmy, nám slouží k vytvoření funkčního a správného vzdělávacího plánu. Klíčovým ukazatelem je zpětná vazba pracovníků na to, jak dobře byly identifikovány jejich vzdělávací potřeby, jak je mohou dále využít, jak je mohou motivovat k dalšímu rozvoji úrovní jejich kompetencí.

V teoretické části diplomové práce jsme se v první kapitole zabývali vymezením pojmu sociálních služeb, jejich legislativním zakotvením v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění. Objasnili jsme si otázku jejich rozdělení, subjektů a poskytovatelů působících v těchto službách. Podrobně jsme se zabývali osobností pracovníka v sociálních službách, jeho odbornými předpoklady pro výkon práce a její konkrétní náplní. Zaměřili jsme se také na oblast pozice klíčového pracovníka, kde důležitou roli hraje nejen odbornost, ale také dosažená úroveň komunikačních dovedností jednotlivých pracovníků. Klíčový pracovník se totiž podílí na individuálním plánování sociální služby. Často je v pozici důvěrníka, na kterého se může klient v případě pomoci nebo podpory obrátit.

Ve druhé kapitole práce jsme se zaměřili na oblast vzdělávání pracovníka v sociálních službách. Dozvěděli jsme se, že toto vzdělávání je pro pracovníky povinné a má pevné legislativní zakotvení. Probíhá vždy až po dosažení určitého stupně vzdělání, ve většině případů po prvním vstupu vzdělávajícího se na trh práce. Oblast dalšího vzdělávání pracovníků může být zacílena na rozvoj různorodého spektra vědomostí, dovedností a kompetencí, které jsou důležité pro uplatnění nejen v pracovním, ale i občanském a osobním životě. Zjistili jsme, že důležitost vzdělávání osob v sociálních organizacích můžeme spatřovat také v produkci a dostatku kvalifikovaných, vzdělaných a schopných zaměstnanců, kteří jsou potřební zase k uspokojení potřeb organizace. K dosažení takového cíle musí proto zaměstnavatel své pracovníky pro vzdělávání získat, patřičně je motivovat, aby chápali potřebnost dalšího rozvoje, byli ochotni se vzdělávat a převzali i odpovědnost za své vzdělávání. Vysvětlili jsme si, že také motivace je velmi důležitým faktorem ve vzdělávacím procesu. Aby byli pracovníci správně motivováni, musí si být sami vědomi potřebnosti uspokojení svých vzdělávacích potřeb tím, že mají jasně pojmenované své potřeby a schopnosti, které potřebují posílit nebo rozvinout. Zajímavé bylo zjištění, že vysoká motivace ke svému pracovnímu rozvoji dokáže zajistit u zaměstnanců vysokou míru změny dosažených výstupů ze vzdělávacích aktivit do kvality výkonnosti firmy. Konečný důsledek spatřujeme v pozitivním vztahu zaměstnanců ke vzdělávání a především ve schopnosti využívat nabyté znalosti v praxi. Zabývali jsme se také pojmem kompetence, který představuje složku osobnosti, vypovídající o myšlení, chování a jednání pracovníka v daných situacích. V sociálních službách je obzvlášť důležité, aby pracovník splnil předpoklady pro výkon své profese a byl v ní kompetentní.

Třetí kapitola nám shrnuje problematiku neziskového sektoru. Dozvěděli jsme se zajímavé zjištění, že pojem nestátní nezisková organizace není právně oficiálním termínem. Jde tedy o termín, který je víceméně zažitý ve společnosti i praxi veřejné správy. Přiblížili jsme si pojem nestátní neziskové organizace, dozvěděli jsme se, že tato oblast neziskového sektoru má u nás v republice dlouhou tradici. Již v 19. století u nás působily nejrůznější spolky a nadace, které měly velký vliv na pozdější formaci národního uvědomění. Legislativní forma neziskových organizací, kterou známe dnes, se postupným formováním zakotvila až po roce 1989. Od té doby prošla několika zákonnými úpravami, postupně následovaly další právní normy. V současnosti je od roku 2014 v platnosti nový Občanský zákoník, který upravuje fungování i těchto neziskových organizací.

V poslední kapitole teoretické části jsme si přiblížili neziskovou organizaci Diakonii ČCE – středisko Vsetín, ve které byl prováděn výzkum. Dozvěděli jsme se, že tato organizace je největším poskytovatelem sociálních služeb ve městě Vsetín. Provozuje celkem osm sociálních služeb, které jsou zaměřeny nejen na problematiku a péči o seniory, ale také na rodiny s dětmi, mládež a osoby v terminálním stadiu. Celou tuto paletu služeb nabízí organizace nejen na území města, ale i v přilehlých obcích. Zaměřili jsme se na konkrétní informace, které se týkaly osobnosti pracovníků v sociálních službách. Podrobně jsme se zabývali požadovanými odbornými předpoklady těchto pracovníků, jejich rolí klíčových pracovníků. Rozebrali jsme problematiku plánu osobního rozvoje, možnosti dalšího vzdělání, kompetenční model a motivace tak, jak se to v dané organizaci doposud realizuje. Zajímavým nástrojem personální práce v Diakonii je kompetenční model, který má za úkol definovat pracovní výkon, považovaný za dobře odvedenou práci.

Praktická část diplomové práce se zabývala konkrétními otázkami, které se týkaly oblasti profesionality, kompetencí, motivace a profesního rozvoje pracovníků v sociálních seniorských službách Diakonie Vsetín. Jako výzkumný vzorek byli osloveni pracovníci dané organizace z terénních, ambulantních i rezidenčních služeb. Za cíl výzkumu byla zvolena analýza vzdělávacích potřeb u těchto zaměstnanců, kde záměrem bylo zmapování důvodů k jejich dalšímu vzdělávání v organizaci. Jako výzkumné otázky jsme zvolili pět okruhů, kde jsme zjišťovali, jakou formu dalšího vzdělávání pracovníci upřednostňují. Na základě vyhodnocení jednotlivých dotazů jsme se dozvěděli, že převážná část oslovených pracovníků spatřuje důvod ve využití získaných znalostí a dovedností v praxi, a tím může zkvalitnit svou péči o klienta. Dalším důvodem byla možnost dosažení profesního a kariérního postupu. U hodnocení tohoto dotazu bylo nejvíce zajímavé, že žádný z oslovených respondentů nevedl, že dalším vzděláváním si může zvýšit své společenské uznání. Při dotazu, jaká forma vzdělávání je u pracovníků upřednostňována, jsme zjistili, že většinou je to forma vzdělávání absolvováním odborných kurzů a seminářů, které jsou uplatnitelné v oboru jejich praxe. Velkou preferenci měla účast na odborných stážích v zařízeních stejného typu jako v tam, kde pracovník Diakonie momentálně pracuje. Nezanedbatelné je také množství pracovníků, kteří spatřují svůj další rozvoj při studiu odborné literatury a odborných článků k dané problematice sociální práce, dále také při samostudiu internetových zdrojů nebo odborných časopisů. Vyhodnocení dalších výzkumných otázek, kde spatřují pracovníci zvýšenou potřebu svého rozvoje, nám ukazuje, že převážná většina respondentů vidí nutnost posílit oblast komunikace s klientem. Jako zásadní potřebu svého rozvo-

je uvedla velká část pracovníků řešení konfliktních situací, které mohou nastat při poskytování péče. Třetí v pořadí se umístila oblast tvořena odbornými tématy potřebnými k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách, dále pak zvládání zátěžových situací, alternativní formy komunikace, znalost moderních technologií, cizího jazyka a etika výkonu činnosti pracovníka. V další výzkumné oblasti jsme se zabývali způsoby podpory, které mohou pracovníci od svého zaměstnavatele očekávat. Zjistili jsme, že nadpoloviční většina pracovníků má možnost si své vzdělání vybrat sama dle individuálních vzdělávacích potřeb. Pozitivním zjištěním byl fakt, že zaměstnavatel má zájem o vzdělávání svých zaměstnanců a snaží se o maximální možnost jejich podpory. To dokazují výsledky šetření, kde bylo uvedeno, že zaměstnavatel umožňuje pracovníkům absolvovat další vzdělávání v pracovní době, a veškeré náklady jim uhradí. Výsledky poslední oblasti dotazníkového šetření nám ukazují, že více než polovina dotazovaných spatřuje závislost své odbornosti na délce absolvované praxe. Pouze zanedbatelné procento respondentů uvedlo, že nepřednostňují vzdělávací programy, které lze uplatnit ve své práci. Všeobecně se dá ale říci, že pracovníci v sociálních službách Diakonie Vsetín mají tedy potřebu se dále vzdělávat, chtějí si zvyšovat svoji kvalifikaci a odvádět práci profesionálně. Kvalita jejich práce je mimo jiné ovlivněna právě odbornými znalostmi a délkou vykonané praxe.

Výsledky z realizovaného výzkumu v naší diplomové práci mají využitelnost pro konkrétní organizaci Diakonii ČCE ve Vsetíně. Na základě vyhodnocení jednotlivých kritérií v dotazníkovém šetření se nám otevřely další možnosti, jak může zaměstnavatel přistupovat ke kompetencím svých pracovníků v sociálních službách pečujících o seniory. Také možnosti přístupu k jejich dalšímu profesnímu rozvoji, který je neodmyslitelnou součástí kvalitního výkonu této pracovní pozice. Zjištěná fakta, která vyplývají z analýzy vzdělávacích potřeb pracovníků, mohou poskytnout zajímavý náhled a zpětnou vazbu na problematiku vzdělávacích potřeb a kompetencí pracovníků. Případné zjištěné nedostatky mohou být konkrétním návodem, jak dále tuto oblast zlepšovat. Také správná volba personální strategie může být zárukou úspěchu fungování celé organizace. Ty nejúspěšnější organizace si totiž uvědomují, že lidé musí být na prvním místě, a dělají vše pro to, aby zvolili takovou personální strategii, která jim pomůže dosáhnout jejich cílů.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Knižní zdroje:

- ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. Praha:Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3
- ARMSTRONG, Michael. *Handbook of human resource management: Practice*. London and Philadelphia:Kogan Page, 2006. ISBN -10:0-7494-4631-5
- BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc:CARITAS- Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2011. ISBN 978-80-260-0086-0
- BOUKAL, Petr a kolektiv. *Fundraising pro neziskové organizace*. Praha:Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4487-2
- HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha: Grada publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu*. Praha:Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4
- KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor:Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4
- *Kompetenční model Diakonie, rozpracovaná verze-interní materiál Diakonie ČCE*
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha:Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha:Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8
- MATOUŠEK, Oldřich a KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana. *Sociální práce v praxi*. Praha:Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0
- MLČÁK, Zdeněk. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava:Ostravská univerzita v Ostravě, 2005. ISBN 978-80-247-3849-9
- NOVÁKOVÁ KROUTILOVÁ, Radana. *Sociální služby v kontextu sociální reformy*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, 2012



- OTRUSINOVÁ, Milana a KUBÍČKOVÁ, Dana. *Finanční hospodaření municipálních účetních jednotek: po novele zákona o účetnictví*. Praha: C. H. Beck, 2011. ISBN 978-80-7400-342-4
- PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5232-7
- *Směrnice 32/S – Pracovní místa a pravidla pro přijímání nových zaměstnanců*- Interní materiál Diakonie ČCE-středisko Vsetín
- *Směrnice 33/S – Plán osobního rozvoje*- Interní materiál Diakonie ČCE-středisko Vsetín
- *Směrnice 36/S – Adaptační plán*- Interní materiál Diakonie ČCE-středisko Vsetín
- *Směrnice 5/DZR – Individuální plánování průběhu sociální služby*- Interní materiál Diakonie ČCE-středisko Vsetín
- *Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007. ISBN 978 80-254-2218-2
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9
- *Úplné Znění – Sociální zabezpečení*. Ostrava- Hrabůvka: Sagit, a.s., 2017. ISBN 978-80-7488-252-4.
- VODÁK, Josef a KUCHARČÍKOVÁ, Alžběta. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1904-7

#### Internetové zdroje:

- *Diakonie Vsetín*. [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z internetu: <http://www.diakonievsetin.cz/>
- *Diakonie Vsetín-o nás*. [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z internetu: <http://www.diakonievsetin.cz/o-nas2/>
- *Diakonie Vsetín-slужby pro seniory-domácí péče*. [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z internetu: <http://www.diakonievsetin.cz/sluzby-pro-seniory2/domaci-pece/>
- *Diakonie Vsetín-slужby pro seniory-zahrada-denní stacionář*. [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z internetu: <http://www.diakonievsetin.cz/sluzby-pro-seniory2/zahrada-denni-stacionar/>

- *Diakonie Vsetín-slужby pro seniory-domov-harmonie*. [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z internetu: <http://www.diakonievsetin.cz/sluzby-pro-seniory2/domov-harmonie/>
- *Diakonie Vsetín-slужby pro seniory-domov-jabloňová*. [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z internetu: <http://www.diakonievsetin.cz/sluzby-pro-seniory2/domov-jablonova/>
- *Kompetenční model*. 2016-11-07.[online].[cit. 2017-10-27]. Dostupné z internetu: <https://managementmania.com/cs/kompetencni-model>
- *Neziskové organizace*. 2015 [online]. [cit. 2018-03-11]. Dostupné z internetu: [http://www.neziskovky.cz/clanky/511\\_691/fakta\\_co-je-neziskovy-sektor/](http://www.neziskovky.cz/clanky/511_691/fakta_co-je-neziskovy-sektor/)
- *Neziskové organizace*. 2015 [online]. [cit. 2018-03-11]. Dostupné z internetu: [http://www.neziskovky.cz/clanky/511\\_692/fakta\\_typy-neziskovych-organizaci/](http://www.neziskovky.cz/clanky/511_692/fakta_typy-neziskovych-organizaci/)
- *Sociální služby- poskytovatelé a dostupnost*. 2017-08-10 [online].[ cit. 2017 -10-21]. Dostupné z internetu: <https://www.mpsv.cz/cs/18661#sspd>
- *Strategie celoživotního učení ČR*. 2007. [ online]. [ cit. 2017 -10-21]. Dostupné z internetu:<http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>
- *Střední školy*. [online].[cit. 2018-04-04]. Dostupné z internetu: <https://www.stredniskoly.cz/obor/pecovatelske-sluzby.html>
- *Supervize*, 2006 [online].[cit. 2018-04-04]. Dostupné z internetu: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>
- SVOBODA, Daniel a BRYCHTOVÁ, Markéta. *Neziskový sektor a rozvojová spolupráce*. 2008. [online]. [cit. 2017-10-21]. Dostupné z internetu: <http://www.rozvojovka.cz/neziskovy-sektor-a-rozvojova-spoluprace>
- *Portál veřejné správy České republiky*. [online].[cit. 2018-03-12]. Dostupné z internetu:[http://web.archive.org/web/20061030054150/http://portal.gov.cz:80/wps/portal/\\_s.155/708/\\_s.155/17214?ks=1582](http://web.archive.org/web/20061030054150/http://portal.gov.cz:80/wps/portal/_s.155/708/_s.155/17214?ks=1582)

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

č.	číslo
cit.	citace
ČCE	Českobratrská církev evangelická
MPSV	Ministerstvo práce a sociální věci
např.	například
odst.	odstavec
Sb.	Sbírka zákonů České republiky
PSS	pracovník v sociálních službách
ÚZ	Úplné Znění

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Proces vzdělávání pracovníků.....	27
---	----

**SEZNAM GRAFŮ**

<b><u>Graf č. 1</u></b>	<b>Počet vrácených dotazníků.....</b>	<b>43</b>
<b><u>Graf č. 2</u></b>	<b>Pohlaví respondentů.....</b>	<b>44</b>
<b><u>Graf č. 3</u></b>	<b>Průměrný věk respondentů.....</b>	<b>44</b>
<b><u>Graf č. 4</u></b>	<b>Vzdělání respondentů.....</b>	<b>45</b>
<b><u>Graf č. 5</u></b>	<b>Forma služby.....</b>	<b>45</b>
<b><u>Graf č. 6</u></b>	<b>Průměrný počet let praxe.....</b>	<b>47</b>
<b><u>Graf č. 7</u></b>	<b>Závislost délky praxe na odbornosti.....</b>	<b>47</b>
<b><u>Graf č. 8</u></b>	<b>Upřednostňované vzdělávací programy.....</b>	<b>48</b>
<b><u>Graf č. 9</u></b>	<b>Důležitost dalšího vzdělávání.....</b>	<b>49</b>
<b><u>Graf č. 10</u></b>	<b>Způsoby dalšího vzdělávání.....</b>	<b>50</b>
<b><u>Graf č. 11</u></b>	<b>Oblasti dalšího vzdělávání.....</b>	<b>51</b>
<b><u>Graf č. 12</u></b>	<b>Kdo rozhoduje o dalším vzdělávání.....</b>	<b>52</b>
<b><u>Graf č. 13</u></b>	<b>Způsob plnění zákonného vzdělávání.....</b>	<b>52</b>
<b><u>Graf č. 14</u></b>	<b>Volba vzdělávacích programů.....</b>	<b>53</b>
<b><u>Graf č. 15</u></b>	<b>Volba doby vzdělávacích programů.....</b>	<b>53</b>
<b><u>Graf č. 16</u></b>	<b>Úhrada vzdělávacích programů.....</b>	<b>54</b>
<b><u>Graf č. 17</u></b>	<b>Spokojenost a nespokojenost se vzdělávacími programy.....</b>	<b>54</b>
<b><u>Graf č. 18</u></b>	<b>Náměty na další profesní vzdělávání.....</b>	<b>55</b>

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Charakteristiky formálního a neformálního vzdělávání.....	26-27
-----------	---	-------

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**P I Dotazník k analýze vzdělávacích potřeb zaměstnanců v neziskovém sektoru**

# **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK K ANALÝZE VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB ZAMĚSTNANCŮ V NEZISKOVÉM SEKTORU**

Dobrý den,

jmenuji se Jitka Palová a jsem studentkou posledního ročníku navazujícího magisterského studia oboru Sociální pedagogiky UTB Zlín. Obracím se s prosbou na pracovníky v sociálních službách Diakonie Vsetín, kteří mi mohou poskytnout potřebné informace a názory na jejich vzdělávací potřeby a s nimi související kompetence. Dotazník je zcela anonymní a Vámi poskytnuté údaje budou sloužit ke zpracování magisterské práce.

Děkuji za Vaši ochotu a čas.

## **1. Vaše pohlaví**

- muž
- žena

## **2. Váš věk .....**

## **3. Vaše aktuální vzdělání**

- základní vzdělání
- vyučen/a
- střední vzdělání s maturitou
- vysokoškolské /bakalářské/
- vysokoškolské /magisterské/

## **4. V jaké službě pracujete**

- terénní
- ambulantní
- pobytové

## **5. Počet let Vaší praxe v oboru .....**

## **6. Závisí délka Vaší praxe v oboru na Vaší odbornosti?**

- ano
- ne

## **7. Upřednostňujete vzdělávací programy, které můžete uplatnit ve vaší práci?**

- ano
- ne

## **8. Uveďte, proč je pro vás důležité další vzdělávání (můžete i více možností):**

- rozšířím si a prohloubím své dosavadní znalosti
- využiji získané znalosti v praxi, zkvalitní se tak moje péče o klienta
- vzdělávání mi umožní setrvat na stávající pracovní pozici
- vzdělávání mi umožní další profesní postup
- vzdělávání mi pomůže získat vyšší společenské uznání
- v mém pracovním i osobním okolí se vzdělávají všichni
- vzděláváním dosáhnu zlepšení finančního ohodnocení
- jiné: .....



**9. Uved'te, jakými způsoby se vzděláváte nebo se můžete dále vzdělávat (můžete i více možností):**

- odborné kurzy, semináře
- stáže v jiných zařízeních stejného typu
- odborná literatura
- specializační studium
- jiné: .....

**10. Ve kterých oblastech potřebujete zvýšenou potřebu svého rozvoje? Zároveň uveďte hodnotu**

**od 1 do 10, kde se vaše potřeby momentálně nachází.**

- komunikace s klientem (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- etika výkonu činnosti PSS (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- zvládání zátěžových situací (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- řešení konfliktů (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- odborná témata potřebná k výkonu práce (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- počítačové znalosti (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- cizí jazyky (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- alternativní způsoby komunikace (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)
- dle vlastního uvážení.....(1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)

**11. Kdo má rozhodující slovo při výběru Vašeho dalšího vzdělávání?**

- vlastní výběr
- výběr nadřízeným pracovníkem

**12. Jak splňujete 24 hodinový zákonný požadavek vzdělávání?**

- jedním cyklem vzdělávacího programu
- dvěma cykly vzdělávacího programu
- třemi cykly vzdělávacího programu

**13. Jakým vzdělávacím programům dáváte přednost?**

- na klíč v rámci týmu
- mimo svůj pracovní kolektiv

**14. Kdy vzdělávací programy navštěvujete?**

- v pracovní době
- ve svém volnu

**15. Kdo vám finančně hradí vzdělávací programy?**

- zaměstnavatel
- z vlastních financí

**16. Uved'te, zda nabízené vzdělávací kurzy uspokojují vaše potřeby?**

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nevím

**17. Co byste uvítali ve svém dalším profesním vzdělávání. Např. jaké podmínky byste potřebovali nebo vaše konkrétní představy. Prosím uveďte:**

.....  
.....  
.....  
.....