Vzdělávací a profesní dráha pracovníků v sociálních službách

Kateřina Vrbová

Bakalářská práce
2021

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Kateřina Vrbová**
Osobní číslo:	**H191199**
Studijní program:	**B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Sociální pedagogika**
Forma studia:	**Kombinovaná**
Téma práce:	**Vzdělávání zaměstnanců ve vybrané organizaci**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, vzdělávání dospělých a dalšího profesního vzdělávání.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

BARTOŇKOVÁ, Hana, 2010. Firemní vzdělávání: Strategický přístup ke vzdělávání pracovníků. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2914-5.
KOUBEK, Josef, 2015. Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky. 5., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press. ISBN 978-807-2612-888.
PALÁN, Zdeněk a Tomáš LANGER, 2008. Základy andragogiky. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-808-6723-587.
ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: základní teorie, metody a aplikace. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.
VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ, 2011. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3651-8.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Zuzana Hrnčiříková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2021**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

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

Ve Zlíně dne 27. ledna 2021

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 29.3.2021 .....

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

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

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

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:
(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:
(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.
(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá vzdělávací a profesní dráhou pracovníků v sociálních službách. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. První část vymezuje teoretická východiska z oblasti sociálních služeb, celoživotního učení a dalšího profesního vzdělávání. Praktická část se věnuje kvalitativnímu výzkumu, jehož cílem je zjistit, jak se v průběhu života měnily vzdělávací a profesní cíle pracovníků v sociálních službách, co pro ně bylo motivací při dosahování těchto cílů a zda uvažují o nějakých dalších změnách v jejich profesním životě. Pro sběr dat byla zvolena metoda polostrukturovaných rozhovorů. Bylo zjištěno, že profesní a vzdělávací cíle respondentů se proměňovaly vzhledem k měnícím se životním prioritám.

Klíčová slova: sociální služby, pracovník v sociálních službách, profesní dráha, vzdělávací dráha, celoživotní učení, další profesní vzdělávání

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with an educational and a professional career of workers in social services. This thesis is divided into a theoretical and a practical part. The first part defines the theoretical basis from the field of social services, lifelong learning and further vocational education. The practical part contains a qualitative research, which aims to find out how the educational and professional goals of workers in social services have changed during their lives, what motivated them to achieve these goals and whether they are considering any other changes in their professional careers. The method of semi-structured interview was chosen to obtain the research data. It was found out that the professional and educational goals of all respondents had changed due to a progression of their life priorities.

Keywords: social services, worker in social services, career, course of education, lifelong learning, further vocational education

Ráda bych poděkovala paní PhDr. Zuzaně Hrnčiříkové, Ph.D. za odborné vedení, ochotu a poskytnutí cenných rad a připomínek při psaní bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentkám za jejich vstřícnost a ochotu zúčastnit se výzkumu.

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

OBSAH

ÚVOD **9**

I TEORETICKÁ ČÁST **10**

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY **11**

1.1 Sociální pracovník 12

1.2 Pracovník v sociálních službách 13

2 CELOŽIVOTNÍ UČENÍ **16**

2.1 Vzdělávání dospělých 18

2.2 Vzdělávací a profesní dráha 20

3 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ **23**

3.1 Cyklus vzdělávání 25

3.2 Metody vzdělávání 27

3.3 Motivace dospělých k dalšímu vzdělávání 28

II PRAKTICKÁ ČÁST **31**

4 METODOLOGIE VÝZKUMU **32**

4.1 Výzkumný problém 32

4.2 Výzkumné cíle 32

4.3 Výzkumné otázky 33

4.4 Výzkumný soubor 33

4.5 Metoda sběru dat 35

4.6 Způsob zpracování dat 35

4.7 Problémy a rizika výzkumu 36

5 ANALÝZA DAT **37**

5.1 Kategorie 37

5.1.1 Hledání smyslu života 37

5.1.2 Touha pomáhat 39

5.1.3 Změna je život 41

5.1.4 Seberealizace 43

5.1.5 Vize do budoucna 46

5.2 Případové studie 48

6 INTERPRETACE DAT A DISKUZE **53**

ZÁVĚR **56**

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY **58**

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK **61**

SEZNAM OBRÁZKŮ **62**

SEZNAM PŘÍLOH **63**

ÚVOD

K volbě povolání dochází v útlém věku, kdy jedinec mnohdy ještě vůbec netuší, kterým směrem by se rád vydal. Může se tedy stát, že v průběhu života zjistí, že jeho volba nebyla správná. Naštěstí už dávno neplatí, že se člověk musí po celý život věnovat tomu, čemu se vyučil nebo co vystudoval. Změnit povolání nebylo nikdy jednodušší. V dnešní době už se jedná o naprosto přirozený proces, který ovšem často vyžaduje pořádnou dávku odvahy a motivace.

Rozvoj společnosti se zrychluje, trh práce se mění a na lidi jsou kladeny stále větší požadavky. Zákony, metody a postupy se mění a technika se vyvíjí. Proto je velice důležité, aby se lidé neustále vzdělávali a rozvíjeli. Není tomu jinak ani u pracovníků v sociálních službách, na které se zaměřuje naše bakalářská práce. Čím vyšší schopnosti a dovednosti mají, tím je vyšší kvalita jejich odvedené práce.

Cílem naší bakalářské práce je nahlédnout na životní cestu a seznámit se s průběhem profesní a vzdělávací dráhy pracovníků v sociálních službách. Práce se skládá z šesti kapitol a je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou.

Teoretická část má za cíl vymezení základní terminologie a uvedení do problematiky daného tématu. Nejprve bude pozornost věnována základní definici sociálních služeb, popisu druhů a forem sociálních služeb a uvedení předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Dále se zaměříme na celoživotní učení, v rámci kterého si vymezíme vzdělávání dospělých a blíže se seznámíme s pojmy vzdělávací a profesní dráha. V poslední části bakalářské práce se budeme věnovat dalšímu profesnímu vzdělávání. Přiblížíme si cyklus vzdělávání a jeho jednotlivé fáze, metody vzdělávání a také motivaci dospělých k dalšímu vzdělávání.

Praktická část bakalářské práce je věnována kvalitativnímu výzkumu. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak se v průběhu života respondentů měnily jejich vzdělávací a profesní cíle. Dalšími cíli bylo zjistit, co bylo pro respondenty motivací při dosahování těchto cílů a zda uvažují o nějakých dalších změnách v jejich profesním životě. Pro sběr dat byla zvolena metoda polostrukturovaných rozhovorů, které byly uskutečněny s šesti pracovníky v sociálních službách. Získaná data byla následně zpracována pomocí designu případové studie. V závěru práce se věnujeme interpretaci dat a jejich diskuzi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby jsou velmi rozsáhlým tématem. Vzhledem k tématu bakalářské práce se jim budeme věnovat pouze velmi stručně. V této kapitole budou nejprve definovány sociální služby a následně se zaměříme na sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a také na požadavky na vzdělání těchto pracovníků.

Sociální služby jsou veškeré krátkodobé i dlouhodobé služby, které jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem. Jejich cílem je zlepšení kvality života uživatelů, případné zajištění integrace do společnosti v nejvyšší možné míře, či ochrana společnosti před riziky, kterých jsou tito lidé nositeli. Sociální služby tedy zohledňují nejen samotnou osobu uživatele, ale také jeho rodinu a další skupiny, do kterých patří (Matoušek, 2011).

Sociální služby jsou legislativně ukotveny v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zákon definuje sociální službu jako „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení"* (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020, § 3).

Zákon rozlišuje tři základní druhy sociálních služeb – sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. **Sociální poradenství** může být základní či odborné. Základní sociální poradenství poskytuje potřebné informace, které mohou pomoci při řešení nepříznivé sociální situace. Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost základní poradenství zajistit. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách. Mimo to také zahrnuje sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. **Služby sociální péče** pomáhají zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost osob. Cílem těchto služeb je umožnit osobám život v jejich přirozeném sociálním prostředí a zapojit je do běžného života společnosti v nejvyšší možné míře. V případě, že to jejich stav vylučuje, pomáhají služby sociální péče zajistit důstojné prostředí a zacházení. **Služby sociální prevence** pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy z důvodu krizové sociální situace, sociálně znevýhodňujícího prostředí, životních návyků a způsobu života vedoucího ke konfliktu se společností. Cílem těchto služeb je pomáhat osobám překonat jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

Kromě druhů můžeme rozlišit také tři formy poskytování sociálních služeb – pobytové, ambulantní a terénní služby. **Pobytové služby** jsou spojeny s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. U **ambulantních služeb** osoba do zařízení sociálních služeb dochází, je doprovázena nebo dopravována. Součástí služby není ubytování. **Terénní služby** jsou poskytovány osobě v jejím přirozeném sociálním prostředí (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

Při poskytování sociálních služeb spolupracuje mnoho různých profesí. Jedním z charakteristických znaků sociálních služeb je právě spolupůsobení odborných postupů z různých oborů (Sokol, Trefilová, 2008). Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vymezuje okruh pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost – sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby. Mimo ně působí v sociálních službách také dobrovolníci. V zákonu o sociálních službách jsou stanoveny předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Podmínky pro výkon činnosti zdravotnických pracovníků, pedagogických pracovníků a dobrovolníků stanovují zvláštní právní předpisy (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

1.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník provádí sociální šetření, zajišťuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních služeb sociální péče, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, sociálně právní poradenství, odbornou činnost v zařízeních služeb sociální prevence, poskytování krizové pomoci, depistáž, sociální poradenství a sociální rehabilitace, dále zkoumá potřeby obyvatel obcí a krajů a také koordinuje poskytování sociálních služeb. Podmínkou pro výkon povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí potřebnou k výkonu povolání sociálního pracovníka je ukončené:

- vyšší odborné vzdělání v oboru zaměřeném na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální práci, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- vysokoškolské vzdělání kteréhokoliv stupně studijního programu zaměřeného na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální politiku, sociální péči, sociální patologii, speciální pedagogiku nebo právo (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

Odbornou způsobilost potřebnou k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociální služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče má také sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který je kvalifikován k výkonu zdravotnického povolání dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Díky dalšímu vzdělávání pracovníků se obnovuje, upevňuje a doplňuje jejich kvalifikace. Povinnost dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době. Další vzdělávání probíhá formou specializačního vzdělávání navazujícího na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka zajišťovaného vysokými školami a vyššími odbornými školami, dále formou odborných stáží, účasti na kurzech s akreditovaným programem, školících akcích a konferencích (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

1.2 Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách má stejné podmínky pro výkon povolání jako sociální pracovník, tedy plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost. Náplní jeho práce mohou být různé činnosti a podle toho se liší požadavky na odbornou způsobilost. Pracovníkem v sociálních službách je osoba, která vykonává:

- **Přímou obslužnou péči** poskytovanou osobám v ambulantních či pobytových zařízeních sociálních služeb, včetně nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, udržování čistoty a osobní hygieny, manipulaci s přístroji, pomůckami a prádlem, podpory soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb. Aby mohl pracovník v sociálních službách vykonávat přímou obslužnou péči, musí mít dokončené základní nebo střední vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Ten není vyžadován u fyzických osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů, dále u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a u fyzických osob, které získaly střední

vzdělání v oboru stanoveném ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- **Základní výchovnou nepedagogickou činnost**, která se zaměřuje na prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvoj pracovních návyků a manuální zručnosti, zajišťování zájmové a kulturní činnosti, realizaci volnočasových aktivit orientovaných na rozvoj osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy. Aby mohl pracovník v sociálních službách vykonávat základní výchovnou nepedagogickou činnost, musí mít dokončené střední vzdělání s výučním listem nebo s maturitní zkouškou a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Ten není vyžadován u fyzických osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů, dále u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru stanoveném ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- **Pečovatelskou činnost** v domácím prostředí, včetně vykonávání prací spojených s přímým kontaktem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi - celková péče o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, poskytování pomoci při vytváření společenských kontaktů a psychické aktivizaci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, organizační zabezpečování a celková koordinace pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence. Aby mohl pracovník v sociálních službách vykonávat pečovatelskou činnost, musí mít dokončené základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem či maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Ten není vyžadován u stejných fyzických osob jako u přímé obslužné péče.
- **Činnosti pod dohledem sociálního pracovníka**, a to základní sociální poradenství, depistážní činnost, výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, dále činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a během obstarávání osobních záležitostí. Aby mohl pracovník v sociálních službách vykonávat činnosti pod dohledem sociálního pracovníka, musí mít dokončené základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem či maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání

a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Ten není vyžadován u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se skládá ze dvou částí, a to obecné a zvláštní. Tematické okruhy jednotlivých částí nalezneme ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dle této vyhlášky činí minimální rozsah kurzu celkem 150 výukových hodin, kdy zvláštní část kurzu musí mít alespoň 80 výukových hodin. Při určování počtu vyučovacích hodin jednotlivých tematických okruhů zvláštní části se zohledňuje odborné zaměření účastníků kurzu, jejich pracovní zařazení a druh sociální služby, kterou poskytují (Vyhláška č. 505/2006 Sb., © 2010-2020). Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je nutné splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby, než je tato podmínka splněna, vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

Stejně jako u sociálního pracovníka je zaměstnavatel povinen dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zabezpečit pracovníkovi v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Účast na dalším vzdělávání se nevyžaduje za kalendářní rok, ve kterém absolvoval pracovník v sociálních službách akreditovaný kvalifikační kurz (Zákon č. 108/2006 Sb., © 2010-2020).

2 CELOŽIVOTNÍ UČENÍ

Druhá kapitola bude věnována celoživotnímu učení. Pozornost bude zaměřena převážně na vzdělávání dospělých, které je pro tuto bakalářskou práci podstatné, a dále na vzdělávací a profesní dráhu.

Na vzdělanost je v dnešní době kladen stále větší důraz. Učení není významným faktorem kvality života pouze u jednotlivce, ale stává se základním prvkem života celé společnosti (Šerák, 2009). Vzdělávání člověka není omezeno jen na období dětství a mládí, ale provází všechny věkové kategorie po celý život. Sám život je vlastně takový neustálý proces učení. Každý člověk ovšem zároveň potřebuje specifické podmínky, aby se mohl dále vzdělávat nejen v oboru vlastní profese, ale i všeobecně s cílem být stále přizpůsobivý na probíhající technické, technologické a sociální změny (Mužík, 2004).

Vzdělávání dospělých je často mylně používáno jako synonymum k pojmu celoživotní učení. Tyto pojmy spolu ale velmi úzce souvisí. Vzdělávání dospělých je totiž jednou z nejvýznamnějších složek celoživotního učení (Mužík, 2012). My si v této kapitole celoživotní učení i vzdělávání dospělých více přiblížíme.

V ideálním pojetí je celoživotní učení považováno za nepřetržitý proces. Jde ale především o neustálou připravenost a ochotu člověka učit se, než o jeho neustálé studium. Vychází se tedy z přesvědčení, že získané znalosti a schopnosti nejsou tak cenné jako schopnost učit se. Jde proto spíše o celoživotní učení, nikoliv vzdělávání, aby byl zdůrazněn význam i těch učebních aktivit, které nemají organizovaný ráz – např. samostudium při práci nebo kulturních akcích (Veteška, Tureckiová, 2008).

Palán (2006) uvádí, že celoživotní učení (angl.: lifelong learning) je podstatnou koncepční změnou pojetí vzdělávání a jeho organizačního principu. Všechny možnosti učení jak v tradičních vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího systému, tak i mimo něj, jsou chápány jako propojený celek umožňující realizovat různé přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a také získávat stejné kvalifikace a kompetence odlišnými cestami kdykoliv během života.

Ucelený koncept celoživotního učení představuje dokument Strategie celoživotního učení ČR vydaný Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy v roce 2007. Ta celoživotní učení definuje následovně: „*Celoživotní učení chápe veškeré učení jako nepřerušenou kontinuitu „od kolébky do zralého věku“. Vysoce kvalitní základní a všeobecné vzdělávání pro všechny, od nejútlejšího dětství, je jeho základnou. Mělo by zajistit, že se člověk „naučí*

učit se“ a že bude mít k učení pozitivní postoj. Následující počáteční i další odborné vzdělávání by mělo vybavovat člověka dovednostmi a schopnostmi invenčně řešit novodobé problémy udržitelného rozvoje, sociální soudržnosti i ekonomiky založené na znalostech a nemělo by postrádat morální obsah“ (Strategie celoživotního učení ČR, 2007, s. 8).

Vzdělávací systém, který by měl zajistit nepřetržité vzdělávání v průběhu celého života, tvoří dle Strategie celoživotního učení (2007) tři základní formy učební činnosti - formální vzdělávání, neformální vzdělávání a informální učení.

Formální vzdělávání probíhá ve vzdělávacích institucích, obvykle ve školách. Jeho obsahy, funkce, cíle, organizační formy a způsoby hodnocení jsou legislativně vymezeny. Zahrnuje na sebe navazující stupně vzdělání, které jsou po jejich absolvování potvrzeny daným osvědčením (např. vysvědčení, diplom).

Neformální vzdělávání se zaměřuje na získání vědomostí, dovedností a kompetencí, které mohou jedinci zlepšit jeho pracovní a společenské uplatnění. Většinou je poskytováno v zařízeních zaměstnavatelů, soukromých vzdělávacích institucích, školských zařízeních a také neziskových a dalších organizacích. Podmínkou pro jeho realizaci je účast odborného lektora, učitele nebo proškoleného vedoucího. Do neformálního vzdělávání řadíme např. organizované volnočasové aktivity, počítačové kurzy, jazykové kurzy, rekvalifikační kurzy, krátkodobá školení a přednášky. Toto vzdělávání nevede k získání žádného stupně vzdělání.

Informální učení je proces, kdy jedinec získává vědomosti a také si osvojuje kompetence a dovednosti z každodenních zkušeností a činností v práci, rodině a ve volném čase. Řadíme sem také sebevzdělávání, kdy si učící se osoba nemá možnost ověřit své nabyté znalosti. Informální učení je na rozdíl od formálního a neformálního vzdělávání neorganizované, obvykle nesystematické a institucionálně nekoordinované.

Celoživotní učení předpokládá doplňování a prolínání těchto forem učení v průběhu celého života, a to vždy a všude. Vzhledem k tomu ani výraz „celoživotní“ není zcela vyhovující, protože klade důraz pouze na časovou dimenzi vzdělávání. Je tedy často používán také termín „všeživotní“ učení zdůrazňující fakt, že učení probíhá v každém prostředí a životní situaci (Strategie celoživotního učení ČR, 2007).

V systému výchovy a vzdělávání jsou stále více prosazovány přístupy odrážející stadia rozvoje jedince od dětství do postproduktivního věku. Důraz na formální věkovou hranici při členění skupin obyvatelstva se zmírňuje. Vychází se z hlavních činností, které jsou typické pro danou fázi lidského života (např. hry v dětském věku, učení ve věku povinné

školní docházky nebo učení spojené s pracovním procesem). Celoživotní učení tedy tvoří velice bohatý a vnitřně diferencovaný celek. Můžeme ho rozdělit na dvě etapy, a to vzdělávání dětí a mládeže a vzdělávání dospělých (Mužík, 2004). My se podrobněji zaměříme na vzdělávání dospělých, které je pro téma naší bakalářské práce důležité.

2.1 Vzdělávání dospělých

Jednoznačně definovat dospělého člověka je velice složité, protože můžeme tento pojem charakterizovat z různých pozic a východisek. V České republice je dospělý člověk legislativně ukotven jako jedinec, který dosáhl věku osmnácti let. Kromě toho také rozlišujeme pasivní dospělost od osmnácti let, kdy má jedinec možnost volit, a aktivní dospělost od jednadvaceti let, kdy má možnost být volen. Z ekonomického hlediska je na dospělého pohlíženo jako na člověka, který ukončil školskou přípravu a vstoupil na trh práce (popřípadě na úřad práce, do domácnosti apod.). Pojem dospělý je tedy dost nejednoznačný. Pro nás je důležité vymezení z andragogického hlediska, kdy je dospělý ten, kdo je vyspělý a zralý sociálně, biologicky, psychicky i ekonomicky a absolvoval minimálně základní vzdělání (Palán, Langer, 2008).

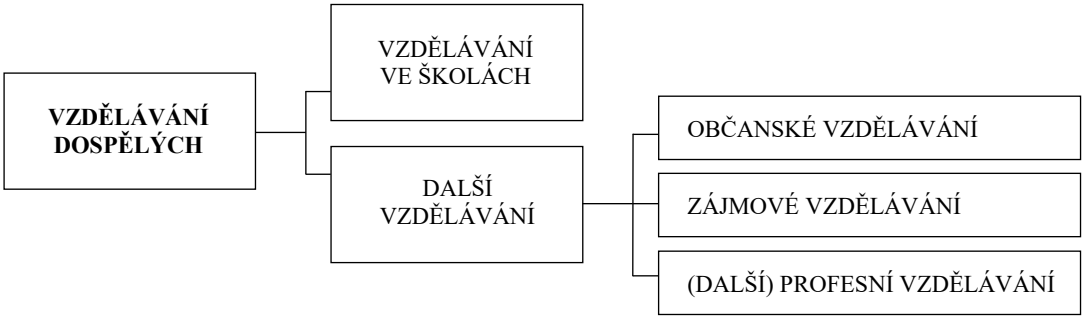
„Vzdělávání dospělých je pojem s velmi širokým obsahem a několika synonymními či podřazenými pojmy. Zahrnuje všechny edukační procesy, v nichž dospělí jedinci získávají buď základní školní vzdělání (jehož nenabyli předtím, než se stali dospělými), nebo další vzdělání navazující na to, které už získali v mladším věku“ (Průcha, 2006, s. 159).

Vzdělávání dospělých vystupuje jako vzdělávací proces a vzdělávací systém. Jedná se o proces, který cílevědomě a systematicky zprostředkovává získávání a upevňování schopností, dovedností, znalostí, hodnotových postojů, návyků a společenských forem jednání a chování jedinců, kteří dokončili školní vzdělání a odbornou přípravu a vstoupili na trh práce. Také je to systém institucionálně organizovaných a sebevzdělávacích aktivit nahrazujících, rozšiřujících, doplňujících, inovujících, přetvářejících či jinak obohacujících počáteční vzdělávání dospělých, které záměrně a cílevědomě rozvíjejí své dovednosti a znalosti, také hodnotové postoje, zájmy, názory a další osobní a sociální kvality, které potřebují pro plnohodnotnou práci a plnění sociálních rolí (Palán, Langer, 2008).

Věda o výchově a vzdělávání dospělých se nazývá andragogika. Slovo andragogika vychází z řeckých pojmů *anér, andros* = muž, dospělý a *agein* = vést. Když ponecháme stranou již dlouho historicky překonané omezení na muže, je andragogika chápána jako doprovázení jedince při jeho cestě za vzděláním, poznáním a pochopením světa. Existují

různá pojetí andragogiky. Pro nás je nejdůležitější přístup k andragogice, jako ke specifické součásti věd o výchově, vyučování a vzdělávání. Krom toho, že je andragogika vědní obor v systému věd o vyučování a výchově zaměřující se na všechny aspekty vzdělávání a učení se dospělých, tak se jedná také o studijní obor v oblasti pedagogických věd, který slouží k přípravě budoucích odborníků v oblasti vzdělávání dospělých (Beneš, 2008).

Vzdělávání dospělých je realizováno jako řádné školské vzdělávání dospělých a další vzdělávání dospělých. Řádné školské vzdělávání dává dospělým možnost, aby v náhradní etapě získali takový druh a stupeň vzdělání, který by normálně získali v mládí, během tzv. počátečního vzdělávání (tzn. během vzdělávání realizovaném mateřskými, základními, středními, vyššími odbornými a vysokými školami). Je jinak nazýváno také jako „druhá vzdělávací cesta“ nebo „druhá šance“. Můžeme ho uskutečňovat buď formou distančního, nebo kombinovaného vzdělávání. Distanční, dříve dálkové vzdělávání, se koná bez přímé účasti dotyčného na výuce a je zprostředkováno prostřednictvím médií (např. internet, výuková CD/DVD). Kombinované vzdělávání spojuje prvky prezenční výuky (např. přednášky, semináře) s vyučujícími prvky výuky distanční (Palán, Langer, 2008). Další vzdělávání je uskutečňováno po dosažení daného stupně vzdělání, tedy po prvním vstupu jedince na trh práce. Může se orientovat na různé dovednosti, vědomosti, znalosti, zkušenosti a kompetence, které jsou podstatné pro uplatnění v pracovním, občanském i osobním životě. Další vzdělávání členíme na občanské vzdělávání, zájmové vzdělávání a (další) profesní vzdělávání (Veteška, 2009).



Obrázek 1: Systém vzdělávání dospělých (Palán, Langer, 2008, s. 95, upraveno)

Občanské vzdělávání je orientováno na utváření vědomí práv a povinností jedinců v jejich politických, občanských, společenských a rodinných rolích a také metod, jak dané role efektivně a zodpovědně vykonávat. Obsahuje vzdělávání ve veřejných otázkách (státních,

regionálních), které se zaměřuje na uspokojování společenských potřeb a zájmů občanů, na zvýšení kvality života a na vytváření skupinové jednoty. Rozšiřuje předpoklady pro zdokonalování člověka jako občana, pro jeho přizpůsobení se na měnící se společenské, ekonomické a politické podmínky, a také funguje jako nástroj k urychlení a dotváření socializace. Obsahuje problematiku historickou, právní, ekologickou, etickou, estetickou, všeobecně vzdělávací, filozofickou, zdravotnickou, tělovýchovnou, náboženskou, politickou, občanskou a sociální (Veteška, 2009).

Zájmové vzdělávání rozšiřuje předpoklady pro zdokonalování osobnosti na základě individuálních zájmů a také uspokojuje vzdělávací potřeby podle osobního zaměření jedince. Pomáhá k dotvoření osobnosti a jejího hodnotového zaměření a zprostředkovává seberealizaci ve volném čase. Vzhledem k rozmanitosti lidských zájmů je také obsahová orientace zájmového vzdělávání velice rozsáhlá. Obsahuje problematiku všeobecně vzdělávací, etickou, kulturní, náboženskou, filozofickou, sportovní, zdravotnickou apod. Díky jeho významné funkci zdokonalování osobnosti je ve světě zájmové vzdělávání stejně jako další profesní vzdělávání upřednostňováno a participují na něm i podniky. Vychází se z předpokladu, že jakákoliv kultivace osobnosti přispívá ke zvýšení kvality lidských zdrojů společnosti. V České republice je tento druh vzdělávání dospělých zanedbáván (Palán, Langer, 2008).

(Další) profesní vzdělávání si přiblížíme v kapitole číslo 3.

2.2 Vzdělávací a profesní dráha

Každý člověk má vlastní vzdělávací a profesní dráhu, které jsou odlišné od ostatních. Někteří mají v této oblasti nízké ambice a jiní naopak směřují co nejvýš. Co to tedy přesně vzdělávací a profesní dráha je?

Vzdělávací dráha je průchod jedince různými stupni a druhy škol v průběhu jeho života (Průcha, Walterová, Mareš, 2013). V České republice každý prochází předškolním a následně primárním vzděláváním. Další vzdělávací cesty už se ale u každého liší, vzhledem k rozmanitosti a selektivitě českého vzdělávacího systému. Vzdělávací dráhu jednotlivců určuje několik faktorů. Prvním je individuální charakteristika jedince, tedy jeho intelektové schopnosti, kognitivní vývoj, motivace, píle a ambice. Druhým faktorem jsou socioekonomické a sociokulturní charakteristiky rodinného prostředí, ve kterém daná osoba vyrůstá, např. podpora dítěte ze strany rodičů. Třetím faktorem je otevřenost

vzdělávacího systému pro přístup lidí k celoživotnímu vzdělávání, např. bezplatné či finančně dostupné instituce vzdělávaní dospělých (Průcha, Veteška, 2012).

Jak již bylo zmíněno, člověk se vzdělává po celý život, tedy i po vstupu na trh práce. Vzdělávání a rozvoj pracovníků je pro dnešní organizace velmi důležitý. Pro prosperitu, konkurenceschopnost a přizpůsobivost organizací mají lidé s jejich znalostmi, dovednostmi a vlastnostmi velký význam. Vzdělávání a rozvoj pracovníků se zaměřuje na systematické formování jejich pracovních schopností. Vytváří předpoklady pro nepřetržité zlepšování výkonu a chování jak pracovníků, tak organizace. Zároveň také zvyšuje připravenost pracovníků na změny podmínek a požadavků organizace a trhu práce. To značně zvyšuje použitelnost pracovníků jako kvalifikovaných a adaptibilních sil na vnitřním i vnějším trhu práce (Němec, Bucman, Šikýř, 2007). Problematice dalšího vzdělávání a formování pracovních schopností se budeme podrobněji věnovat v kapitole číslo 3.

Na vzdělávací dráhu navazuje **dráha profesní** neboli kariéra. Jedná se o sled povolání, tedy průběh konkrétně vykonávaných profesních činností v průběhu života jedince (Průcha, Walterová, Mareš, 2013). Je to cyklický vývoj profese, a to od volby profese a získání kvalifikace přes profesní start a stabilizaci až po eventuální profesní vyhasínání (Kolář, 2012).

Profesní dráha může vznikat náhodně, nebo je záměrně řízena. Její průběh ovlivňuje mnoho faktorů, jako např. školní a profesní příprava, morální a volní vlastnosti, vlohy a dispozice nebo schopnost celoživotního vzdělávání. Mají na ni vliv převážně pravidelné změny na trhu práce v důsledku změn výrobních podmínek. Změna zaměstnání už dávno ztratila hanlivý společenský význam a stala se přirozenou reakcí lidí na mnohonásobné změny v jejich aktivním životě (Palán, 2002). Důvodů, proč lidé dobrovolně odcházejí ze zaměstnání, je hned několik. Vnoučková (2013) jako možné důvody odchodu ze zaměstnání uvádí například nedostatečné finanční ohodnocení, nevyhovující pracovní podmínky, nedostatek příležitostí k povýšení a dalšímu růstu, jednotvárnost práce, pocit nedocenění a nespravedlnosti, stres z přepracovanosti nebo osobní důvody. V souvislosti s fluktuací je dobré vědět, co naopak lidi v zaměstnání drží. Jedná se většinou o kombinaci tří důvodů. Tím prvním jsou finanční prostředky, které jsou nutné pro jejich existenci. Druhým důvodem jsou lidé, se kterými se jim dobře pracuje. Třetím důvodem je touha být užitečný, dělat smysluplnou práci a přinášet prospěch. Pro zjednodušení si můžeme tyto tři důvody představit jako motivační trojúhelník. Každý zaměstnanec má své těžiště v jiném

bodě tohoto trojúhelníku. Nejčastějším důvodem, proč lidé ze zaměstnání odcházejí, je selhání nějaké kombinace těchto faktorů (Bednář, 2018).

Je přirozené, že ze strany pracovníka i zaměstnavatele jsou velké tendence profesní dráhu nějakým způsobem ovlivňovat. V organizacích bývají vypracovány různé individuální plány profesního rozvoje a plány osobního růstu, které ve většině případů navazují na programy podnikového vzdělávání (Palán, 2002). Plán osobního rozvoje je nástrojem řízení pracovního výkonu. Jedná se o určité vyústění závěrů hodnocení pracovníků a také je nepochybným výrazem řízení kariérního rozvoje. Plán osobního rozvoje umožňuje danému jedinci realizovat spoustu rozvojových aktivit, jako je např. sebevzdělávání, koučování, přebírání nových odpovědností, vzdělávání při výkonu práce nebo rozvojové kariérní pohyby. Jeho účelem je zaměřit se na vývoj potřebný ke zlepšení výkonu na současné pracovní pozici. Je možné jej rozšířit o rozvoj, který bude potřebný pro budoucí pohyb v rámci kariéry. V tom případě je součástí procesu rozvoje a plánování kariéry. Plánování kariéry je proces, ve kterém si sami pracovníci určují vlastní cíle i kroky k jejich dosažení a realizují je. Řízení a plánování profesní kariéry pracovníků je v organizaci jedním z hlavních nástrojů motivace, jež jsou prostředkem řízení pracovního výkonu. Stanovení pracovních perspektiv znamená pro pracovníky budoucnost v dané organizaci. Ta souvisí s kvalitou jejich osobního života, jelikož zabezpečuje jistou úroveň materiálního uspokojení jedince a jeho rodiny a určité společenské postavení, které stanovuje míru úspěšnosti v životě (Němec, Bucman, Šikýř, 2007).

Pojmy vzdělávací a profesní dráha je možné jednotně pojmenovat také jako volba povolání. Jedná se o proces, který zahrnuje rozhodování o volbě studia či přípravy na povolání, dále konkrétní povolání a celou profesní dráhu jedince. Volba povolání je zásadní událostí v životě každé osoby, protože ovlivňuje její úspěšnost nejen na trhu práce, ale také v dalších oblastech života. Má vliv na celkový status jedince a je důležitou součástí celkového vývoje osobnosti (Průcha, Walterová, Mareš, 2013).

3 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Poslední kapitola teoretické části bude pojednávat o dalším profesním vzdělávání. Nejprve si upřesníme, co to vlastně další profesní vzdělávání je, a následně si v podkapitolách přiblížíme cyklus vzdělávání, formy a metody vzdělávání a motivaci dospělých k dalšímu vzdělávání.

Profesní rozvoj je velice důležitou oblastí. V moderní společnosti se neustále mění požadavky na lidské dovednosti a znalosti, takže pokud se chce člověk uplatnit na trhu práce, musí je stále prohlubovat a rozšiřovat. Vzdělávání a formování pracovních schopností je celoživotní proces. Málokdo může říct, že mu stačí pouze to, co se naučil během přípravy na povolání, a tudíž se nepotřebuje dále rozvíjet (Koubek, 2015).

V současné době jsou pro fungování organizací důležití nejen odborně připravení zaměstnanci se schopností osvojovat si dovednosti a znalosti, ale také zaměstnanci s potřebnými osobnostními rysy a chováním. Z toho důvodu už tedy nestačí pouze tradiční způsoby vzdělávání zaměstnanců (např. zácvik, doškolování), ale stále více rozvojových aktivit je zaměřeno na vytvoření znalostního rejstříku, který je širší než dovednosti a znalosti vyžadované a potřebné pro současné pracovní místo, dále na rozvoj osobnosti zaměstnanců a utváření jejich hodnotových orientací. A právě tyto rozvojové aktivity utvářejí flexibilitu zaměstnanců a jejich připravenost na změny, což je základ úspěchu každé organizace (Bandžak, Čandík, 2010).

S profesním rozvojem jsou spojené tři velmi podobné pojmy, které spolu vzájemně souvisí, a to profesní vzdělávání, další profesní vzdělávání a podnikové (firemní) vzdělávání.

Profesní vzdělávání je veškerá příprava na povolání. Jedná se o přípravu ve školách a také o veškeré formy vzdělávání dospělých, které obsahově souvisí s výkonem povolání nebo zaměstnání (Bartoňková, 2010).

Další profesní vzdělávání je významnou součástí vzdělávání dospělých, konkrétně profesního vzdělávání. Jedná se o vzdělávání poskytované těm, kteří ukončili vzdělávání v systému počátečního vzdělávání. Jsou to veškeré formy profesního a odborného vzdělávání během aktivního pracovního života, které probíhá po ukončení odborného vzdělávání a přípravy na povolání ve školách. Jeho úkolem je rozvíjet dovednosti, znalosti, postoje a návyky potřebné k výkonu daného povolání. Souvisí s profesním zařazením a uplatněním dospělého, a tím pádem také s jeho ekonomickou aktivitou. Podstatou dalšího profesního vzdělávání je formování a udržování souladu mezi subjektivní a objektivní

kvalifikací (Palán, Langer, 2008). Subjektivní kvalifikace je souhrn všech dovedností, schopností, zkušeností a postojů, které člověk získá během života a lze je zužitkovat při výkonu dané činnosti. Objektivní kvalifikace je kvalifikovanost práce, tedy požadavky na kvalifikaci zaměstnance, které plynou z odbornosti, náročnosti a charakteru dané práce. Jde tedy o neustálé přizpůsobování kvalifikace zaměstnance a kvalifikovanosti práce (Bartoňková, 2010).

Podnikové neboli firemní vzdělávání je součástí dalšího profesního vzdělávání. Jedná se o soubor vzdělávacích aktivit, které zajišťuje podnik/firma. Jeho součástí je vzdělávání v podniku i mimo podnik. Vzdělávání v podniku je interní vzdělávání, které pořádá podnik ve vlastním edukačním zařízení nebo na pracovišti. Vzdělávání mimo podnik je externí vzdělávání ve specializovaném vzdělávacím zařízení nebo škole (Bartoňková, 2010). Podnikové vzdělávání je neustálý proces změny pracovního chování, úrovně dovedností a znalostí a také motivace zaměstnanců, díky kterému dochází ke snížení rozdílu mezi subjektivní a objektivní kvalifikací. Jeho cílem je kromě předávání znalostí také vytváření podmínek pro seberealizaci - nejefektivnějšího motivačního nástroje (Palán, 2002). Teorie podnikového vzdělávání, jinak také podniková pedagogika, rozlišuje tzv. trénink a rozvojové aktivity. Trénink neboli výcvikové vzdělávací aktivity a školení se zaměřují na specifické kompetence nezbytné pro kvalifikovaný výkon na současné pracovní pozici. Rozvojové aktivity se zaměřují na budoucí potřeby výkonu a uplatnění pracovníků v podniku (Veteška, 2016).

K formování pracovních schopností člověka dochází v průběhu celého jeho života, bez ohledu na to, kde a kdy je uskutečňováno a kdo je iniciátorem. Rozlišujeme tři oblasti formování pracovních schopností, a to oblast všeobecného vzdělávání, oblast odborného vzdělávání a oblast rozvoje (Koubek, 2015).

a) **Oblast všeobecného vzdělávání**

   Tato oblast se podílí na utváření základních a všeobecných znalostí a dovedností, díky kterým člověk žije ve společnosti a rozvíjí své specializované pracovní schopnosti a jiné vlastnosti. Zaměřuje se především na sociální rozvoj jedince. Jedná se o oblast řízenou a kontrolovanou státem (Koubek, 2015).

b) **Oblast odborného vzdělávání**

   Jedná se o oblast, která se orientuje na zaměstnání. Zahrnuje procesy přípravy na povolání, formování specifických dovedností a znalostí vyžadovaných pro výkon určitého zaměstnání a jejich aktualizace (Koubek, 2015). Zajišťuje ji stát

a zaměstnavatelé. Stát poskytuje základní přípravu na povolání a zaměstnavatel zaškolování, doškolování a přeškolování zaměstnance (Lochmannová, 2016).

Základní příprava na povolání je obvykle realizována mimo organizaci a není součástí jejího vzdělávacího systému a rozvoje zaměstnanců (Čopíková, Bláha, Horváthová, 2015).

Zaškolení, jinak také orientace nebo adaptace, pomáhá pracovníkům při osvojování dovedností a znalostí potřebných k výkonu dané práce. Probíhá v okamžiku, kdy nastoupí do organizace nový zaměstnanec, nebo v případě, kdy stávající zaměstnanec organizace přechází na jiné pracovní místo (Šikýř, 2016).

Doškolování neboli prohlubování kvalifikace je pokračováním odborného vzdělávání. Aby mohli zaměstnanci úspěšně vykonávat svoji práci, průběžně si osvojují nové dovednosti a znalosti v souladu se změnami požadavků na jejich současnou pracovní pozici (Šikýř, 2016).

Přeškolování, jinak také rekvalifikace, je osvojování dovedností a znalostí potřebných k výkonu nového povolání, odlišného od toho stávajícího. Přeškolování může být plné nebo částečné. Jeho zvláštním případem je tzv. profesní rehabilitace. Ta pomáhá osobám, jimž brání současný zdravotní stav trvale či dlouhodobě vykonávat dosavadní zaměstnání, k jejich opětovnému pracovnímu zařazení (Čopíková, Bláha, Horváthová, 2015).

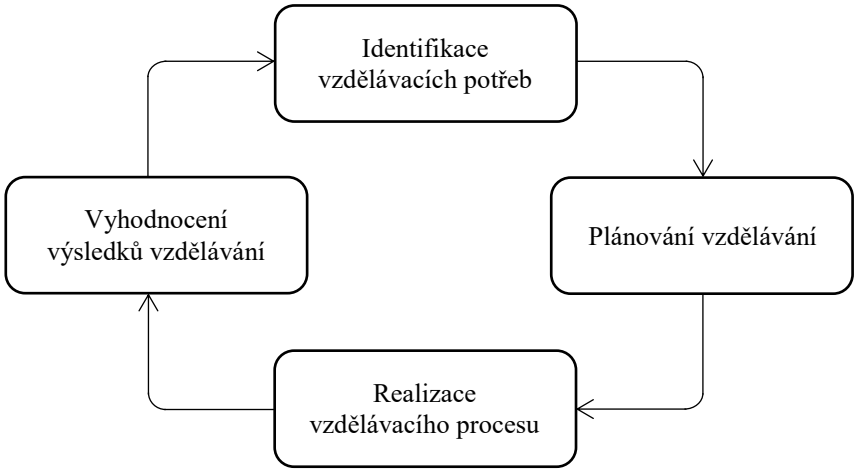
c) Oblast rozvoje

Oblast dalšího rozvoje pracovníka je možné jinak nazvat také jako rozšíření kvalifikace. Zaměřuje se na osvojení nových dovedností a znalostí, které přesahují požadavky současné práce daného jedince, a tím se zvyšuje jeho možnost uplatnění v organizaci i mimo ni. Tuto oblast zajišťuje zaměstnavatel, kterého však často podporuje stát ve spolupráci se vzdělávacími institucemi (Lochmannová, 2016).

3.1 Cyklus vzdělávání

Další vzdělávání a profesní rozvoj zaměstnanců přispívá organizaci k jejímu celkovému rozvoji. Nejefektivnějším vzděláváním pracovníků je dobře organizované systematické vzdělávání. Jedná se o neustále se opakující cyklus, který se skládá ze čtyř fází – identifikace vzdělávacích potřeb, plánování vzdělávání, realizace vzdělávacího procesu a vyhodnocení výsledků vzdělávání (Koubek, 2015). Tyto čtyři fáze jsou obvykle

doprovázeny průběžným sledováním a hodnocením efektivity prováděných činností (Průcha, 2009).



Obrázek 2: Cyklus vzdělávání (Koubek, 2015, s. 260, upraveno)

Identifikace vzdělávacích potřeb

Vzdělávací potřeby jsou identifikovány na základě jejich analýzy, při které jsou shromažďovány informace o aktuálním stavu dovedností a znalostí pracovníků a o výkonnosti jednotlivců, týmů i celého podniku. Zjištěné údaje jsou poté porovnány s jejich požadovanou úrovní. Výsledkem analýzy je zjištění výkonnostních mezer, které je potřeba eliminovat, a následné zaměření na ty, které je možné odstranit díky vzdělávání. Výkonnostní mezerou nazýváme rozdíl mezi úrovní výkonnosti standardní (požadovanou) a současnou (Vodák, Kucharčíková, 2011).

Plánování vzdělávání

V předešlé fázi jsme zjistili, jaký by měl být předmět vzdělávání a kdo se vzdělávacího programu zúčastní. Na začátku této fáze se většinou nejprve stanoví cíle vzdělávání a poté se zpracuje plán vzdělávání. Dobře zpracovaný plán vzdělávání zaměstnanců by měl vymezovat obsah vzdělávání, cílovou skupinu, metody vzdělávání, lektora vzdělávání, časový plán, místo konání, náklady na vzdělávání a také metody vyhodnocování výsledků vzdělávání (Čopíková, Bláha, Horváthová, 2015).

Realizace vzdělávacího procesu

Po dokončení fáze plánování vzdělávání je možné zahájit konkrétní vzdělávací aktivity podle plánu vzdělávání. Fázi realizace vzdělávacího procesu tvoří několik prvků – cíle, program, motivace, metody, účastníci a lektoři (Vodák, Kucharčíková, 2011).

- **Cíle** vzdělávání jsou stanoveny na základě daných potřeb vzdělávání. Dělíme je na cíle programové a cíle jednotlivé vzdělávací akce. Programové cíle zahrnují cíle celého vzdělávacího programu. Cíle kurzu (vzdělávací akce) obsahují cíle jednotlivých vzdělávacích aktivit, které mohou zahrnovat ještě dílčí cíle.
- **Program** vzdělávací akce by měl být přizpůsoben tak, aby se účastníci opravdu něco naučili, a měl by obsahovat časový harmonogram, obsah (témata), použité metody a pomůcky. Je velmi důležité, aby bylo zajištěno, že bude plynule a bez problémů naplněn.
- Velmi významným prvkem vzdělávacího procesu je **motivace** k učení. My se jí budeme podrobněji věnovat v podkapitole číslo 3.3.
- Když jsou stanoveny cíle, kterých chce podnik pomocí systému vzdělávání dosáhnout, je potřeba vybrat vhodnou **metodu** k jejich naplnění. Metodami vzdělávání se blíže zabývá podkapitola číslo 3.2.
- Zásadním prvkem podnikového vzdělávání jsou jeho **účastníci**. Jejich motivovanost a připravenost závisí na emocionálním rozpoložení a také na kulturním a vzdělanostním zázemí. To, jaký bude jejich přístup k učení, ovlivňuje jejich citový stav a dispozice.
- Neméně důležitým prvkem podnikového vzdělávání jsou **lektoři**. Lektor má na starost přípravu, realizaci a vyhodnocení vzdělávání. Úspěch vzdělávací akce závisí hlavně na schopnosti lektora umět předat účastníkům vzdělávání požadované téma (Vodák, Kucharčíková, 2011).

Vyhodnocení výsledků vzdělávání

Jedná se o relativně problematickou fázi, jelikož výsledky vzdělávání jsou obtížně měřitelné a většinou se projeví nepřímo až časem, a to v přístupu a chování zaměstnanců. Při vyhodnocování se zkoumá a hodnotí, jestli byly použity a dodrženy vhodné metody, jaké byly reakce účastníků, jaká je opravdová úroveň nově získaných znalostí a dovedností a jejich uplatnění v každodenní práci. Výsledky vzdělávání jsou vyhodnocovány na základě porovnání výsledků vstupních a výstupních testů nebo sledováním a kontrolou průběhu vzdělávacího programu (Šikýř, 2016).

3.2 Metody vzdělávání

Každé vzdělávání probíhá v určitých formách a metodách. Ty jsou také jedním z prvků, ve kterých se zásadně liší přístupy pedagogiky a andragogiky v praxi. Formy a metody

vzdělávání prošly a dále procházejí vývojem (dochází k jejich obměně a transformaci), mimo to vznikají nové a jiné zanikají (Palán, Langer, 2008). Lidé si mnohdy pojem forma a metoda pletou. Forma je pouze obecné zorganizování a uspořádání vzdělávání a metoda je daný postup, který lektor aplikuje k dosažení vzdělávacích cílů. Pro jednu formu je možné využít více metod (Langer, 2016).

Volba správné metody reflektuje potřeby a požadavky dané organizace a je reakcí na současné trendy ekonomického a technologického vývoje. Volbu vhodné metody samozřejmě ovlivňuje také mnoho faktorů jako je věk účastníků, jejich počet, aktuální a požadovaná úroveň znalostí a dovedností. Důležité jsou rovněž plánované cíle, druh podnikání a priority (Lochmannová, 2016).

Metody vzdělávání je možné členit dle různých kritérií. Například Veteška (2016) je dělí dle míry aktivity a samostatnosti vzdělávaných na výkladově ilustrativní, dialogické a problémové. Výkladově ilustrativní se využívají při předávání nových či složitějších informací většímu množství vzdělávaných. K těmto metodám je možné řadit například přednášku. U dialogických metod je potřeba vyšší míra aktivity účastníků. Zaměřují se na rozvoj samostatného myšlení, analýzu problémů a navrhování jejich řešení, argumentaci a další myšlenkové procesy. Příkladem těchto metod je rozhovor či diskuse. Problémové metody jsou v dnešní době mezi lektory velmi populární. Zaměřují se na interaktivitu ve výuce, do které jsou zapojeni hlavně vzdělávání jedinci. Mezi tyto metody řadíme například řešení případových studií, brainstorming či hraní rolí. Koubek (2015) klasifikuje metody dle místa vzdělávání na metody vzdělávání na pracovišti a metody vzdělávání mimo pracoviště. Metody vzdělávání na pracovišti se používají na konkrétním pracovním místě při vykonávání běžných pracovních povinností. Řadíme sem například instruktáž při výkonu práce, counselling či asistování. Metody vzdělávání mimo pracoviště jsou obvykle uskutečňovány podobně jako ve školním režimu (kurzy na školách či ve vzdělávacích institucích), dále ve speciálních zařízeních (výukové dílny, počítačové učebny apod.), na vývojových pracovištích atd. Patří sem například přednášky, semináře, workshopy či řešení případových studií.

3.3 Motivace dospělých k dalšímu vzdělávání

Motivace vyjadřuje sílu a směr chování a obsahuje faktory, které ovlivňují jedince, aby se choval jistým způsobem. Lidé jsou motivováni, když předpokládají, že určité činy

s největší pravděpodobností povedou k dosažení nějakých cílů a získání hodnotných odměn, které uspokojí jejich potřeby a splní jejich přání (Armstrong, Taylor, 2015).

Motivace dospělých k dalšímu vzdělávání je velmi významným prvkem a základní podmínkou aktivní účasti ve vzdělávacím procesu. Je třeba ji chápat jako soubor různorodých a vzájemně se podmiňujících faktorů (motivů), které ovlivňují jednání a prožívání jedince (Palán, 2002).

Základním pojmem v problematice motivace je motiv. Ten je určitou jednotlivou vnitřní psychickou sílou (pohnutkou). Lze jej chápat jako psychologickou příčinu nebo důvod určitého chování a jednání člověka. Na vlastní motiv má vliv také vnější prostředí. Motivy, a tím pádem i motivace, značným způsobem ovlivňují lidskou činnost. Je třeba si uvědomit, že na jednání člověka obvykle nemá vliv pouze motiv izolovaný, ale celý soubor motivů (Čopíková, Bláha, Horváthová, 2015).

Dle Beneše (2014) rozlišujeme následující typy motivů účasti na dalším vzdělávání:

- sociální kontakt – snaha o navázání či rozvoj kontaktů, skupinových aktivit a přátelství, akceptace druhých a zlepšení vlastní sociální pozice,
- sociální podněty – snaha o získání prostoru nezatěžovaného každodenními frustracemi a tlaky,
- profesní důvody – snaha o zajištění a rozvoj vlastní pozice v zaměstnání,
- participace na politickém životě – snaha o zlepšení schopností v oblasti komunálního života,
- vnější očekávání – osoba následuje doporučení přátel, zaměstnavatele či sociálních pracovníků,
- kognitivní zájmy – vychází z vlastní hodnoty znalostí a jejich získávání.

Dalším důležitým pojmem v souvislosti s motivací je potřeba. Mezi motivem a potřebou je pouze velmi malý rozdíl, takže v praxi často dochází k jejich záměně. Potřeba je jedincem prožívaný nedostatek něčeho pro něj důležitého a potřebného. Na úrovni prožívání se potřeba projevuje jako nepříjemný stav napětí, který vyvolává tendence toto napětí odstranit. Většinou tedy směřuje k činnostem vedoucím k odstranění daného nedostatku. Je ale předpokladem, že daný jedinec nalezne cíl, tedy určitou skutečnost, která mu danou potřebu umožní uspokojit (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012).

Pro lidi je největší motivací vědomí, že jejich činy povedou k dosažení určitých cílů a uspokojení jejich potřeb. Nejlepší forma motivace je ta, kdy jsou lidé motivováni sami od

sebe. Většina z nás však potřebuje být více či méně motivována zvnějšku (Armstrong, Taylor, 2015). Na základě toho rozlišujeme vnitřní a vnější motivaci. U **vnitřní motivace** se jedná o faktory, které si jedinci vytváří sami a které je ovlivňují tak, aby se chovali určitým způsobem nebo se vydali určitým směrem. Tyto faktory tvoří odpovědnost, autonomie, příležitost využívat a rozvíjet dovednosti a schopnosti, zajímavá a podnětná práce a možnost postupu v hierarchii pracovních funkcí. Vnitřní motivátory mají hlubší a dlouhodobější účinek, jelikož jsou součástí jedince, a nikoliv vnucené zvnějšku. **Vnější motivace** je vše, čím se lidé vzájemně motivují. Tvoři ji odměny, ale i tresty. Vnější motivátory oproti vnitřním mohou mít bezprostřední a výrazný účinek, ale zato často nejsou dlouhodobé (Armstrong, 2007).

Z hlediska prožívání jedince rozlišují Veteška a Vacínová (2011) motivaci pozitivní a negativní. **Pozitivní motivace** je nejčastěji vyvolána úspěchem, uznáním či pochvalou. Posiluje další úsilí jedince a aktivuje jeho poznávací i volní potřeby prostřednictvím pozitivního citového prožitku. Může mít ale také negativní vliv na učební aktivity, kdy je příčinou nepřiměřená pozitivní motivace ze strany lektora, která oslabuje poznávací potřeby a přesycuje volní rovinu osobnosti. **Negativní motivace** je nejčastěji vyvolána neúspěchem, negativním hodnocením či projevem nezájmu. Jejím důsledkem může být ztráta zájmu o vzdělávání, rezignace na výkon nebo negativní postoj k učení a lektorovi. Může mít ale také pozitivní vliv na učební aktivity, kdy může například aktivovat potřebu sociální prestiže.

Lidé potřebují být k učení a vzdělávání motivováni. Měli by si být vědomi toho, že je třeba rozvíjet a zlepšovat jejich současnou úroveň znalostí a dovedností a také jejich současné postoje a chování, aby byli schopni vykonávat svoji práci ke své vlastní spokojenosti a ke spokojenosti ostatních. Ke vzdělávání bývají nejvíce ochotni tehdy, kdy díky němu dochází k uspokojení jedné či více jejich potřeb. To, že lidé najdou ve vzdělávání uspokojení, je velmi důležité, protože i ty nejlepší vzdělávací programy mohou selhat, když je jejich účastníci nepovažují za užitečné (Armstrong, 2007).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Pro výzkum bakalářské práce jsme si zvolili kvalitativní přístup, díky kterému můžeme získat podrobný popis případů a který nám umožní vytvořit si celistvý pohled na danou problematiku a lépe pochopit souvislosti (Hendl, 2016). Výsledky daného šetření však nelze zobecňovat. Jsou platné pouze pro vzorek, kterého se výzkum týkal a od kterého byla data získána (Švaříček, Šeďová, 2014).

V této kapitole si nejprve stanovíme výzkumný problém, výzkumné cíle a otázky, které se pomocí výzkumu pokusíme zodpovědět. Následně si představíme výzkumný soubor a kritéria pro jeho výběr. Součástí této podkapitoly bude také stručná charakteristika jednotlivých respondentů. V další podkapitole se budeme věnovat metodě sběru dat a také si popíšeme průběh sběru dat. Nakonec si vymezíme způsob zpracování dat.

4.1 Výzkumný problém

V našem výzkumu se budeme zabývat průběhem profesní a vzdělávací dráhy pracovníků v sociálních službách. V dnešní době už dávno neplatí, že se člověk musí celý život věnovat pouze tomu, čemu se vyučil nebo co vystudoval. Dochází k neustálému zrychlování vývoje, trh práce se mění a lidé mají spoustu pracovních možností. Změnit profesi v průběhu života je jednodušší než kdy předtím, jen to chce velkou dávku odvahy a motivace. Nás v tomto výzkumu bude zajímat, jak se měnily profesní a vzdělávací cíle jedinců, kteří se v průběhu života rozhodli stát se pracovníky v sociálních službách, a také to, co je při dosahování těchto cílů motivovalo.

Jako výzkumný problém této bakalářské práce jsme si tedy zvolili vzdělávací a profesní dráhu pracovníků v sociálních službách.

4.2 Výzkumné cíle

Pro naši bakalářskou práci jsme si stanovili následující výzkumné cíle.

1. Zjistit, jak se v průběhu života respondentů měnily jejich vzdělávací cíle.
2. Zjistit, jak se v průběhu života respondentů měnily jejich profesní cíle.
3. Zjistit, co bylo pro respondenty motivací při dosahování těchto cílů.
4. Zjistit, zda respondenti uvažují o nějakých dalších změnách v jejich profesním životě.

4.3 Výzkumné otázky

Z uvedených výzkumných cílů vychází následující výzkumné otázky.

1. Jak se v průběhu života respondentů měnily jejich vzdělávací cíle?
2. Jak se v průběhu života respondentů měnily jejich profesní cíle?
3. Co bylo pro respondenty motivací při dosahování těchto cílů?
4. O jakých dalších změnách v profesním životě respondenti uvažují?

4.4 Výzkumný soubor

Pravidla výběru výzkumného souboru jsou u kvalitativního výzkumu jiná než u výzkumu kvantitativního. Cílem výběru výzkumného souboru u kvalitativního výzkumu je, aby reprezentoval určitý problém, nikoliv určitou populaci. Není sestavován náhodně, ale teoreticky. To znamená, že při výběru výzkumného souboru vycházíme ze stanoveného výzkumného problému a výzkumných otázek (Švaříček, Šeďová, 2014).

Výzkumný soubor jsme vybírali záměrně, a to na základě účelu. Tento postup je využíván převážně pro menší výběry. Výzkumník si jednotlivé prvky výzkumného souboru vybírá sám a vychází při tom z výzkumných záměrů a předpokládané podoby zkoumání (Reichel, 2009).

Při výběru účastníků výzkumu jsme hledali jedince, kteří se v průběhu života rozhodli nebo byli donuceni změnit profesi a stali se pracovníky v sociálních službách. Hlavním kritériem při výběru účastníků výzkumu pro nás bylo absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výzkumný soubor tvoří šest žen – pracovnic v sociálních službách. I přes velkou snahu bohužel nebyl nalezen žádný muž, který by splňoval naše kritéria. Jednotlivé respondentky si v následujících několika řádcích krátce představíme. Z důvodu zachování anonymity respondentek ovšem nebudou uváděna vlastní jména ani názvy konkrétních měst a pracovišť.

Respondentka 1 (A)

První respondentka je padesátiletá žena, která má dokončené střední vzdělání s výučním listem, obor krejčí se zaměřením pro pánské oděvy. Na tento obor šla na přání své babičky,

i když sama už tehdy chtěla jít studovat na zdravotní školu. Dříve pracovala v továrně na airbagy a nyní pracuje v domově se zvláštním režimem.

Respondentka 2 (B)

Druhá respondentka je čtyřiačtyřicetiletá žena, která má stejně jako předešlá respondentka dokončené střední vzdělání s výučním listem, obor krejčí se zaměřením pro pánské oděvy. Dříve pracovala jako švadlena v různých fabrikách a nyní pracuje v domově se zvláštním režimem.

Respondentka 3 (C)

Třetí respondentka je šestatřicetiletá žena původem ze Slovenska, která vystudovala střední odbornou školu s maturitou, obor obchod a podnikání. Po střední škole pracovala ve Velké Británii jako chůva a následně začala s přítelem podnikat v České republice v oboru mimoškolní aktivita a učení angličtiny předškolních a školních dětí. Když si chtěla od dětí na chvíli odpočinout, pracovala jeden rok jako asistentka ředitele, kde ale prožila velký stres a vyhoření. Nyní pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a jako streetworker.

Respondentka 4 (D)

Čtvrtou respondentkou je sedmačtyřicetiletá žena, která má vystudovanou střední průmyslovou školu strojnickou a nyní studuje vysokou školu, obor sociální pedagogika. Dříve pracovala v konstrukci a teď pracuje v rodinném a mateřském centru.

Respondentka 5 (E)

Pátá respondentka je osmadvacetiletá žena, která má vystudované všeobecné gymnázium a plánuje studium na vysoké škole, obor sociální pedagogika a poradenství. Dříve pracovala jako servírka a recepční v hotelu. Nyní pracuje v azylovém domě pro matky s dětmi.

Respondentka 6 (F)

Šestou a zároveň poslední respondentkou je pětačtyřicetiletá žena, která má vystudované střední odborné učiliště, obor potravinářství. Dříve pracovala jako prodavačka v butiku s pánskou konfekcí a nyní pracuje v senior centru.

4.5 Metoda sběru dat

Pro sběr dat jsme zvolili nejčastěji používanou metodu v kvalitativním výzkumu, kterou je metoda hloubkového rozhovoru. Pomocí hloubkového rozhovoru zkoumáme členy určité specifické sociální skupiny s cílem obeznámit se a pochopit jednání událostí, kterým tito jedinci disponují. Hloubkový rozhovor nám dává možnost získat výpovědi a slova v jejich přirozené podobě. Rozlišujeme dva hlavní typy hloubkového rozhovoru, a to rozhovor nestrukturovaný a polostrukturovaný. My jsme si pro náš výzkum vybrali rozhovor polostrukturovaný, který vychází z předem připraveného seznamu otázek (Švaříček, Šeďová, 2014).

Náš rozhovor tvořilo celkem 13 otázek (viz Příloha č. 1) formulovaných tak, abychom si jejich prostřednictvím zodpověděli výzkumné otázky. Díky použití polostrukturovaného rozhovoru bylo možné na odpovědi respondentů reagovat a případně se doptat na potřebné informace.

Všechny respondentky byly před zahájením rozhovoru seznámeny s jeho průběhem a byly informovány o naprosté anonymitě. Souhlas s nahráváním rozhovoru a se zpracováním získaných dat do bakalářské práce byl nahrán do záznamu. Všechny rozhovory byly nahrány na diktafon a následně přepsány do doslovné transkripce. V případě, že se v přepisu nacházely nějaké konkrétní údaje, které by porušily anonymitu respondentů, došlo k jejich odstranění.

4.6 Způsob zpracování dat

Jak již bylo řečeno, rozhovory byly nahrány a doslovně přepsány. Přepis rozhovorů byl následně zpracován pomocí techniky otevřeného kódování. Jedná se o operaci, při níž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a následně složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text nejprve rozdělen na jednotky, kterými může být slovo, sousloví, věta či odstavec. Každé jednotce je přidělen nějaký kód (označení), který jistým způsobem popisuje určitý typ a diferencuje ho od ostatních. Vzniklé kódy jsou poté dle podobnosti či jiné vnitřní souvislosti seskupeny do kategorií (Švaříček, Šeďová, 2014).

Jako způsob zpracování dat neboli design výzkumu jsme si vybrali případovou studii. Jedná se o podrobné zkoumání jednoho či několika málo případů. Oproti statistickému šetření, při kterém se sbírá poměrně omezené množství dat od mnoha jedinců, se v případové studii získává větší množství dat od jednoho či několika málo jedinců. Jde v ní

o zachycení složitosti případu a také o popis vztahů v rámci celku. Předpokládá se, že podrobné prozkoumání jednoho případu nám pomůže lépe porozumět jiným obdobným případům. V závěru studie se zkoumaný případ začleňuje do širších souvislostí (Hendl, 2016).

4.7 Problémy a rizika výzkumu

V období, kdy byly rozhovory realizovány, nebylo možné se s respondenty setkat osobně z důvodu aktuální situace pandemie COVID-19. Proto byly rozhovory provedeny online formou, a to prostřednictvím aplikace Skype nebo Messenger dle výběru respondenta. Velkým problémem online prostředí je jeho neosobní charakter, který způsobuje, že jsou respondenti méně otevření a komunikace většinou nebývá tak bohatá, jak při osobním setkání. Krom toho je také omezena nonverbální komunikace, která je velmi důležitou a nezastupitelnou součástí sociální komunikace. Možným rizikem online prostředí jsou také technické problémy.

Dalším problémem bylo nalezení vhodných respondentů, kteří by splňovali naše kritéria a zároveň byli ochotni poskytnout rozhovor.

5 ANALÝZA DAT

Tato kapitola naší bakalářské práce se bude věnovat rozboru dat, která byla získána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory byly nejprve doslovně přepsány a následně zpracovány pomocí techniky otevřeného kódování. Text byl rozdělen na jednotky a každé jednotce byl následně přiřazen tzv. kód. Pro lepší orientaci a rychlejší dohledávání kódů jsme vytvořili jejich seznam, ve kterém má každý kód specifikované jeho umístění. Jedná se vždy o písmeno označující daného respondenta a číslo řádku v přepisu rozhovoru. Respondenty jsme si označili písmeny A až F. Jaké písmeno patří kterému respondentovi je uvedeno v podkapitole číslo 4.2 s názvem Výzkumný soubor, kde jsou jednotliví respondenti také stručně představeni. Vzniklé kódy byly upořádány do kategorií.

V první části této kapitoly si představíme kategorie, které vychází z otevřeného kódování. Druhá část se poté bude věnovat jednotlivým případovým studiím.

5.1 Kategorie

Všechny kódy byly rozděleny do pěti kategorií dle podobnosti a provázanosti. Jedná se o kategorie s názvy:

- Hledání smyslu života,
- Touha pomáhat,
- Změna je život,
- Seberealizace,
- Vize do budoucna.

My si v následujících podkapitolách jednotlivé kategorie představíme. Nebudou chybět také citace odpovědí jednotlivých respondentů.

5.1.1 Hledání smyslu života

Kategorie s názvem Hledání smyslu života byla nasycena kódy: **smysluplnost práce, důstojnost práce, změna priorit, různorodost práce.**

Každý z nás se asi někdy zamyslel nad tím, jaký je smysl jeho života. Když nám smysl života chybí, dělá nás to nešťastnými. Je normální, že většina lidí chce vidět smysluplnost mimo jiné také ve své práci, které člověk věnuje velkou část svého života. Respondentky

našeho výzkumu smysluplnost v práci nenalézaly, nebyly v ní spokojené, a proto se rozhodly najít nový smysl jejich života.

Respondentka 6 říká (F 33): *„No, přiznám se, že asi všem lidem se v průběhu života mění priority, a já jsem kolem čtyřicítky asi tak nějak začala přemýšlet, jestli ta moje práce dává nějaký smysl a nějak jsem ho nenacházela. Takže třeba vykládáním si s lidma a tak jsem si uvědomila, že bych chtěla pomáhat víc než jako prodavačka. A to mě přivedlo vlastně tady k té pečovatelce, že to zkusím a uvidím, jestli to bude ono a myslím si, že je to moje cesta.“* Dále dodává (F 57): *„Asi člověk postupem času, dozráním zjistí, že chce chodit do práce rád, takže ta změna moje určitě se naplnila a to, že ta práce je smysluplná, že ráda chodím do práce, to je pro mě důležitý.“*

Smysl života vidí respondentka 1 v pomoci lidem. Naskytla se jí možnost vyzkoušet si práci v sociálních službách nejprve jako dobrovolník (A 57-58): *„…chodila jsem dvakrát týdně, abych viděla vůbec, jestli to dám nebo jak to na mě bude působit, ale jako byla jsem velice spokojená, takže jsem si utvrdila, že to rozhodnutí vlastně jít tady do sociálních služeb, kde dřív jsem pracovala u lidiček s mentálním postižením a vlastně až teďka tři roky jsem na domově se zdravotním režimem, se zvláštním režimem, takže jako já jsem spokojená. Vím, že tady tahle práce prostě má cenu.“*

V průběhu naší existence se může smysl života měnit. Ovlivňuje to mnoho faktorů. Priority a hodnoty dvacetiletého člověka, který má celý život před sebou, jsou jiné, než třeba ve čtyřiceti letech, kdy už získal mnoho životních zkušeností. O změně priorit v průběhu života hovoří respondentka 4 (D 49-51): *„Možná to je s přibývajícím věkem, že člověk má trošku jiné priority v mládí, nebo když odmaturuje, trošku jiné priority po tom, jak se stává rodičem a trošku jiné priority po tom, jak už děti dospívají, takže možná to je způsobeno tím věkem, že člověk už má trochu jiný pohled na ten život, na ten svět, takže to bere trošku z jiné stránky.“* Ke změně hodnot v průběhu života se vyjadřuje také respondentka 2 (B 43): *„Člověk dozrává, zjišťuje, že hodnoty života jsou někde jinde a asi ten věk nejvíc no.“*

I když jí původně bylo úplně jedno, jakou práci bude po škole dělat, nakonec se začaly měnit priority i respondentce 5 a chtěla si najít práci, která jí bude dávat smysl (E 59-60): *„A hlavně když jsem teda slyšela od přátel, jak je jejich práce baví a jak jsou spokojení, tak jsem si uvědomila, že bych taky chtěla nějakou práci, do které se budu těšit a ze které nebudu chodit jenom naštvaná domů.“* (E 61): *„A po nástupu do azylového domu jsem*

zjistila, že to je ta práce, která mě baví a hlavně mi teda jako dává smysl oproti té práci recepční...“

Respondentka 4 zmiňuje, že kromě toho, že je práce v sociálních službách smysluplná, je také různorodá, a tím pádem nám jen tak nezevšední. (D 70-71): *„...ta práce je hodně různorodá, člověk nemůže nikdy předvídat, co bude druhý den, co se naskytne, jaká bude situace, jaká bude reakce těch lidí, takže je to taková prostě různorodá práce nebo spíš bych řekla činnost nebo služba. Asi tak ani ne tak práce jako spíš služba, člověk to musí dělat trošičku srdcem a ne tím, že prostě za každou cenu mám nějakou práci, takže do toho musí dát trošičku i sebe.“* O různorodosti práce se zmiňuje také respondentka 6 (F 62): *„Najít si cestu k tomu člověkovi, nějak s ním pracovat, prostě není to jednotvárný.“*

Pro respondentku 3 je kromě toho, že je práce v sociálních službách smysluplná, uspokojující také to, že je důstojná. (C 32-33): *„Jsem hrozně spokojená s tím, že vlastne i pracuju pro Oblastní charitu, čo mi príde ako hodně dôstojný...“*

5.1.2 Touha pomáhat

Kategorie s názvem Touha pomáhat byla nasycena kódy: **potřebnost, pomoc lidem, náročnost práce, spokojenost klientů, užitečnost, pochybnosti.**

Každý druhý člověk tvrdí, že by chtěl pomáhat lidem. Málokdo ale udělá ten krok, aby se tak opravdu stalo. Někteří začnou v sociálních službách pracovat hned po škole, jiní si práci v sociálních službách ve dvaceti letech nedokážou ani představit a dospějí k tomu až v průběhu života. Je velmi těžké sebrat odvahu, odejít ze zaměstnání a začít pracovat v sociálních službách. Jedná se o velmi náročnou práci, kterou nezvládne dělat každý. Pokud člověk chce opravdu pomáhat, neřeší, jak moc je práce náročná. Mnohem důležitější je pro něj pocit, že jsou klienti spokojení a že je potřebný a užitečný.

Respondentka 4, která se v průběhu života rozhodla pro změnu profese a práci v sociálních službách, říká (D 30-31): *„Jsem spokojená a tím, že vlastně můžu být nápomocna i tady v těchto jiných pracech, které bych normálně dělat nemohla, takže mě to víceméně jako naplňuje i tady takhle, že vlastně můžu. Je ta práce taková různorodá, je to práce s lidmi, prostě člověk může někomu pomoci, takže je to velmi zajímavé a užitečné.“*

Práci s lidmi si ve věku, kdy končila školu, nedokázala představit respondentka 2, které se v průběhu života změnily priority, a nakonec zjistila, že je to práce, kterou chce dělat.

(B 49-50): *„Ta práce s lidma a člověk to poznal a že to člověka baví, že cejtí se užitečnej, že pomáhá no, že jsou lidi, kteří to potřebujou.“*

Respondentka 1 naopak už ze základní školy chtěla jít na školu zdravotnickou a pomáhat lidem. Na přání babičky šla však studovat obor pánská krejčí. Její touha pomáhat byla tak velká, že nakonec začala pracovat v sociálních službách.(A 24): *„Já jsem vždycky toužila se starat o lidičky, takže pro mě je to úplně super!“* Pomoc lidem a pocit potřebnosti je pro ni velmi motivující. (A 36)*: „…motivem prostě teď pro tuhle práci jsou ty lidi, že prostě jsme potřební.* Konečně ji práce naplňuje (A 62): *„Uspokojuje mě ta práce. Já si myslím, že každý člověk, pokud si najde zaměstnání a jde tam s úsměvem, jde tam rád, tak je to velice, velice dobrý. Já odcházím i přicházím velice ráda a jako prostě ano, ta práce mě baví opravdu, jsem ráda, když ty babičky jsou spokojené a vlastně utvrzujete se v tom, že aji když pomáháte, že prostě to má smysl.“*

V sociálních službách je spokojená také respondentka 5, která říká (E 75): *„Jo jako mě nejvíc vždycky těší to, když vidím ty klientky spokojený.“* Dále dodává (E 77-78): *„A ten pocit, že můžu být pro někoho užitečná, je pro mě taky jako velmi uspokojující.“*

Respondentka 3 sice vystudovala obor obchod a podnikání, ale vždy ji bavila spíše práce s dětmi. Původně chtěla pracovat v mateřské škole, nakonec si vybrala nízkoprahové zařízení, kde může dětem pomáhat. (C 63): *„najprv som chcela robiť, vrátiť se k tým deťom ale do škôlky, do nějaké Montessori škôlky, ale potom keď som videla tenhle inzerát, tak to bolo úplne že wau, to je ta pozice, ktorú chci, pretože to je proste ešte level víc, můžu vlastne pomáhat těm deťom v ťažkých situacích.“* Někdy má pochybnosti, jestli se rozhodla správně. Nejistota ale vždy zmizí, když vidí, že jsou díky její práci klienti spokojení. (C 105): *„Niekedy mám tie pochybnosti, že to proste, či som správne, takže to na mě padne, ale baví ma na tom, když vidím ten rozkvet v tých deťoch. A že jim aspoň na chvilku uděláme radosť, lebo k nám chodia fakt ťažké prípady. Tak takové to nadšení.“*

Díky práci prodavačky a touze pomáhat se respondentka 6 stala pečovatelkou. (F 35): *„…třeba vykládáním si s lidma a tak jsem si uvědomila, že bych chtěla pomáhat víc než jako prodavačka. A to mě přivedlo vlastně tady k té pečovatelce, že to zkusím a uvidím, jestli to bude ono a myslím si, že je to moje cesta.“* K práci pečovatelky ji přivedla také životní situace, kdy byl její otec ve špatném zdravotním stavu a nebylo možné se o něj starat doma, takže byl umístěn do senior centra. Tam měla respondentka 6 rovněž možnost zjistit, jak náročná tato práce je. (F 42): *„…vidíte, co je to vlastně, kolik práce člověk vynaloží a úsilí, starání se, aby byli čistí, aby se pobavili, prostě a snažíte se jim vyplnit ten*

konec života trošičku smysluplně, takže to si myslím, že mě hodně ovlivnilo.“ O náročnosti této práce mluví i dále (F 59): *„Ta práce mě uspokojuje, baví mě. Není to jednoduchý, je to opravdu fyzicky i psychicky náročný, ale moc zajímavý...“*

5.1.3 Změna je život

Kategorie s názvem Změna je život byla nasycena kódy: **risk, mateřská dovolená, vyhoření, náhoda, zlom, výzva.**

Někdy je dobré se zastavit a zamyslet se, jestli jsme tam, kde chceme být a směřujeme tam, kam směřovat toužíme. Pokud tomu tak není, měli bychom se snažit to změnit. Život máme jen jeden a to, jaký bude, je pouze v našich rukách. Nikdy není pozdě začít znovu a lépe. Jediné, co je potřeba, je najít odvahu a sílu tuto změnu uskutečnit. Respondentky našeho výzkumu hovořily konkrétně o změně jejich profese.

Změna je často velký risk. Člověk neví, do čeho jde a jestli to vůbec vyjde. O tom ví své respondentka 1, která říká (A 42-43): *„...už jsem měla děti a dělat nějaké kroky kvůli tomu, že nevím, do čeho třeba jdu, pro mě bylo v celku riskantní, ale člověk by měl zkusit všecko, takže potom, jak vlastně ta továrna skončila, tak já jsem měla jasný cíl udělat si kurz a začít se věnovat této práci.“*

Pro některé z našich respondentek byla impulsem ke změně práce mateřská dovolená. Po jejím skončení už se nechtěly vracet do původního zaměstnání. Respondentka 3 říká (C 60): *„...já jak som mala pauzu, vlastne jsem byla na té materskej, tak pre mňa to ani nebylo takový to, že se chci do toho vrátiť a bylo to takový ako proste že najprv som chcela robiť, vrátiť se k tým deťom ale do škôlky, do nějaké Montessori škôlky, ale potom keď som videla tenhle inzerát, tak to bolo úplne že wau, to je ta pozice, ktorú chci...“* Mateřská dovolená jako podnět pro změnu práce byla také u respondentky, která uvádí (B 20): *„No a po mateřský jsem se rozhodla, že bych už chtěla jako fabriku ne, a že bych chtěla někde už zůstat, kde bych jako chtěla vydržet do důchodu a zjistila jsem, že mě to jako baví jo s těma lidma. Ale je to asi i tím věkem, že člověk stárne, tak zjišťuje jiný priority a tak no.“* Změnu po mateřské dovolené učinila také respondentka 4 (D 24): *„...pracovala jsem v konstrukci, to bylo ještě předtím, než jsem měla teda děti a po mateřské jsem hned začala pracovat v neziskové organizaci, ve které pracuji doteď, která vlastně je zaměřena právě na tady tuhle cílovou skupinu těch rodičů s dětmi.“*

Respondentku 6 dovedla ke změně životní situace, určitý zlom v jejím životě, kdy byl její otec umístěn do senior centra (F 54): *„Tam to bylo vlastně ten přímý kontakt v tom senior*

centru s těma lidma, myslím si, že to byl ten zlomový okamžik, kdy se mi to začalo skládat v hlavě, že bych chtěla něco v životě změnit a že bych se mohla zkusit vydat tady touhletou cestou a... asi člověk postupem času, dozráním zjistí, že chce chodit do práce rád, takže ta změna moje určitě se naplnila...“

Ke změně práce nás často dovede stres nebo dokonce naprosté vyhoření. O tom nám pověděla respondentka 3, která zažila stresové situace jako asistentka ředitele (C 75): *„...to období trvalo rok a bylo to šílený! Bylo to z domu a to bylo proste jsem zistila, že... já jsem si chcela odpočať od tých detí, ale tie tlaky proste, já jsem dělala projekty, vlastne že som musela preštudovať veškerú dokumentaci na dotaci, a pak jsem vlastne musela vyplňovať rôzné Excel tabulky a byl tam obchod a bylo to šílený proste! A hrozně ako navalené starosti, starala som sa eště o jejich internetový obchod, spoustu ako keby funkcí. Vo finále to byla ako taková vysoko manažerská pozice...“* Nakonec se cítila úplně vysílená, až vyhořelá (C 81-82): *„...a po tom roku já som byla úplne, ale úplne hotová. Úplne vyčerpaná, nebyla jsem ani ohodnocená, vlastne pán, pre ktorého jsem pracovala mi neuznal polovičku hodin odpracovaných, a tam vlastne prišlo takové to vyhoření, když já jsem si uvedomila doprkýnka ako my nemáme prachy, teď mám malé dítě osemmesačné, já tridsať dva hodin jsem něco tady vyplňovala namísto toho, aby som si s malým hrala a venovala sa mu, tak jsem řekla, že proste už tohle ne.“*

Pro některé může být změna práce vyloženě výzvou. K tomu se vyjádřila respondentka 5 (E 50): *„No jako vzhledem k tomu, že mě práce recepční nebavila, tak pro mě bylo jako docela prioritou najít si práci, která mě bude bavit. A pak přišla nabídka od známé pracovat v azylovém domě, tak jsem to vzala jako výzvu a hlavně ta změna mě docela jako lákala. Pak jsem nastoupila, stačila jako docela chvilka a věděla jsem, že je to práce, kterou chci v budoucnu dělat.“*

Někdy se ke své vysněné práci dostaneme úplnou náhodou. (C 90): *„...když som hľadala tu prácu, tak jsem vedela, že by bolo fajn asi zostať s těmi deťmi a vlastne hľadala jsem to v oblasti v tých škôlkách. Ale nenapadlo ma, že něco takéto existuje, že vlastne by som mohla robiť pracovníka v sociálních službách a až potom som úplne haluzovo, to bolo opravdu úplná haluz, to som večer seděla a listovala jsem tablet a zrazu internet proste nízkoprah pro deti proste, já som tomu vôbec nerozumela ani, co to je, ale když som si prečetla ten popis, tak jsem si řekla ty jo, to je ono, to chci!“* O náhodě se zmínila také respondentka 4 (D 57): *„...možná to byla i náhoda, že jsem se dostala do toho sociálu. Úplně takhle cíleně, že bych vyhledávala nebo směřovala k tomu sociálu vlastně v té době,*

když jsem končila mateřskou ani jsem neměla. Taková shoda náhod, kdy jsem se vlastně ocitla v takové organizaci a tam už mě to víceméně nasměrovalo, kterým směrem vlastně bych se mohla ubírat jako dál jo, takže záleží na těch lidech, na těch kolegoch z té organizace jo, takže spíš to ukázalo až takové to společenství nebo jak bych řekla takový ten okruh těch lidí. To je takové to, proč jsem se dostala do toho sociálu.“

5.1.4 Seberealizace

Kategorie s názvem Seberealizace byla nasycena kódy: **vysoká kvalita práce, podpora blízkých, neinformovanost okolí, osobní rozvoj, zpětná vazba, individuální přístup, pravidelné vzdělávání, důležitost praxe.**

Každý by v životě rád dělal to, co ho baví, dává mu smysl a naplňuje ho. Je třeba se svých snů držet a jít si za nimi, i když to často není lehká cesta. Pokud chce být člověk opravdu šťastný a spokojený, je pro něj podstatná seberealizace. To, že najde uspokojení v určité činnosti, je teprve začátek cesty. Je velice důležité na sobě pracovat a rozvíjet se, abychom danou činnost vykonávali co nejlépe. To chce ovšem mnohdy pořádnou dávku motivace a vytrvalosti.

Když člověk dělá práci, která ho naplňuje, tak ji zároveň chce dělat co nejlépe. O tom hovoří respondentka 5 (E 52-53): *„A tím, že člověk hlavně dělá práci, která ho baví a naplňuje, tak má podle mě chuť a jako jinou tu motivaci se v ní stále více rozvíjet a zlepšovat, aby to dělal co nejlépe, co může.“* O motivaci k dalšímu rozvoji promlouvá také respondentka 3, která srovnává motivaci při vlastním podnikání a motivaci při práci v nízkoprahovém centru. (C 48): *„...když jsem podnikala, tak vlastne svým způsobem to byl, ma hnal dopredu ten rozvoj tej firmy, takže to byl ten hlavný motor a vlastne vždy se dovzdělávať to šlo tak samo. Človek když niečo chce a dělá so srdcom, tak sám proste vyhľadává ty informace, takže to byl ten hlavný motor a hodně jsem vlastne ako keby hledala tie zdroje cez internet, pretože sme čerpali zo zahraničných zdrojů, takže to byly neustále hodiny. A teď je to vlastne v téhle práci tak, je to hodně dôležité kvôli tým deťom, aby sme mali vyššie portfolio vlastne ako keby skúseností, vedomostí, pretože nie sme vševzděl... nevieme všechno.“*

Jedním z kritérií efektivnosti práce v sociálních službách je kvalita práce. Pro dobře odváděnou práci je důležité se průběžně vzdělávat a rozvíjet. V tom se všechny respondentky shodly. (C 17): *„Určite je to fakt nutný, pretože všechno sa mění – legislatíva, pak aji tie skúsenosti, je super když vlastne já dělám terénnu časť a tam je*

hodně dôležité ako navzájom vstrebávať tie informace a posúvať se ako keby navzájem, takže určite ano, za mě určite ano.“ K tomuto tématu se vyjadřuje také respondentka 6 (F 18-19): *„Sice je to sociální obor, ale třeba jsou nové kompenzační pomůcky, různé metody jak pracovat s lidma, takže myslím si, že určitě je to důležitý.“* Dále se o nutnosti rozvoje zmiňuje také respondentka 4 (D 20): *„Určitě, protože pracuji v neziskové organizaci, která je zaměřena vlastně pro cílovou skupinu maminek s malými dětmi, mimo jiné, ale taky vlastně máme doprovázení pěstounských rodin a jelikož mé dosud dosažené vzdělání nebylo vlastně vyhovující nebo prostě bylo málo dostačující, tak je zapotřebí se neustále vlastně jako vzdělávat abych mohla pokračovat nebo vlastně abych mohla být nápomocna i tady v těch jiných pracech, nejenom vlastně v tom, co teďka momentálně dělám.“* O vlivu osobního rozvoje na kvalitu práce hovoří rovněž respondentka 1 (A 18): *„Určitě, vzhledem vlastně k tomu, abysme tu práci dělali dobře a aby se klienti u nás cítili dobře a byli jsme v tom oboru jako dobří a prostě bylo to tak, jak to má být. Protože jako bez toho, abysme se někam posouvali, nemůžeme dělat kvalitní práci.“* Respondentka 5 říká (E 27): *„Podle mě je důležité se stále vzdělávat a rozvíjet se, aby ta práce byla kvalitní a aby se hlavně ty klientky u nás cítily dobře.“* Respondentka 2 se k tomuto tématu vyjadřuje následovně (B 18): *„Posune to dál, aby se vědělo pak, jak se k těm klientům máme chovat.“*

Kromě rozvoje znalostí a schopností formou různých kurzů a školení zmiňují respondentky také důležitost praxe. Respondentka 5 říká (E 14-15): *„Já si myslím, že je důležitý se stále učit a rozvíjet, i když samozřejmě nejvíc se podle mě člověk naučí v té praxi.“* A dále dodává (E 30-31): *„Přece jenom každá z těch klientek je jiná, přichází s jinými problémy, s jinými příběhy a tak musíme ke každé klientce přistupovat individuálně a hlavně snažíme se jí všechny pomoct, jak nejlépe umíme. A ne na všechno nás ten kurz dokáže připravit.“* O individuálním přístupu ke klientům hovoří také respondentka 2 (B 15-16)*: „Jako práce s těma lidma, protože každej člověk je jinej a každýmu ta nemoc probíhá jinak, tak spíš jako to nám hodně dává no.“* K tomuto tématu se vyjadřuje také respondentka 6 (F 60): *„…moc zajímavý je i to, že vlastně s každým tím klientem člověk musí pracovat nějak jinak, to znamená je to i pro mě takový... když to řeknu životní zkušenosti.“*

Velkou motivací pro to, abychom dělali svoji práci co nejlépe, je pozitivní zpětná vazba od klientů. Respondentka 6 říká (F 63-64): *„…není to jenom o tom, že ho nakrmíte nebo že ho jenom prostě přebalíte, ale i si s ním popovídáte a ta vděčnost v těch očích, když vidíte, že ti klienti s vámi chtějí komunikovat, že jsou rádi, že jste s nima, prostě asi to je to*

nejkrásnější, když toto můžete vlastně v práci potkat.“ Zpětná vazba od klientů těší také respondentku 4 (D 76): *„Ta odezva od těch lidí. Když potom ti lidi jako přijdou a řeknou mi třeba, co se jim doma podařilo, že jsem třeba něco jim dobře poradila, že se jim to osvědčilo a že prostě jsou spokojeni. Spíš taková ta reakce od těch lidí, taková ta zpětná reakce, takže to asi nejvíc toho člověka uspokojí.“* Je úžasné a velmi motivující sledovat také posuny a výsledky klientů. Hovoří o tom respondentka 5 (E 76-77): *„A hlavně teda pro mě je úžasný sledovat ty jejich životní posuny a to, jak se díky té naší pomocí odráží ze dna, postupně zvládají se postavit na vlastní nohy a hlavně teda co, tak jak se stávají samostatnými.“* Dále se k tomu vyjadřuje respondentka 3 (C 103): *„No, je úplne skvelé vidieť, když vám príde holčina, ktorá vôbec ako keby... já nevím, je psychicky ako nestabilná, rozplače se vám hocikedy a teď tými maličkými krůčkami jej pomáhate, proste neberiete zodpovědnosť, ale pomáháte jej, motivujete ju, aby udělala tie malinké kroky a teď vás požádá o pomoc o životopis, že hľadá brigádu, teď si na to neverí, či na to má a príde za mesiac bumbác mám brigádu, zrazu je všechno v pohode, jo, to ma nesmierne baví na tom, tie výsledky.“*

Velmi důležitá je také podpora blízkých, která nám pomáhá plnit si své sny, zdokonalovat se a nevzdávat to. Všechny respondentky mají to štěstí, že je jejich blízké okolí podporuje. Respondentka 2 si to bez podpory rodiny nedokáže představit (B 46): *„Jako podporuje a je důležitá, že nikdo nesrazuje, jako podporujou mě v tom no rodina, jo že bez toho to asi nejde.“* Velkou podporu od rodiny má také respondentka 1 (A 46): *„Já si myslím, že rodina určitě, protože ta věděla, že vlastně tahle práce, protože mám kamarádku, která měla postiženou sestru a vlastně pak jsem se starala i o svou babičku po mrtvici, takže oni věděli, že tahle práce mě baví a že vlastně mě podpořili ve všem aji abych časově to zvládala...“* Rodina a přítel respondentky 5 jsou rádi, že si konečně našla práci, která ji baví. Jejich podpora jí pomáhá se stále zdokonalovat. Říká (E 64): *„Jo, určitě. Mě rodina i přítel strašně moc podporují. Hlavně jsou teda rádi, že jsem si konečně našla práci, ze které se vracím domů s úsměvem a ne jenom nešťastná. A ta podpora jejich tak je pro mě strašně důležitá, protože mě posouvá dál, hlavně mě motivuje k tomu, abych na sobě dál pracovala a i k té vysoké škole teda no.“* Respondentka 3 zmiňuje kromě podpory rodiny také důležitost podpory v pracovním týmu (C 65-66): *„Pre mňa asi je dôležitejšia v tom, že ta podpora je v tom tíme. Okolí vlastne, čo se týka, hodně ma podporuje manžel, čo je ako skvelý, že fakt ako všechno si zobere na seba a je to ako fakt skvelý, ale okolí tomu nerozumí. Takže tam ta podpora, väčšinou je to takový divný, že oni ani nedokážu ma*

podporiť v tom, takže spíš oceňuju ten tím, že vlastne máme fakt skvelú šéfovú, skvelý tím lidí proste, ktorý si naslouchá a fakt se kopeme ako dopredu. Takže spíš v tom tíme.“ O podpoře rodiny i kolektivu hovoří také respondentka 6 (F 48): *„Podpora je pro mě určitě důležitá. Moje okolí, myslím si, že mě podporuje. V práci máme výborný kolektiv, doma vlastně mě tady v té práci také podporují, ptají se mě, jak jsem se měla a tak a musím říct, že i mé okolí vůči mně, když to tak řeknu, trošku asi vzhlíží, protože určitě to není práce pro každého a mě ta práce baví a naplňuje.“* Respondentku 4 rodina i pracovní kolektiv podporují nejen v práci, ale také ve studiu vysoké školy (D 64): *„Určitě. Určitě mě podporují, takže jako tím, že mám skvělé děti, takže mám podporu úplně úžasnou, takže se mi studuje dobře. Takže ano, podporují mě, jak v zaměstnání mě podporují, vycházejí mi vstříc, tak prostě i rodina, takže můžu říct, že prostě se mi studuje jako dobře jo. Mám takové i dobré období, že nejsou děti malé, takže prostě optimální doba na studium u mě.“* Podpora okolí by mnohdy mohla být daleko větší, ale bývá problém v nedostatečné informovanosti. Lidé často neznají rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách nebo třeba vůbec neví, kdo je to streetworker. Když je jim problematika vysvětlena, často je to zaujme a vyjádří svůj obdiv a podporu. O tom ví své respondentka 3 (C 35-36): *„je to takový ako fajn, když sa ma i ptají vlastne co je to za prácu, pretože oni väčšinou nerozumí, lidi ktorí neštudujú, tak neví, co je pracovník v sociálních službách, neví co to je streetworker, neví proste spoustu věcí a príde mi to divný, takže když im to vysvetľujem, tak potom řeknou wau, to je supr...“*

5.1.5 Vize do budoucna

Kategorie s názvem Vize do budoucna byla nasycena kódy: **další vzdělávání, podpora vedení, žádné ambice, vysoká škola, kariérní postup.**

Každý člověk si v průběhu života stanovuje různé cíle, kterých chce dosáhnout. Není tomu jinak ani v případě profesního života. Někomu stačí to, kde se právě nachází. Jiní se naopak chtějí stále někam posouvat a po dosažení cílů si stanovují cíle další.

Respondentka 1 má do budoucna plány se dále rozvíjet a to nejen praxí, ale také prostřednictvím různých kurzů. Říká (A 65): *„...určitě bych chtěla ještě mít kurzy, co se týká vlastně alzheimeru, abysme to lépe dělali, té paliativní péče, máme vlastně bazální stimulaci, která se dá ještě rozvíjet, takže v tomhle směru bych se určitě chtěla rozvíjet, aby ta práce, protože ti lidi se budou zhoršovat, bude potřeba více s nima pracovat, takže určitě v tomhle směru ano.“* O kurzech hovoří také respondentka 6 (F 11): *„My jako*

pracovníci v sociálních službách máme vlastně školení, které máme jako povinné. Koukám se občas i na nějaké kurzy mimo vlastně to povinné školení, ale teď daná situace neumožňuje nějak to řešit, takže... ráda bych se vzdělávala a i nad rámec tady těch povinných kurzů.“

Následující dvě respondentky mají v oblasti dalšího vzdělávání větší ambice a chtějí vystudovat vysokou školu se zaměřením na sociální služby. Jednou z nich je respondentka 4, která už vysokou školu dokonce studuje (D 14): *„V současné době studuji vysokou školu, sociální pedagogiky, jestli můžu takhle říct, takže ano, pokračuji dál ve studiu.“* Jejím nynějším cílem je, aby školu úspěšně dokončila a aby ji poté zúročila v praxi. (D 82): *„Plány nebo sny... tak v první řadě dodělat školu, to je asi takové největší přání a aby mně ta škola byla nápomocna pro další práci. To znamená že, abych díky té škole vlastně mohla dál být nějak užitečná nebo získat takovou nějakou práci, kde fakt ten člověk jako to může zúročit tady tohle vzdělání. Kde to vlastně jako zúročí, aby prostě mohl co nejvíce jako být nápomocný a aby ten život neproběhl jenom tak, nepromarnil, ale prostě aby mohl potom se podívat jo, bylo to fajn, tam jsem pomohla, tomu jsem pomohla, takže spíš aby ta škola byla k užitku. Aby mi pomohla vlastně potom najít si třeba nějakou jinou práci. Neříkám, že zůstanu vždycky v této práci, ale abych třeba potom mohla najít uplatnění někde jinde, takže spíš jako taková pomůcka k další činnosti bych to vedla. Takže to jsou takové plány nebo takové cíle.“* Respondentka 5 má studium na vysoké škole v plánu. (E 18): *„Zrovna u nás je možnost různých kurzů, jako jsou komunikace s klienty, přístupy ke klientům, pak motivace klientů, ale teda já se přiznám, tak všechno je online formou a já osobně teda upřednostňuju osobní setkání a tak si myslím, že teďka dlouho to nebude možný, tak žádný kurz neplánuji. Ale mám v plánu si podat přihlášku na vysokou školu, přímo obor sociální pedagogika a poradenství teda no.“* Po vystudování vysoké školy by ráda kariérně postoupila. (E 41): *„A jako popravdě teda bych se chtěla posunout ještě dál, a to na pozici sociální pracovnice, díky té vysoké škole.“* Dále dodává (E 82): *„A já jsem o tom už mluvila i s mojí nadřízenou a po dokončení studia mám u nás v azylovém domě přislíbenou pozici sociální pracovnice, tak já teda doufám, že se mi to podaří no.“*

Oproti tomu respondentka 2 už žádný profesní posun v plánu nemá. (B 55-56): „*No pracovní plány asi ne. Jako teďka momentálně su, že mě to jako baví a stačí. Protože nejsu moc ambiciózní člověk, takže mě to jako vyhovuje.“*

K tomu, abychom se mohli dále rozvíjet, vzdělávat prostřednictvím různých kurzů a školení nebo například studovat vysokou školu, je důležité mít podporu od vedení

organizace, ve které pracujeme. O podpoře vedení se zmiňuje respondentka 1 (A 71-73): *„Máme vlastně paní ředitelku, která nám nabízí přes naši vedoucí oddělení různé školení, různé stáže, které teda máme možnost si říct, co bysme chtěli, jaký školení, jakou stáž, se podívat do jiných ústavů, takže já si myslím, že tam ano, že vlastně to není jako o tom, že by nás v tom nechali, ale jako je to vlastně cíl paní ředitelky, aby měla ty proškolené zaměstnance a práci potom odváděli velice dobře.“* Oporu ve vedení má také respondentka 3, která říká (C 11-12): *„Vlastne máme štěstí, že zamestnávateľ, u ktorého pracuji, tak opravdu nám ponúka pravidelně ty semináre a vidí proste po každom tom semináre, po každom tom workshope alebo nejakom tom školení, proste to vzdělání a tie vedomosti velice posúvajú potom i tu prax v tom.“* Podpora vedení k dalšímu vzdělávání a rozvoji bohužel není vždy samozřejmostí. O tom hovoří respondentka 6 (F 15-16): *„No tam, kde teď pracuji, vlastně máme možnosti školení, ale přiznám se, že jenom pouze v rámci povinných hodin, které jsou dané zákonem. Určitě bych uvítala, kdyby ten rozsah byl větší, ale nevím, z jakého důvodu prostě není. Je to opravdu jenom v rámci těch povinných hodin.“*

5.2 Případové studie

V rámci analýzy dat se nyní zaměříme na případové studie jednotlivých respondentů.

Případová studie č. 1

První respondentka (A) je padesátiletá žena. Po základní škole chtěla jít studovat na střední zdravotnickou školu. Její babička si ale přála, aby uměla šít, protože to bylo dle jejího názoru pro ženu nejlepší, a tak nakonec respondentka vystudovala obor krejčí se zaměřením pro pánské oděvy.

Po škole nastoupila do továrny, kde se šily airbagy do automobilů. Když továrna po letech ukončila výrobu, dostala se do situace, kdy si musela najít nové zaměstnání. V té době už respondentka měla děti, takže musela myslet i na jejich zabezpečení. Přes veškeré obavy se nakonec rozhodla riskovat, jít do neznáma a splnit si svůj sen starat se o lidi. Nejprve si práci v sociálních službách zkusila jako dobrovolnice, aby zjistila, jestli práci bude zvládat a jak se jí bude líbit. Byla velice spokojená, proto se rozhodla absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a začala pracovat domově pro osoby se zdravotním postižením. Před třemi lety přešla v rámci jednoho ústavu pro sociální služby na práci v domově se zvláštním režimem.

Ke změně práce ji kromě touhy starat se o lidi motivovala také potřeba dělat smysluplnou a potřebnou práci. Vždy věděla, že by chtěla pomáhat lidem a je moc ráda, že se jí to nakonec splnilo. Je si vědoma toho, že je třeba se neustále rozvíjet, aby dělala práci co nejlépe a aby se klienti cítili dobře. Proto se plánuje i nadále vzdělávat formou různých kurzů a školení, a to především se zaměřením na Alzheimerovu chorobu, paliativní péči a bazální stimulaci. Je moc ráda, že ji ve všech dosavadních změnách a v dalším rozvoji podporovala a stále podporuje její rodina a přátelé, kteří vědí, jak moc ji tato práce baví. Také je pro ni velice důležitá podpora vedení organizace, které jim umožňuje dále se vzdělávat a také absolvovat různé stáže s možností podívat se do jiných ústavů.

Případová studie č. 2

Druhá respondentka (B) je čtyřiačtyřicetiletá žena. Stejně jako předešlá respondentka vystudovala střední odborné učiliště, obor krejčí se zaměřením pro pánské oděvy. Oproti respondentce A si ale tehdy nedokázala vůbec představit, že by někdy pomáhala lidem a pracovala v sociálních službách.

Po škole pracovala v různých fabrikách jako švadlena. S postupem věku se jí ale začaly měnit priority a po mateřské dovolené se rozhodla, že už ve fabrikách pracovat nechce a že by si chtěla najít takovou práci, která bude více užitečná a kde zůstane až do důchodu. Absolvovala tedy akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a začala pracovat v domově se zvláštním režimem. Tam si uvědomila, jak moc ji tato práce baví a naplňuje. Respondentka měla štěstí, že během všech rozhodnutí, které kdy udělala, při ní stála její rodina. Podpora blízkých je pro ni velice důležitá a nedokáže si to bez ní představit.

Do budoucna plánuje absolvovat různé kurzy a školení zaměřené především na Alzheimerovu chorobu nebo demenci. Vzdělávání a další rozvoj je dle respondentky důležitý pro dobře odváděnou práci a spokojenost klientů.

Případová studie č. 3

Třetí respondentka (C) je šestatřicetiletá žena původem ze Slovenska, která vystudovala střední odbornou školu s maturitou, obor obchod a podnikání.

Po střední škole se rozhodla na rok odjet do Velké Británie, kde pracovala jako chůva. Nakonec tam zůstala pět let a poté se s přítelem vrátili do České republiky, kde začali podnikat v mimoškolní aktivitě a učit předškolní a školní děti angličtinu moderní formou.

Během asi devíti let podnikání se stali poměrně velkou organizací s mnoha lektory, kteří učili okolo sedmi set padesáti dětí v různých školách. Poté přišla finanční krize, protože měli nastaveny nízké ceny a celkové náklady byly velmi vysoké. Krom toho to byl velký stres, mnoho starostí a vzhledem k tomu, že respondentka otěhotněla a šla na mateřskou dovolenou, byli donuceni udělat určité změny. Přestali učit na školách a manžel respondentky začal působit pouze ve dvou centrech. Tím pádem zjistili, že je to oba neuživí a jeden z nich musí dělat něco jiného. Jelikož respondentka měla pauzu v podobě mateřské dovolené, rozhodla se, že si najde jinou práci. Protože si chtěla odpočinout od dětí, našla si práci asistentky ředitele. Byla to práce z domu, kterou si myslela, že bude v klidu zvládat, i když měla doma osmiměsíční dítě. Ve finále to ale byla vysoko manažerská pozice, kde zastávala mnoho funkcí a která byla velice fyzicky, psychicky i časově náročná. Po roce se respondentka cítila velmi vyčerpaná, až vyhořelá. Vadilo jí, že nemá čas na své dítě a vzhledem k tomu, že nebyla ani adekvátně finančně ohodnocena, rozhodla se práci změnit. Původně se chtěla vrátit k dětem a zvažovala práci v Montessori školce. Narazila ale na nabídku práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, která se jí zalíbila a okamžitě věděla, že to je to, co chce dělat. Nakonec byla na pozici přijata, takže absolvovala akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a začala v nízkoprahovém zařízení pracovat. Tato práce ji velmi baví a naplňuje. Největší motivací v její práci je pro ni pozitivní zpětná vazba od klientů a také jejich posuny.

Do budoucna by se ráda dále vzdělávala formou různých školení a kurzů. Dle jejího názoru je to velmi důležité z důvodu neustálého pokroku a změn a také samozřejmě pro odvádění co nejlepší práce a spokojenost klientů. Má štěstí, že vedení organizace své zaměstnance v dalším rozvoji podporuje. Pro respondentku je také důležitá podpora v týmu, kde si navzájem pomáhají a motivují se k dalšímu rozvoji. Velkou oporou je pro ni rovněž její manžel.

Případová studie č. 4

Čtvrtou respondentkou (D) je sedmačtyřicetiletá žena, která má vystudovanou střední průmyslovou školu strojnickou.

Po střední škole začala respondentka pracovat v konstrukci. Vzhledem k měnícím se životním prioritám se po mateřské dovolené rozhodla práci změnit. Úplnou náhodou se ocitla v rodinném a mateřském centru, kde si uvědomila, že by chtěla jít tímto směrem a pomáhat lidem. Absolvovala tedy akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky

v sociálních službách a začala v organizaci pracovat. Nejvíc ji na této práci naplňuje její různorodost, že neví, co se bude dít další den, a také samozřejmě pozitivní zpětná vazba od klientů.

I když se vzdělávala formou různých školení a kurzů, nakonec se rozhodla pro studium vysoké školy, oboru sociální pedagogika. Vzdělání si respondentka začala dodělávat hlavně z toho důvodu, aby měla větší obzor a šanci většího uplatnění v sociálních službách. Láká ji možnost vyzkoušet si pracovat také s jinou cílovou skupinou, než jsou rodiče s dětmi. Jak v práci, tak ve studiu respondentku velice podporuje rodina. Díky tomu, že už má velké děti, bere tuto dobu jako optimální na studium. Kromě rodiny má respondentka velkou oporu také ve vedení organizace a v pracovním týmu, kde ji všichni maximálně podporují a vycházejí jí vstříc.

Největším cílem je teď pro respondentku dostudovat vysokou školu. Přála by si, aby jí poté byla škola nápomocna pro další práci, tedy aby díky ní mohla být i nadále užitečná a mohla získat práci, kde bude moci zúročit toto vysokoškolské vzdělání.

Případová studie č. 5

Pátá respondentka (E) je osmadvacetiletá žena. Vzhledem k tomu, že po základní škole nevěděla, kterým směrem by se ve studiu chtěla vydat, zvolila všeobecné gymnázium.

Protože ani po maturitě respondentka nevěděla, co by v životě chtěla dělat a na jakou vysokou školu by ráda šla, rozhodla se odstěhovat od rodičů a začít pracovat. Našla si práci recepční, která ji ale moc nenadchla. Když od svých přátel slyšela, že je jejich práce baví a naplňuje, rozhodla se pro změnu. Chtěla si najít práci, která bude smysluplná a do které se bude těšit. Následně se respondentce díky její známé naskytla možnost začít pracovat v azylovém domě pro matky s dětmi. Změna práce ji moc lákala a vzala to jako svoji životní výzvu. Absolvovala akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a začala v azylovém domě pracovat. Díky tomu si uvědomila, že to je ta práce, která ji baví a dává jí smysl. Velmi ji těší, když vidí, jak jsou klientky spokojené a postupně se zvládají postavit na vlastní nohy. To, že může být pro někoho užitečná, je pro respondentku velmi uspokojující. Ve všem ji velice podporuje rodina i přítel, kteří jsou moc rádi, že si konečně našla práci, kde je šťastná. Jejich podpora je pro respondentku velice důležitá a motivuje ji v tom, aby se dále rozvíjela.

Rozvoj a další vzdělávání je podle respondentky velice důležitý pro vysokou kvalitu práce a spokojenost klientů. Mimo různé kurzy a školení klientka považuje za důležité vzdělávat

se a získávat zkušenosti přímo v praxi. Klientky přicházejí s různými problémy, s odlišnými příběhy a je potřeba ke každé z nich přistupovat individuálně. A ne na všechno dokáží kurzy připravit tak dobře, jako praxe, díky které člověk získá nejvíce zkušeností.

Do budoucna by respondentka ráda kariérně postoupila a stala se sociální pracovnicí. Proto se také rozhodla, že si podá přihlášku na vysokou školu, obor sociální pedagogika a poradenství. Dokonce už má na nynějším pracovišti po dokončení studia přislíbenou pozici sociální pracovnice. Jejím momentálně největším cílem do budoucna je tedy zvládnout vysokou školu vystudovat.

Případová studie č. 6

Šestou a zároveň poslední respondentkou (F) je pětačtyřicetiletá žena. Po základní škole šla na střední odborné učiliště, obor potravinářství. Vzhledem k tomu, že se ze základní školy tehdy vycházelo v osmé třídě, vůbec v tom věku nevěděla, co by chtěla v budoucnu dělat. Sociální služby ji tenkrát rozhodně nenapadly, a přesto se k nim nakonec dostala.

Původně pracovala respondentka jako prodavačka v butiku s pánskou konfekcí. Vzhledem k měnícím se životním prioritám začala zhruba ve čtyřiceti letech přemýšlet, jestli jí její práce dává nějaký smysl a nenacházela ho. Během prodeje se s ní často lidé dali do řeči, svěřovali se jí a ona si díky tomu uvědomila, že by chtěla lidem pomáhat. Velkým zlomem pro ni byla životní situace, kdy byl její otec už v tak špatném zdravotním stavu, že nebylo možné se o něj starat doma. Z toho důvodu byl umístěn do senior centra. Tam měla respondentka možnost vidět, co práce pečovatelky obnáší a že je mnohem smysluplnější a užitečnější, než pozice prodavačky. Nejprve chtěla pomáhat jako dobrovolník, ale to jí časově nevyhovovalo. Když poté viděla inzerát, že dané senior centrum hledá pečovatelku a jedinou podmínkou bylo absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, rozhodla se práci zkusit. I když je práce velice fyzicky i psychicky náročná, moc respondentku baví a naplňuje. Líbí se jí různorodost práce a také to, že může být užitečná a dělat klienty šťastnými. Okolí respondentky ji velice podporuje a určitým způsobem k ní vzhlíží, protože je to nelehká práce, která není pro každého.

Do budoucna by se respondentka ráda vzdělávala a rozvíjela formou různých kurzů a školení. Je to dle jejího názoru důležité, protože dochází k neustálému rozvoji, jsou nové kompenzační pomůcky a různé metody práce s lidmi. Bohužel ale vedení organizace své zaměstnance v dalším vzdělávání, mimo povinné hodiny, které jsou dané zákonem, nepodporuje.

6 INTERPRETACE DAT A DISKUZE

Následující kapitola bakalářské práce se věnuje zodpovězení výzkumných otázek, interpretaci výsledků výzkumu a jejich porovnání s informacemi z teoretické části.

Jak se v průběhu života respondentů měnily jejich vzdělávací a profesní cíle? Každý z nás si stanovuje nějaké cíle, kterých chce dosáhnout. Během života se nám ovšem různě mění priority, což má na naše cíle velký vliv. S tím souhlasí také naše respondentky. Z rozhovorů jsme se dozvěděli, že pouze jedna ze šesti respondentek už při volbě střední školy věděla, že chce pomáhat lidem a jít studovat zdravotnickou školu. Bohužel se tak nestalo a na přání babičky šla studovat obor krejčí se zaměřením pro pánské oděvy. Po uzavření továrny, ve které pracovala, si dala jasný cíl, že chce lidem pomáhat a začala pracovat v domově se zvláštním režimem. O vlivu rodiny na volbu školy se zmiňují Průcha a Veteška (2012), kteří pokládají socioekonomické a sociokulturní charakteristiky rodinného prostředí jako jeden z faktorů určujících vzdělávací dráhu jedince. Ostatní respondentky původně vůbec netušily, že by někdy mohly v sociálních službách pracovat. Dovedly je k tomu až různé životní situace, díky kterým se jim začaly měnit životní hodnoty. Tři respondentky, tedy polovinu z našeho výzkumného souboru, ovlivnila mateřská dovolená. Po jejím ukončení už se nechtěly vrátit do původního zaměstnání a chtěly si najít práci, která je bude bavit a zároveň bude smysluplná a užitečná. Dle Bednáře (2018) je touha být užitečný, dělat smysluplnou práci a přinášet prospěch jeden z faktorů, které jsou pro lidi v práci důležité. Touha být užitečná a dělat smysluplnou práci dovedla do sociálních služeb také další respondentku, pro kterou byl zlomovým okamžikem špatný zdravotní stav vlastního otce a jeho umístění do senior centra. Tam měla možnost zjistit, co tato práce obnáší, a uvědomila si, že by chtěla ve svém životě udělat změnu. Pro změnu se rozhodla také respondentka, která do práce vkládala všechny své síly a nakonec její práce stejně nebyla oceněna, zažila velký stres a ve výsledku nebyla ani adekvátně finančně ohodnocena. Po roce v tomto zaměstnání se rozhodla, že chce dělat někde, kde tohle nebude zažívat, kde bude práce prospěšná a bude ji bavit. Dvě z respondentek uvedly, že je pro ně důležité, aby byla práce různorodá, což oblast sociálních služeb splňuje. Jednotvárnost práce, pocit nedocenění a nespravedlnosti, stres z přepracovanosti a nedostatečné finanční ohodnocení – všechny tyto důvody, které naše respondentky uvedly, zmiňuje Vnoučková (2013) jako možné příčiny dobrovolného odchodu ze zaměstnání

Co bylo pro respondenty motivací při dosahování vzdělávacích a profesních cílů? Když člověk dělá práci, která ho baví a naplňuje, chce ji dělat co nejlépe. V tom se všechny naše respondentky shodly. Dobře odváděná práce a spokojenost klientů je pro ně velmi důležitá. Jako pracovnice v sociálních službách musí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, každý kalendářní rok absolvovat povinné další vzdělávání, a to v rozsahu nejméně 24 hodin. Mimo to se ale respondentky snaží dobrovolně vzdělávat prostřednictvím různých kurzů a školení. Za zdroj dalšího rozvoje považují také přímo praxi. Klienti přicházejí s různými problémy a příběhy, potřebují individuální přístup a díky tomu člověk získává nové znalosti a zkušenosti. Právě pozitivní zpětná vazba od klientů je to, co respondentky popohání dál a motivuje k tomu, aby se stále zdokonalovaly. To, že jsou klienti s jejich prací spokojeni, že mohou klientům dělat radost a že jdou vidět posuny a výsledky klientů – to je to, co je uspokojuje a dělá naše respondentky šťastnými. Zajištění a rozvoj vlastní pozice v zaměstnání uvádí Beneš (2014) jako jeden z typů motivů účasti na dalším vzdělávání. Velice důležitá je pro respondentky také podpora blízkých, která jim pomáhá, aby si plnily své sny a zdokonalovaly se. Kromě rodiny mají oporu také v pracovním kolektivu, ve kterém si vzájemně pomáhají a motivují se.

O jakých dalších změnách v profesním životě respondenti uvažují? Všechny respondentky se shodly na tom, že neustálý rozvoj je důležitý. Proto by se v budoucnu kromě povinných hodin dalšího vzdělávání, které udává zákon, rády vzdělávaly také formou různých dobrovolných kurzů a školení. Dvě z respondentek se dokonce rozhodly pro studium vysoké školy. Jedna z nich už ji studuje, druhá to má v plánu. Díky dokončení vysoké školy poté splní dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. Respondentka, která už vysokou školu studuje, má nyní za největší cíl ji dokončit, a poté by chtěla, aby jí škola byla k užitku a pomohla jí třeba také najít uplatnění v jiné práci. Respondentka, která studium vysoké školy teprve plánuje, má jasný cíl. Nejprve samozřejmě na školu nastoupit, vystudovat ji, a následně by ráda kariérně postoupila. Pozici sociální pracovnice už má dokonce přislíbenou v nynějším zaměstnání. Ostatní respondentky kromě kurzů a školení žádné další plány nemají. Jejich pracovní pozice jim vyhovují a kariérní postup nebo změnu práce zatím nemají v plánu. K tomu, aby mohly respondentky své sny uskutečňovat a svých cílů dosáhnout, je pro ně důležitá také podpora vedení organizace. Koneckonců je to také v jeho zájmu, aby organizace měla vzdělané

a motivované zaměstnance. Zvyšuje to kvalitu práce a tím pádem také spokojenost klientů. Němec, Bucman a Šikýř (2007) říkají, že řízení a plánování profesní kariéry pracovníků je v organizaci jedním z hlavních nástrojů motivace, jež jsou prostředkem řízení pracovního výkonu. Stanovení pracovních perspektiv znamená pro pracovníky budoucnost v dané organizaci. Ta souvisí s kvalitou jejich osobního života, jelikož zabezpečuje jistou úroveň materiálního uspokojení jedince a jeho rodiny a určité společenské postavení, které stanovuje míru úspěšnosti v životě. Podpora vedení bohužel není vždy samozřejmostí. Jedna z respondentek uvedla, že u nich probíhá další vzdělávání pouze v rámci povinných hodin daných zákonem. Další dobrovolné vzdělání u nich podporováno není. Z jakého důvodu tomu tak je ale netuší.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala průběhu profesní a vzdělávací dráhy pracovníků v sociálních službách. Byla rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou.

Teoretická část měla za cíl vymezit základní terminologii a uvést do problematiky daného tématu. Nejprve byla pozornost věnována základní definici sociálních služeb a popisu druhů a forem sociálních služeb. Následně byly uvedeny předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Další část se zaměřila na celoživotní učení, kde byly mimo jiné popsány 3 základní formy učební činnosti - formální vzdělávání, neformální vzdělávání a informální učení. Mimo to jsme si vymezili vzdělávání dospělých a blíže jsme se seznámili s pojmy vzdělávací a profesní dráha. V poslední části bakalářské práce jsme se věnovali dalšímu profesnímu vzdělávání. Přiblížili jsme si cyklus vzdělávání a jeho 4 fáze – identifikaci vzdělávacích potřeb, plánování vzdělávání, realizaci vzdělávacího procesu a vyhodnocení výsledků vzdělávání. Dále jsme si definovali metody vzdělávání a v úplném závěru jsme se zaměřili na motivaci dospělých k dalšímu vzdělávání.

Praktická část byla věnována výzkumnému šetření. Nejprve byl definován zvolený přístup k výzkumu, tedy kvalitativní výzkum, a vymezen výzkumný problém, výzkumné otázky a výzkumné cíle. Následně byl charakterizován výzkumný soubor, metoda sběru dat, způsob zpracování dat a problémy a rizika výzkumu. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak se v průběhu života respondentů měnily jejich vzdělávací a profesní cíle. Dalšími cíli bylo zjistit, co bylo pro respondenty motivací při dosahování těchto cílů a zda uvažují o nějakých dalších změnách v jejich profesním životě. Pro sběr dat byla zvolena metoda polostrukturovaných rozhovorů, které byly uskutečněny se šesti pracovníky v sociálních službách. Získaná data byla prostřednictvím techniky otevřeného kódování rozdělena do pěti kategorií – Hledání smyslu života, Touha pomáhat, Změna je život, Seberealizace a Vize do budoucna. Následně byla data zpracována pomocí designu případové studie. V závěru práce jsme se věnovali interpretaci dat a jejich diskuzi.

Díky realizaci výzkumného šetření se nám podařilo zodpovědět všechny stanovené výzkumné otázky. Je ovšem nutné zdůraznit, že vzhledem k malému výzkumnému vzorku a specifičnosti jednotlivých životních příběhů jsou výsledky výzkumu platné pouze pro konkrétní zkoumanou skupinu respondentů a není možné je zobecňovat.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že na vzdělávací a profesní cíle respondentů měly vliv průběžné změny priorit a životních hodnot. Do sociálních služeb je přivedla touha pomáhat, být užitečný a mít smysluplnou práci. Krom toho je ovlivnily také různé životní situace, jako je konec mateřské dovolené, stresová zátěž či špatný zdravotní stav blízké osoby. Největší motivací při dosahování vzdělávacích a profesních cílů je pro respondenty touha odvádět danou práci co nejlépe a zajistit spokojenost klientů. Velmi důležitá je pro ně také podpora blízkých, která jim pomáhá, aby se rozvíjeli a zdokonalovali se. Do budoucna se všichni respondenti plánují dále profesně vzdělávat a rozvíjet. Dva respondenti mají v plánu vystudovat vysokou školu a následně kariérně postoupit či najít uplatnění v jiné oblasti sociálních služeb. Ostatní respondenti jsou v nynějším zaměstnání spokojeni a kromě kurzů a školení žádné další plány nemají.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knižní zdroje

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

[2] ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.

[3] BANDŽAK, Josef a Marek ČANDÍK. *Management a podnikové vzdělávání v teorii a v praxi: sborník odborných prací*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2010. ISBN 978-808-7472-026.

[4] BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada, 2010. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-802-4729-145.

[5] BEDNÁŘ, Vojtěch. *Jak omezit fluktuaci a udržet si zaměstnance manažerskými nástroji*. Praha: Grada, 2018. Manažer. ISBN 978-80-271-0648-6.

[6] BEDRNOVÁ, Eva, Ivan NOVÝ a Eva JAROŠOVÁ. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-807-2612-390.

[7] BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4824-5.

[8] ČOPÍKOVÁ, Andrea, Jiří BLÁHA a Petra HORVÁTHOVÁ. *Řízení lidských zdrojů*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, 2015. ISBN 978-802-4838-298

[9] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

[10] KOLÁŘ, Zdeněk. *Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3710-2.

[11] KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-807-2612-888.

[12] LANGER, Tomáš. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-802-7100-934.

[13] LOCHMANNOVÁ, Alena. *Personalistika: základy personalistiky*. Prostějov: Computer Media, 2016. ISBN 978-807-4022-821.

[14] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

[15] MUŽÍK, Jaroslav. *Androdidaktika*. Praha: ASPI, 2004. Lidské zdroje. ISBN 80-735-7045-9.

[16] MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu: andragogická didaktika*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-581-6.

[17] MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.

[18] NĚMEC, Otakar, Petr BUCMAN a Martin ŠIKÝŘ. *Personální management*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2007. ISBN 978-80-86730-27-1.

[19] PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.
[20] PALÁN, Zdeněk. Celoživotní učení. In: KALOUS, Jaroslav a Arnošt VESELÝ. *Vybrané problémy vzdělávací politiky*. Praha: Karolinum, 2006, s. 25-37. ISBN 80-246-1263-3.
[21] PALÁN, Zdeněk a Tomáš LANGER. *Základy andragogiky*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-808-6723-587.
[22] PRŮCHA, Jan. *Srovnávací pedagogika*. Praha: Portál, 2006. Vzdělávání dospělých. ISBN 80-736-7155-7.
[23] PRŮCHA, Jan, ed. *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-546-2.
[24] PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1.
[25] PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0403-9.
[26] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
[27] SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. Meritum (ASPI). ISBN 978-80-7357-316-4.
[28] *Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007. ISBN 978-80-254-2218-2.
[29] ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-807-3675-516.
[30] ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. Praha: Grada, 2016. Manažer. ISBN 978-80-247-5870-1.
[31] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-802-6206-446.
[32] VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4717-708.
[33] VETEŠKA, Jaroslav. *Nové paradigma v kurikulu vzdělávání dospělých*. Praha: Educa Service, 2009. ISBN 978-808-7306-048.
[34] VETEŠKA, Jaroslav a Tereza VACÍNOVÁ. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9.
[35] VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-802-6210-269.
[36] VNOUČKOVÁ, Lucie. *Fluktuace a retence zaměstnanců*. Praha: Adart, 2013. ISBN 978-80-87829-06-6.
[37] VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 978-802-4736-518.

Internetové zdroje

[1] *Zákony pro lidi.cz: Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online]. AION CS, s.r.o., © 2010-2020 [cit. 2020-12-27]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505

[2] *Zákony pro lidi.cz: Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách* [online]. AION CS, s.r.o., © 2010-2020 [cit. 2020-12-27]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. a podobně

atd. a tak dále

č. číslo

ČR Česká republika

např. například

s. strana

Sb. Sbírka zákonů

tzn. to znamená

tzv. takzvaný

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Systém vzdělávání dospělých 19
Obrázek 2: Cyklus vzdělávání 26

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky polostrukturovaného rozhovoru

Příloha P II: Rozhovor č. 3 – Respondent C

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU

1) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a co jste vystudoval(a) za školu?
2) Kdybyste se mohl(a) znovu rozhodnout, zvolil(a) byste tehdy školu se zaměřením na sociální služby?
3) Plánujete, že se budete ještě dále vzdělávat a rozvíjet v oblasti sociálních služeb?
4) Myslíte si, že je ve Vašem zaměstnání nezbytné se dále profesně vzdělávat?
5) Kde jste pracoval(a) dříve a kde pracujete nyní?
6) Jste v nynějším zaměstnání spokojen(a)? Vyhovuje Vám Vaše pracovní pozice?
7) Kdybyste měl(a) možnost vybrat si jakoukoliv pracovní pozici bez ohledu na vzdělání, co byste si vybral(a)?
8) Co bylo hlavním motivem při dosahování vzdělávacích a profesních cílů?
9) Měnila se motivace v průběhu Vašeho života? Měla na to vliv nějaká životní situace?
10) Podporuje Vás při dosahování cílů Vaše okolí? Je pro Vás podpora důležitá?
11) Co vedlo k tomu, abyste se rozhodl(a) pro práci v sociálních službách?
12) Uspokojuje Vás ta práce? Pokud ano, tak v čem Vás uspokojuje?
13) Máte ještě nějaké pracovní plány nebo sny do budoucna?

PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR Č. 3 – RESPONDENT C

Souhlasíte s tím, že bude rozhovor nahráván a následně použit v mé bakalářské práci?

Súhlasím.

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a co jste vystudovala za školu?

Je to stredná odborná škola s maturitou, obor obchod a podnikanie na Slovensku.

Kdybyste se mohla znovu rozhodnout, zvolila byste tehdy školu se zaměřením na sociální služby?

Možno áno, s těmi skúsenosťama, asi možno že by som študovala... možná že ta vysoká škola, možná že by som spíš tlačila, abysom fakt tu vysokú školu absolvovala a obor psychológia ma vždy ako fascinoval, takže možno áno, ale vo finále asi to není ani takový velký mínus.

Plánujete, že se budete ještě dále vzdělávat a rozvíjet v oblasti sociálních služeb?

Určite. Vlastne máme štěstí, že zamestnávateľ, u kterého pracuji, tak opravdu nám ponúka pravidelně ty semináre a vidí proste po každom tom semináre, po každom tom workshope alebo nejakom tom školení, proste to vzdělání a tie vedomosti velice posúvajú potom i tu prax v tom... bo já vlastne pracuju ako v nízkoprahovom zařízení pro deti a mládež a je to opravdu ako hodně potreba se pravidelně vzdělávať, takže určite, určite ano.

A myslíte si, že je ve Vašem zaměstnání nezbytné se dále profesně vzdělávat?

Určite, určite je to fakt nutný, pretože všechno sa mění – legislatíva, pak aji tie skúsenosti, je super když vlastne já dělám terénnu časť a tam je hodně dôležité ako navzájom vstrebávať tie informace a posúvať se ako keby navzájem, takže určite ano, za mě určite ano.

Kde jste pracovala dříve a kde pracujete nyní?

Takže po štúdiu vlastne strednej školy jsem se rozhodla, že půjdu do Veľkej Británii, kde jsem pracovala ako chůva. Pôvodne jsem mala v pláne, že tam zůstanu len rok, ale nějak to nevydalo, takže jsem tam byla päť rokov. Pak jsem se vrátila s priateľem do České

republiky, kde sme začali podnikať v obore vzdělávaní, vlastne učení angličtiny úplne jinou modernou formou. Podnikali sme asi tak deväť rokov, a pak prišiel zlom, prišlo dítě, rodina a aji zmena organizace toho podnikání té naší firmy, takže jsem pracovala v obore mimoškolná aktivita a učení angličtiny predškolních a školních detí.

A teď pracujete kde?

Nízkoprahové zařízení, vlastne je to preventívne zariadenie pre deti a mládež a sme pre vek deväť až dvadsať šesť rokov a pracuji i ako terénny pracovník, vlastne ako streetworker.

A jste v nynějším zaměstnání spokojena? Vyhovuje Vám Vaše pracovní pozice?

Určite áno. Jsem hrozně spokojená s tím, že vlastne i pracuju pro Oblastní charitu, čo mi príde ako hodně dôstojný, pretože vlastne, když jsem podnikala, tak jsem vlastne ako keby pôsobila tady, učila jsem spoustu spoustu detí, takže spoustu lidí ma ako zná a je to takový ako fajn, když sa ma i ptají vlastne co je to za prácu, pretože oni väčšinou nerozumí, lidi ktorí neštudujú, tak neví, co je pracovník v sociálních službách, neví co to je streetworker, neví proste spoustu věcí a príde mi to divný, takže když im to vysvetľujem, tak potom řeknou wau, to je supr... jo, takže určite som spokojná.

Kdybyste měla možnost vybrat si jakoukoliv pracovní pozici bez ohledu na vzdělání, co byste si vybrala?

Psychológ, terapeut a life coaching... něco takového, aby to bylo pozitivný a hodně ta psychológia ma zaujala.

Co bylo hlavním motivem při dosahování vzdělávacích a profesních cílů?

No... to je taková záludná otázka, pretože když jsem podnikala, tak vlastne svým způsobem to byl, ma hnal dopredu ten rozvoj tej firmy, takže to byl ten hlavný motor a vlastne vždy se dovzdělávať to šlo tak samo. Človek když niečo chce a dělá so srdcom, tak sám proste vyhľadává ty informace, takže to byl ten hlavný motor a hodně jsem vlastne ako keby hledala tie zdroje cez internet, pretože sme čerpali zo zahraničných zdrojů, takže to byly neustále hodiny. A teď je to vlastne v téhle práci tak, je to hodně dôležité kvôli tým deťom, aby sme mali vyššie portfolio vlastne ako keby skúseností, vedomostí, pretože nie sme vševzděl... nevieme všechno, takže... jsem se do toho teď zamotala.

Nevadí, mně to takhle stačí... A chtěla bych se zeptat, jestli se měnila ta Vaše motivace v průběhu života? Jestli na to třeba měla i vliv nějaká životní situace?

Jo. Vlastne ukončení podnikání bylo i z dôvodu toho, že byla finančná krize. Vlastne my sme mali nastavené ako trošičku nízké ceny a byly hrozně vysoké ako keby náklady, takže sme byli donútení udělat určité zmeny, pretože jsem byla těhotná, prišlo dítě a nebyli sme schopni docházet do tých škôl, proste mali sme hrozně vela starostí, bylo to hrozně náročný, sme učili sedemsto päťdesiat malých detí a to byla velká organizace, proste ako lektorov. Takže to byl veľký obrovský stres a my sme vlastne udělali zmenu v tom podnikání v tom, že sme se stáhli z těchto škôl a manžel se začal tomu profesně venovať a vlastne pôsobí v dvoch centrách, tým pádom vlastne sme zistili, že nás to neuživí oboch, takže potom bylo takové to čo dál, proste jeden z nás musí dělat něco jinýho a já jak som mala pauzu, vlastne jsem byla na té materskej, tak pre mňa to ani nebylo takový to, že se chci do toho vrátiť a bylo to takový ako proste že najprv som chcela robiť, vrátiť se k tým deťom ale do škôlky, do nějaké Montessori škôlky, ale potom keď som videla tenhle inzerát, tak to bolo úplne že wau, to je ta pozice, ktorú chci, pretože to je proste ešte level víc, můžu vlastne pomáhat těm deťom v ťažkých situacích.

Podporuje Vás při dosahování cílů Vaše okolí? Je pro Vás podpora důležitá?

Pre mňa asi je dôležitejšia v tom, že ta podpora je v tom tíme. Okolí vlastne, čo se týka, hodně ma podporuje manžel, čo je ako skvelý, že fakt ako všechno si zobere na seba a je to ako fakt skvelý, ale okolí tomu nerozumí. Takže tam ta podpora, väčšinou je to takový divný, že oni ani nedokážu ma podporiť v tom, takže spíš oceňuju ten tím, že vlastne máme fakt skvelú šéfovú, skvelý tím lidí proste, ktorý si naslouchá a fakt se kopeme ako dopredu. Takže spíš v tom tíme.

Co vedlo k tomu, abyste se rozhodla pro práci v sociálních službách?

Nuž... pretože jsem pracovala vlastne v Anglii s deťmi, tady jsem podnikala s deťmi a vlastne já jsem potom ještě rok... jé to jsem zapomněla, se omlouvám, jsem rok vlastne robila po podnikání rok som robila asistentku ředitela, to je zásadný, tak se omlouvám...

To nevadí.

Ale to období trvalo rok a bylo to šílený! Bylo to z domu a to bylo proste jsem zistila, že... já jsem si chcela odpočať od tých detí, ale tie tlaky proste, já jsem dělala projekty, vlastne

že som musela preštudovať veškerú dokumentaci na dotaci, a pak jsem vlastne musela vyplňovať rôzné Excel tabulky a byl tam obchod a bylo to šílený proste! A hrozně ako navalené starosti, starala som sa eště o jejich internetový obchod, spoustu ako keby funkcí. Vo finále to byla ako taková vysoko manažerská pozice, a po tom roku já som byla úplne, ale úplne hotová. Úplne vyčerpaná, nebyla jsem ani ohodnocená, vlastne pán, pre ktorého jsem pracovala mi neuznal polovičku hodin odpracovaných, a tam vlastne prišlo takové to vyhoření, když já jsem si uvedomila doprkýnka ako my nemáme prachy, teď mám malé dítě osemmesačné, já tridsať dva hodin jsem něco tady vyplňovala namísto toho, aby som si s malým hrala a venovala sa mu, tak jsem řekla, že proste už tohle ne. Já jsem furt ako verila v to dobro toho človeka, pretože to mám tak nastavený, že já tu prácu nedělám na sto percent, ale na dve sto percent a verila som v to tak naivne, že když ten človek to vidí, tak ma ocení a nemusím si pýtať peníze za to. A ma to hodně psychicky tohle sundalo, ako fakt hodně, takže potom, když som hľadala tu prácu, tak jsem vedela, že by bolo fajn asi zostať s těmi deťmi a vlastne hľadala jsem to v oblasti v tých škôlkách. Ale nenapadlo ma, že něco takéto existuje, že vlastne by som mohla robiť pracovníka v sociálních službách a až potom som úplne haluzovo, to bolo opravdu úplná haluz, to som večer seděla a listovala jsem tablet a zrazu internet proste nízkoprah Tišnov pro deti proste, já som tomu vôbec nerozumela ani, co to je, ale když som si prečetla ten popis, tak jsem si řekla ty jo, to je ono, to chci! A som si to asi vysnila, lebo pak mi šéfka hovorila druhú stranu, jak to probíhalo tam, kdo se prihlásil a zrovna byli traja a já medzi nima a v ten deň, když byl ten pohovor a já som sa ozvala deň predtým, tak tí dvaja to odmítli a já som byla vlastne jediná. Takže, takže jo... tak to byla ta asistentka, to už jsem nechtěla, já jsem byla hodně vyhořelá, hodně. Takže ta motivace zase byť s těma deťmi a hlavne je to level úplne jinej, že vlastne im pomáhate, takže to je to.

Uspokojuje Vás ta práce? A pokud ano, tak v čem Vás uspokojuje?

No, je úplne skvelé vidieť, když vám príde holčina, ktorá vôbec ako keby... já nevím, je psychicky ako nestabilná, rozplače se vám hocikedy a teď tými maličkými krůčkami jej pomáhate, proste neberiete zodpovědnosť, ale pomáháte jej, motivujete ju, aby udělala tie malinké kroky a teď vás požádá o pomoc o životopis, že hľadá brigádu, teď si na to neverí, či na to má a príde za mesiac bumbác mám brigádu, zrazu je všechno v pohode , jo, to ma nesmierne baví na tom, tie výsledky. Ale v tej práci to není tak, že to vidíte, že... napríklad jak v tej inej práci, že uděláte tabulku a je hotovo a vidíte to, vlastne tahle práce není tak viditeľná. Niekedy mám tie pochybnosti, že to proste, či som správne, takže to na mě

padne, ale baví ma na tom, když vidím ten rozkvet v tých deťoch. A že jim aspoň na chvilku uděláme radosť, lebo k nám chodia fakt ťažké prípady. Tak takové to nadšení.

A máte ještě nějaké pracovní plány nebo sny do budoucna?

No, to som si kládla v hlave, já som pôvodne chcela, že popritom, pretože čo je nevýhoda v tejto práci tak je, že mám dobu na určitú. Takže vlastne může se stať, i když můžu být skvelá a nevím jaká, tak že proste se mi nepredĺži smlouva. Tak jsem už nad tým uvažovala, vlastne co by som dělala, kdyby se to stalo. Ako stále uvažujem nad tou škôlkou, pretože ty deti, to je ako fakt supr, tak jsem rozmýšľala, že si udělám nejaký kurz ako Montessori zameranie, pak ma baví i ta psychológia, tak nějakú ako jemnú, nějakú terapiu, takže... ale je to ťažké, je to veľký otáznik, takže nevím.

Jistě, rozumím. Tak jo, tak Vám mockrát děkuji za rozhovor.

Já děkuji taky.