

# **Přínos vzdělávacích kurzů ESF pro pracovníky přímé péče ve společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s.**

Kateřina Pokorná

---

Bakalářská práce  
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Kateřina Pokorná**  
Osobní číslo: **H19913**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů v neziskové sféře**  
Forma studia: **Kombinovaná**  
Téma práce: **Přínos vzdělávacích kurzů ESF pro pracovníky přímé péče ve společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s.**

### Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti andragogiky, dalšího profesního vzdělávání a sociálních služeb.

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:**

- DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a kol., 2012. Řízení lidských zdrojů. Praha: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-347-9.  
MÁTEL, Andrej, 2019. Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing a.s. ISBN 978-80-271-2220-2.  
MUŽÍK, Jaroslav, 2012. Profesní vzdělávání dospělých. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7357-738-4.  
PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA, 2014. Andragogický slovník 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing a.s. ISBN 978-80-247-4748-4.  
ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEĎOVÁ a kol., 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **19. ledna 2022**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2022**

---

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



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

Ve Zlíně dne 19. ledna 2022

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 19.4.2022

*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 nevdělečně 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, oписy 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, užitje -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). Odpirá-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 užití 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 jim 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 přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá přínosem vzdělávacích kurzů ESF pro pracovníky přímé péče ve společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s. Teoretická část je rozdělena na tři hlavní kapitoly. První kapitola se věnuje vymezením základních pojmů – celoživotní učení, vzdělávání dospělých a profesní vzdělávání dospělých. Druhá kapitola popisuje druhy sociálních služeb, kvalifikační předpoklady pracovníků přímé péče a jejich profesní rozvoj. Ve třetí kapitole jsou uvedeny základní charakteristiky a informace o společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s. Na teoretickou část navazuje praktická část. Je zaměřena na popis kvalitativního výzkumu. Je zde uveden výzkumný problém, ze kterého byly stanoveny hlavní a dílčí výzkumné otázky. Na jejich základě byly provedeny strukturované rozhovory, jejichž hlavním cílem bylo zjistit, jakým způsobem vzdělávací kurzy ESF ovlivňují pracovní výkon pracovníků přímé péče, tedy praktický výkon jejich profese.

Klíčová slova: vzdělávání dospělých, další profesní vzdělávání dospělých, sociální služba, pracovník přímé péče, profesní rozvoj, kvalitativní výzkum

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis deals with the benefits of ESF training courses for direct care workers at TyfloCentrum Brno, o.p.s. The theoretical part is divided into three main chapters. The first chapter deals with the definition of basic concepts - lifelong learning, education of adults and vocational education of adults. The second chapter describes the types of social services, the qualification prerequisites of direct care workers and their professional development. The third chapter presents the basic characteristics and information about the company TyfloCentrum Brno, o.p.s. The theoretical part is followed by a practical part. It focuses on the description of qualitative research. There is a research problem from which the main and partial research questions were determined. Based on them, a structured interviews were conducted, the main goal of which was to find out how ESF training courses affect the work performance of direct care workers, therefore the practical performance of their profession.

Key words: education of adults, further vocational education of adults, social service, direct care worker, professional development, qualitative research

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, vstřícnost, podporu a připomínky, které byly velmi přínosné pro zpracování této práce.

Poděkování také patří všem kolegům – respondentům, kteří se ochotně zúčastnili mého výzkumu, za jejich podnětné názory a zkušenosti.

*„Skutečné učení míří k samé podstatě toho, co to znamená být lidskou bytostí. Prostřednictvím učení sami sebe znovu vytváříme. Díky učení získáváme schopnost dělat něco, co jsme dosud dělat neuměli. Na základě učení rozšiřujeme svou schopnost tvořit, být součástí plodného životního procesu.“*

*Peter M. Senge, Pátá disciplína*

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

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 CELOŽIVOTNÍ UČENÍ</b> .....	<b>11</b>
1.1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH V SYSTÉMU CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ .....	12
1.2 DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	14
1.3 EVROPSKÁ UNIE A PODPORA DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ.....	16
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>18</b>
2.1 DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	18
2.2 PRACOVNÍCI PŘÍMÉ PÉČE .....	20
2.3 KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKŮ PŘÍMÉ PÉČE .....	21
2.4 PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ PŘÍMÉ PÉČE .....	22
<b>3 NEZISKOVÁ SPOLEČNOST TYFLOCENTRUM BRNO, O.P.S.</b> .....	<b>25</b>
3.1 POSLÁNÍ A CÍLE POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	26
3.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	28
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>31</b>
<b>4 ÚVOD DO PROBLÉMU VÝZKUMU</b> .....	<b>32</b>
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	32
4.2 POJETÍ VÝZKUMU .....	33
4.3 VÝZKUMNÁ TECHNIKA .....	35
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU .....	37
4.5 INTERPRETACE PROVEDENÝCH ROZHOVORŮ S PRACOVNÍKY .....	38
4.5.1 Otevřené kódování .....	38
4.5.2 Axiální kódování.....	51
4.5.3 Selektivní kódování.....	52
<b>5 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK</b> .....	<b>53</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>57</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>59</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>62</b>
<b>SEZNAM SCHÉMAT</b> .....	<b>63</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>64</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>65</b>



## ÚVOD

Při výběru tématu bakalářské práce jsem již od počátku studia věděla, že se budu zabývat vzděláváním pracovníků přímé péče ve společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s. a to z důvodu, že jsem v této společnosti zaměstnána. Moje profesní zařazení přímo souvisí s profilací studijního oboru tedy s řízením lidských zdrojů v neziskové sféře, neboť od roku 2016 pracuji na pozici personální a provozní manažerky. Mojí náplní práce je také zajištění procesu vzdělávání zaměstnanců a zvolené téma bakalářské práce je mi tak velmi blízké. Prakticky po celou dobu mého studia jsem se téměř ve veškerých seminárních pracích a projektech věnovala vzdělávání pracovníků přímé péče a poskytování sociálních služeb ve společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s. Úspěšné dokončení projektu ESF v rámci, kterého bylo také realizováno vzdělávání pracovníků přímé péče, mi poskytlo příležitost se zabývat vyhodnocením přínosů tohoto vzdělávání.

Sociální práce patří v Evropě mezi klíčové veřejné služby a profesionalizace sociální práce je v současné době velmi aktuálním a diskutovaným tématem. Profesionalizace úzce souvisí jednak se získanou odbornou kvalifikací pracovníků a také s jejich dalším profesním vzděláváním. I v sociálních službách dochází k neustálému vývoji a zkvalitňování metod práce s klientem. Požadavky na poskytování sociálních služeb se neustále mění v souvislosti s každodenními změnami ve společnosti a novými potřebami klientů. Proto je nezbytně nutné, aby se pracovníci neustále vzdělávali a získávali tak nové znalosti, dovednosti a zkušenosti, a především je využívali v praktickém výkonu své profese.

Bakalářská práce je rozdělena na praktickou a teoretickou část. **Cílem** teoretické části je vysvětlit pojmy celoživotní učení, vzdělávání dospělých se zaměřením na další profesní vzdělávání a přiblížit podporu dalšího vzdělávání Evropskou unií. V další kapitole jsou popsány druhy sociálních služeb a specifikace náplně práce pracovníků přímé péče v sociálních službách. Dále jsou zde uvedeny kvalifikační předpoklady těchto pracovníků a popsány formy jejich dalšího profesního vzdělávání. Teoretickou část uzavírá popis společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s., poslání a cíle poskytovaných sociálních služeb a personální standardy kvality služeb.

V praktické části je uveden kvalitativní výzkum, jehož **cílem** je zjistit přínosy vzdělávacích kurzů ESF pro pracovníky přímé péče. Výzkum byl realizován za pomoci rozhovorů, které byly vyhodnoceny metodou zakotvené teorie, při použití otevřeného, axiálního a selektivního kódování. V závěru práce jsou uvedena doporučení pro praxi.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 CELOŽIVOTNÍ UČENÍ

Na začátku této práce je na místě si vymezit základní pojmy, které budou dále používány. Jde zejména o pojmy učení a vzdělávání. Průcha a Veteška (2014, s. 277) uvádí, že „*učení je jedním z nejdůležitějších psychických procesů, je to základní podmínka existence a vývoje jedince a celé společnosti*“. V dnešním pojetí je učení u jednotlivce založeno hlavně na tvoření znalostí, které člověk využívá při změně podoby svého chování, obsahu svých činností, vlastností své osoby i vztahů k jiným lidem (Průcha a Veteška, 2014).

Učení se v pedagogice a andragogice definuje jako schopnost jedince produktivně vytvářet či měnit představy, zvyky, chování, schopnosti a dovednosti. V pedagogice jde o učení odkázané na pomoc ostatních. V andragogice se vychází z toho, že dospělý by, alespoň občas, měl mít možnost tuto pomoc vyžádat či odmítnout. Vzdělávání prezentuje cílevědomý proces uskutečňování určitých pedagogických cílů a ideálů. Jde o plánovaný proces, jehož zprostředkování je systematické a obsahově, věcné a časově strukturované. Současně vzdělávání probíhá institucionalizovaně a je vedeno většinou profesionály (Beneš, 2008).

Pojem celoživotní učení (lifelong learning) lze definovat jako komplex všech vzdělávacích a rozvojových aktivit během celého života, počínaje předškolním vzděláváním. Nejvyšší stupeň formální soustavy tvoří terciární vzdělávání, na které navazuje další, mnohdy neformální vzdělávání a informální učení (Veteška a Tureckiová, 2008). Celoživotní učení má člověku poskytovat možnost se vzdělávat v různých fázích jeho rozvoje až do úrovně jeho možností v harmonii s jeho zájmy, úkoly a potřebami. Celoživotní učení pojímá všechno učení jako nepřerušovanou kontinuitu od počátku života až do jeho konce (Palán a Langer, 2008).

V roce 2000 přijala Evropská komise nejvýznamnější dokument týkající se celoživotního učení, a to „Memorandum o celoživotním učení“, které formuluje celoživotní učení jako každou učební činnost, jejímž účelem je zlepšování vědomostí, dovedností a celkových schopností člověka žijícího ve společnosti založené na vědomostech. Stanovuje dva nejdůležitější cíle, kterými jsou podpora aktivního občanství a podpora zaměstnanosti. V memorandu jsou přímo definované základní kategorie celoživotního učení:

- **Formální učení** – probíhá ve vzdělávacích institucích, většinou školách a vede k získání oficiálně uznávané kvalifikace

- **Neformální učení** – zaměřuje se na získání vědomostí, dovedností a kompetencí, které mohou vzdělávajícímu se zlepšit jeho profesní i společenskou roli. Obvykle probíhá na pracovištích, v soukromých vzdělávacích institucích aj.
- **Informální učení** – přirozená součást každodenního života, získávání informací, osvojování si dovedností a postojů z každodenních aktivit v práci, rodině apod.

Celoživotní učení (lifelong learning – LLL) podtrhuje časový rozsah učení, které provází člověka postupně po celý život, je trvalé nebo opakující se v určitém období. Pojem všeživotní učení (lifewide learning – LWL) rozšiřuje vnímání učení o skutečnost, že učení také probíhá ve všech oblastech života a v jakékoliv jeho etapě. Rozsah všeživotního učení tak doplňuje formální, neformální a informální učení. Upozorňuje tak na to, že prospěšné učení se může realizovat v rodinném prostředí, při zájmové činnosti, při komunitním setkávání a při každodenní činnosti v pracovním prostředí. Termín všeživotní objasňuje, že funkce učení a učení se, se mohou v čase a místě prolínat mezi sebou (Národní vzdělávací fond, ©2011).

Průcha a Veteška (2014) hovoří o tom, že učení lze rozdělit podle míry intencionality na učení probíhající ve školách a vzdělávacích institucích jako učení záměrné - intencionální, a učení v situacích běžného života jako tzv. bezděčné učení nezáměrné - funkcionální. Záměrné učení je organizované, účelově zacílené a zahrnuje formální a neformální učení, nezáměrné učení je neorganizované, samovolné a probíhá jako informálního učení.

Celoživotní učení je v současnosti vnímáno jako naprosto nutný proces směřující k aktivní zaměstnanosti a uplatnění se jedince na trhu práce. Všechny členské státy Evropské unie včetně České republiky se celoživotním učením zabývají a stanovují si účinný rámec pro podporu strukturálních reforem (ekonomických, školských a sociálních). Principy celoživotního učení byly ve vyspělých státech akceptovány v rovině politické. Některé státy, na doporučení Evropské unie, rozvíjejí své národní strategie pro celoživotní učení, aby politická ustanovení umožnila všem lidem se aktivně účastnit procesu učení, včetně zvýšení investic do tohoto otevřeného projektu (Veteška a Tureckiová, 2008).

## 1.1 Vzdělávání dospělých v systému celoživotního učení

Vzdělávání se stalo naprosto běžnou součástí života dospělých. Lidé se vzdělávají během celého života, kde období dospělosti představuje důležité a poměrně dlouhé časové období, které se dále dělí na různé fáze, které jsou určovány mimo jiného převládajícími životními rolami (Rabušicová, 2006).

V jednotlivých vývojových fázích má člověk rozdílný přístup k učení. V dospělém věku má učení tyto hlavní znaky: dospělí mají zodpovědnější vztah k učení a jsou více motivováni; dokáží lépe specifikovat svoje individuální vzdělávací požadavky, a proto si vybírají to, co se mají učit; dospělí vyžadují, aby jejich učení bylo smysluplné a snaží se přistupovat k učení co nejefektivněji; hlavním rysem učení dospělých je sebeřízení učení, kdy učící se subjekt kontroluje postup a výsledek svého učení (Průcha a Veteška, 2014).

Vzdělávání dospělých se stalo součástí firemní personální politiky. Podstata vzdělávání dospělých se zřetelně posouvá od zájmového a všeobecného ke vzdělávání zaměřenému na získávání profesních kvalifikací a kompetencí. Účast nestátní nabídky vzdělávání dospělých prudce roste. Přestává platit mínění, že vzdělávání dospělých zajišťuje sociální politika státu. Vzdělávání už nepředstavuje pouze spotřebu veřejných statků, stává se potřebou lidí a zbožím, které může vydělávat peníze a má vlastní trh. Trh vzdělávacích obchodních nabídek, aktivit volného času i komerční kultury se zvyšuje. Nabídka má vlastní váhu, a tvoří si tak sama poptávku. Učení prezentuje součást konzumního způsobu života nebo je naopak zkvalitňováním vlastního životního stylu (Beneš, 2008).

Vzdělávání v současné době prezentuje celoživotní výzvu a dospělý člověk, který se chce uplatnit na trhu práce, přebírá za svůj osobní rozvoj významný díl zodpovědnosti. Nejde jen o záležitost čerstvých absolventů, nýbrž i lidé třeba v předdůchodovém věku se v současné době musí během své kariéry neustále vzdělávat a rozšiřovat si své dosavadní vědomosti. Je možné to uskutečňovat prostřednictvím cíleného vzdělávání nebo i různých forem vzdělávání mimo pracovní dobu uspokojující vlastní osobní zájmy a preference. Celoživotní vzdělávání je aktuálně nezbytností a nutností. Na pracovištích, včetně soukromého života, se využívá interdisciplinární přístup, který pomáhá řešit mnohé problémy, při čemž je možné vědomosti, dovednosti a zkušenosti z jednoho oboru využít i při jiných činnostech. Celoživotní vzdělávání lze tak obecně pokládat za významné a přínosné (Dvořáková, 2007). Vzdělávání dospělých v současné době plní několik funkcí. Zdůraznit lze zejména **funkci sociálně-integrativní**, která představuje možnost rozvoje osobnosti jako součásti společnosti a jistých společenství (např. na regionální úrovni), dále **funkci demokratizační**, která prezentuje přínos vzdělávání dospělých pro rozvoj demokratizace a občanských hodnot, **funkci emancipační** při vývoji nových podob společenského soužití a při zvyšování účasti a sebeurčení v politickém a ekonomickém procesu, přínos pro rozvoj a utváření identity jedinců ve vztahu k individualizaci a rozmanitosti života. Zmínit lze také **funkci kvalifikační** související s odborným vzděláváním, sociální mobilitou, rovností šancí, konkurenční schopností jedinců, organizací a států (Beneš, 2008).

## 1.2 Další profesní vzdělávání

Profesní vzdělávání prezentuje veškerou přípravu na povolání, tedy jak přípravu školskou, ale i všechny formy vzdělávání dospělých obsahově související s výkonem povolání nebo zaměstnání. Termín další profesní vzdělávání prezentuje součást vzdělávání dospělých. Prezentuje jakékoliv vzdělávání dospělých během jejich pracovního života. Má přímý vztah k profesnímu zařazení dospělého, a tím i na jeho ekonomickou aktivitu (Bartoňková, 2010). Další profesní vzdělávání obvykle souvisí s povoláním, přesněji s pracovní pozicí a rolí dospělého, tedy i s jeho ekonomickou činností. Jeho základem je formování a zachování, pokud možno nejvhodnější shody mezi kvalifikací subjektivní, kterou představuje skutečná způsobilost člověka a kvalifikací objektivní, kterou tvoří nároky na výkon dané profese či pozice. Toto vzdělávání se stalo významnou socializační součástí života člověka. Základními typy dalšího profesního vzdělávání jsou:

- **další odborné vzdělávání** – systém krátkodobých studijních forem (semináře, kurzy), je realizované většinou přímou formou výuky, jako odborné úzce specializované vzdělávání, které reaguje na aktuální potřeby praxe dané profesní specializace;
- **odborný trénink** – orientuje se na oblast rozvoje dovedností, cílem je přeměna dovedností a zkušeností do praktických manuálních nebo intelektuálních dovedností;
- **kombinované vzdělávání** – uplatňuje se především v kvalifikačním vzdělávání na vysokých školách, dlouhodobější otevřené vzdělávání s flexibilním přístupem, kombinace přímé výuky a individuálně řízeného studia;
- **distanční vzdělávání** – forma řízeného samostatného učení, lektori i účastníci jsou odděleni v čase i prostoru, je realizováno přes elektronická komunikační média, volné vzdělávání s vlastní odpovědností za postup při učení (Mužik, 2012).

Dalším profesním vzděláváním dále Palán a Langer (2008) chápe vzdělávání poskytované lidem, které ukončily své vzdělávání v systému počátečního vzdělávání. Jde o všechny formy profesního a odborného vzdělávání během aktivního pracovního života, po skončení odborného vzdělávání a přípravy na povolání ve školském systému. Má přímý vztah k profesnímu zařazení a uplatnění dospělého jedince, a tím i na jeho ekonomickou aktivitu. Další profesní vzdělávání lze strukturovat:

- **Kvalifikační** – slouží k prohloubení nebo rozšíření současné kvalifikace. Lze jej dále rozdělit na:

- Prohlubování kvalifikace – prezentuje zdokonalování kvalifikace umožňující podávat vyšší a kvalitnější výkon.
- Zvyšování kvalifikace – prezentuje zdokonalování kvalifikace nad rozsah a obsah práce, kterou pracovník doteď vykonává, může být iniciována zájmem na straně pracovníka nebo zaměstnavatele. Může to být i získání či rozšíření kvalifikace.
- Zaškolení – jde o vzdělávací a adaptační formu kvalifikačního vzdělávání s cílem přípravy pracovníků na výkon technologicky jednoduchého povolání za využití jednoduchých pomůcek a nástrojů, které vyžadují vesměs jen znalosti pracovních postupů a dovedností.
- Zaučení – vzdělávací forma, v níž absolvent odborného vzdělávání a přípravy získá vědomosti a dovednosti pro výkon nějaké profese, zejména v dělnické profesi, může být i součástí podnikové přípravy nekvalifikovaných pracovníků.
- **Rekvalifikační** – směřuje ke změně původní kvalifikace za kvalifikaci odlišnou, většinou z důvodu neuplatnitelnosti původní kvalifikace nebo profese zpravidla vlivem změn na trhu práce nebo ze zdravotních důvodů. Souvisí s pojmy:
  - Specifická kvalifikace – změna současné kvalifikace zaměřenou na získání konkrétních teoretických a praktických poznatků pro nové vhodné pracovní uplatnění.
  - Nespecifická kvalifikace – směřuje ke zvýšení zaměstnanosti zejména absolventů středních, vyšších odborných a vysokých škol skrze praktického tréninku znalostí a dovedností žádoucích na trhu práce.
  - Motivační programy (kurzy) – napomáhají k profesní orientaci a k ulehčení vstupu do rekvalifikačního programu, většinou poté následuje rekvalifikace pro konkrétní pracovní uplatnění.
  - Poradenské programy – určeny pro specifické kategorie uchazečů o práci, které vyžadují specifickou péči.
- **Normativní** – de facto zvláštní druh kvalifikačního a rekvalifikačního vzdělávání, významným rozdílem ovšem je, že jejich absolvování je vyžadováno normou, obvykle nějakým zákonem.

### 1.3 Evropská unie a podpora dalšího vzdělávání

Myšlenka celoživotního učení není nová, aktuálně ale existuje politická snaha ji uskutečnit. Jde o reakci na kompetence vyžadované ve znalostní společnosti a na nemožnost uvedené kompetence zprostředkovávat pouze v rámci školské soustavy. Celoživotní vzdělávání a učení prezentuje cíl a koncepci současné vzdělávací politiky na národní a nadnárodní úrovni (OECD, EU atd.) a politiky rozvoje lidských zdrojů. Záměrem uvedeného snažení je v současném rámci EU zejména zaměstnavatelnost, konkurenční schopnost ekonomiky, sociální soudržnost a aktivní občanství (Beneš, 2008).

V evropských zemích se úvahy o celoživotním učení začaly aktivněji formovat na začátku 70. let 20. století ve spojitosti se zásadními politickými, ekonomickými a společenskými změnami. Přímým impulsem se stala odezva UNESCO na demonstrace studentů v roce 1968. Vznikla mezinárodní komise pro rozvoj vzdělávání. Již v roce 1973 pak OECD zveřejnila svůj dokument „Stálé (recurrent) vzdělávání: Strategie celoživotního učení“ se záměrem řešit světové globální problémy jako negramotnost a nezaměstnanost. V roce 1996 vydalo UNESCO v Paříži zprávu „Učení je skryté bohatství“, která celoživotní učení dala do souvislosti s rozvojem osobnosti člověka. I OECD v tomtéž roce vydalo zprávu „Učení v každém věku“ s důrazem na partnerství veřejné správy, firem, sociálních podniků a účastníků vzdělávání včetně jeho financování. V „Memorandum o celoživotním učení“ z roku 2000, Evropská komise vyzývá k zahájení celoevropské debaty o jednotné strategii pro realizaci celoživotního učení na individuální a institucionální úrovni a ve všech sférách veřejného i soukromého života (Palán a Langer, 2008).

Fondy Evropské unie tvoří hlavní nástroj pro uskutečňování evropské politiky soudržnosti. Jejich pomocí se využívají finanční prostředky určené ke snižování ekonomických a sociálních nerovností mezi členskými státy a jejich regiony. Prostředky z těchto fondů mohou zájemci čerpat prostřednictvím jednotlivých operačních programů. Jedním ze strukturálních fondů Evropské unie je **Evropský sociální fond** (European Social Fund - ESF), který již od roku 1957 podporuje činnosti v oblastech zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů. Fond se zaměřuje na neinvestiční projekty, například na rekvalifikace nezaměstnaných, na speciální programy pro osoby se zdravotním postižením, na vytváření a rozvoj moderních vzdělávacích programů pro zaměstnance (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, ©2021).

Evropský sociální fond je hlavním finančním nástrojem pro realizování Evropské strategie zaměstnanosti. Jeho ústředním posláním je rozvoj zaměstnanosti, snižování



nezaměstnanosti, podpora sociálního začleňování osob a rovných příležitostí s cílem rozvíjet trh práce. Mezi cíle fondu patří mimo jiné i celoživotního vzdělávání, rozvoj kvalifikované pracovní síly a zavádění inovativních způsobů organizace práce. Operační programy fondu na programové období 2014 - 2020 byly následující:

- OP Praha – pól růstu ČR řízený Magistrátem hlavního města Praha.
- OP Výzkum, vývoj a vzdělávání řízený Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy.
- OP Zaměstnanost řízený Ministerstvem práce a sociálních věcí.

V praxi jsou operační programy realizovány prostřednictvím projektů, které předkládá a realizuje množství organizací, a to jak z veřejného, tak i ze soukromého sektoru. Řadí se mezi ně národní, regionální i místní úřady, vzdělávací a školicí instituce, nestátní neziskové organizace a dobrovolnický sektor, také sociální partneři, jakou jsou odbory, průmyslová a profesní sdružení a jednotlivé firmy (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, ©2021).

## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V úvodu této kapitoly je na místě si definovat samotné sociální služby. K tomu je možné využít například platné legislativy, konkrétně zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který v § 3 uvádí, že sociální službou se chápe „...činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“. Matoušek (2007) o sociálních službách hovoří jako o službách, které se poskytují lidem společensky znevýhodněným. Jejich záměrem je zvýšení kvality jejich života, eventuálně jejich maximální možné začlenění do společnosti, případně ochrana společnosti před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.

Za zmíněné sociální vyloučení se v řeči zákona (zákon č. 108/2006 Sb., § 3) pokládá „...oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“.

Klientem sociální služby je tedy osoba ohrožená sociálním vyloučením, za které se považuje vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit díky nepříznivé sociální situaci (zákon č. 108/2006 Sb., § 3). Ovšem jak upozorňuje Mátel (2019) sociální událost, která u člověka zapříčiní sociální problémy, se ovšem nemusí dotýkat jen samotné osoby. Z toho důvodu není klientem sociálních služeb pouze jednotlivec, ale může jím být celý sociální systém – často rodina, skupina i komunita. Všechny uvedené sociální útvary lze považovat vedle jednotlivce za klienty sociálních služeb, z toho důvodu je jim zapotřebí věnovat specifickou pozornost. Z pohledu jedince se do uvedeného sociálního prostředí řadí i rodina. Rodinu lze z pohledu sociální práce chápat buď jako sociální prostředí klienta, s nímž sociální pracovník pracuje, nebo rodina představuje primárního klienta sociální služby.

### 2.1 Druhy sociálních služeb

Sociální služby mohou být vykonávány v rámci různých podob v závislosti na svém obsahu, ale třeba i působnosti, místě vykonávání, typu klientů, na které se zaměřuje (sociální služby pro handicapované, pro seniory, pro matky s dětmi aj.) nebo podobě, jakou její provádění může mít, i také na různé typy a druhy. Zákon o sociálních službách rozděluje sociální služby na tyto druhy (zákon č. 108/2006 Sb., § 32-37, 53):

- **sociální poradenství** – v rámci tohoto typu služby se zajišťuje klientům především kontakt se společenským prostředím, sociálně terapeutické aktivity či pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dělí se na:

- základní sociální poradenství – jeho záměrem je poskytnutí důležitých informací pro řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta. Základní sociální poradenství tvoří součást poskytování všech sociálních služeb. Každý poskytovatel sociálních služeb má povinnost jej poskytovat.
  - odborné sociální poradenství – specifikuje se na uspokojování potřeb konkrétních oborů sociálních skupin jedinců v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu. Součástí je také sociální práce s jedinci, jejichž způsob života může zapříčinit konflikt se společností.
- **služby sociální péče** – prezentují služby, které mají pomoci osobám k zajištění jejich fyzické a psychické soběstačnosti. Služba má sloužit k podpoře života v klientově přirozeném sociálním prostředí a umožnit mu co největší možné zapojení do běžného života společnosti. Vylučuje-li to stav klienta, pak mají tyto služby pomoci k zajištění důstojného prostředí a zacházení. Na tento typ služeb mají nárok všichni klienti, a to v nejméně omezujícím prostředí.
  - **služby sociální prevence** – jejich smyslem je zabránit sociálnímu vyloučení uživatelů, kteří jsou jím ohroženi pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života, který vede ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností někoho jiného. Služby sociální prevence mají sloužit k pomoci klientům se zvládnutím jejich nepříznivé sociální situace a ochránit společnost před vznikem a šířením nevhodných společenských jevů.

Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.) rozlišuje sociální služby také podle toho, v jakém prostředí klienta jsou poskytovány. Jde o **ambulantní služby** (různé poradny aj.), které jsou klientům poskytovány například jen přes den, v nějaké provozovně. Oproti tomu **terénní služby** (pečovatelská služba a další) jsou poskytovány přímo v terénu, kde jsou klienti vyhledáváni a pomoc je jim poskytována pracovníkem nejčastěji v přirozeném prostředí klienta, které jej může více motivovat v přijetí pomoci a služby.

Posledním typem služeb jsou **pobytové služby** (například domovy pro seniory, domovy se zvláštním určením aj.), v nich klient zpravidla pobývá nějakou dobu, včetně přespávání, jsou mu zde poskytovány komplexní služby.

## 2.2 Pracovníci přímé péče

Pracovníkem přímé péče jsou dle zákona o sociálních službách především *pracovníci v sociálních službách* a *sociální pracovníci*. **Pracovníkem v sociálních službách** je ten, kdo provádí (zákon č. 108/2006 Sb., § 116):

- přímou obslužnou péči s klienty v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, která se odehrává prostřednictvím náviku běžných denních činností, pomoci s osobní hygienou a oblékáním, zacházením s přístroji, pomůckami, oblečením, udržováním čistoty, podpory soběstačnosti, životní aktivizace, utváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- základní výchovnou nepedagogickou činnost, kterou může prezentovat prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, ovlivnění utváření a rozvoji pracovních návyků, manuální dovednosti a pracovní činnosti, uskutečňování volnočasových aktivit, které mohou pomáhat s rozvojem osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností přes výtvarné, hudební a pohybovou výchovu, obstarání zájmové a kulturní činnosti,
- pečovatelskou činnost v domácím prostředí klienta, jako např. práce ve spojení s přímým stykem s klienty s fyzickými a psychickými potížemi, komplexní péči o jejich domov, obstarání sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, pomoc s formováním sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační záležitosti a komplexní koordinace pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,
- pod dozorem sociálního pracovníka pak může také provádět základní sociální poradenství, depistážní aktivity, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zajištění kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při zajištění osobních záležitostí.

**Sociální pracovník** pak „...vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné

*činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 109).*

Sociální práce v přímé péči s klienty je velmi náročná a mimo kvalifikačních požadavků, které budou zmíněny v další podkapitole, a zde zmíněné požadavky nelze opomenout, že od pracovníků se vyžadují i jisté normativní požadavky na profesionalitu, žádoucí postoje a hodnotová orientace. Pracovník v přímé péči by měl disponovat (Matoušek, 2021):

- zájmem o své klienty, o zlepšení jejich života a vztahů,
- orientací na sociální spravedlnost, na snižování bídy a diskriminace,
- zaměřením na sociální práci jako na specifickou činnost, která se podřizuje etickým pravidlům,
- zaměřením na holistický přístup k praxi, který zohledňuje vztahy, procesy a rovněž výsledky,
- partnerským vztah vůči klientům, angažovaností, snahou rozvíjet služby reagující na potřeby klientů,
- úsilím hodnotit svou praxi se záměrem jejího zlepšení,
- reflexí toho, že jeho vlastní osobnost představuje integrální součást jeho činnosti v sociální práci.

### **2.3 Kvalifikační předpoklady pracovníků přímé péče**

Ve všech oborech se aktuálně za profesionála obecně pokládá ten, kdo má pro výkon svého povolání dostatečnou průpravu, tj. akreditované specializované vzdělání, a v průběhu jejího výkonu má zázemí garantující základní kvalitu jeho práce. Délka vzdělání detekuje náročnost povolání a ovlivňuje prestiž profese. Obecným celosvětovým směrem je specifické pomaturitní (terciární) vzdělání v oboru sociální práce, kterému u nás odpovídají vzdělávací programy vyšších odborných škol a vysokých škol. Na ně navazuje systém postgraduálního vzdělávání. V sociální práci podobně jako v jiných pomáhajících profesích je důležité to, aby si pracovník osvojil určité postupy (techniky, metody) a teoretické rámce (přístupy) i pravidla jejich uplatňování (Matoušek, 2021).

Zákon o sociálních službách uvádí, že pro výkon činnosti sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách je nutná plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost

a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Odbornou způsobilostí se u pracovníka v sociálních službách chápe (zákon č. 108/2006 Sb., § 116):

- alespoň základní vzdělání nebo střední vzdělání a následně pak absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu (až na výjimku, kterou uvádí zákon), který musí být absolvován nejpozději do 18 měsíců po nástupu na pozici pracovníka v sociálních službách;
- alespoň střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;
- při výkonu práce pod dozorem sociálního pracovníka absolvovat základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou, případně vyšší odborné vzdělání za současného absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Odbornou způsobilostí se u sociálního pracovníka chápe (zákon č. 108/2006 Sb., § 110):

- vyšší odborné vzdělání absolvované ve vzdělávacím programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání sociální práce a sociální pedagogika, sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociální práce, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- vysokoškolské vzdělání dosažené studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu věnovaném sociální práci, sociální politice, sociální pedagogice, sociální péči, sociální patologii, právo či speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

## 2.4 Profesní rozvoj pracovníků přímé péče

Profesní rozvoj pracovníků si lze objasnit jako rozšiřování kvalifikace. Prezentuje mimo vzdělávání další způsob odstraňování rozdílů mezi požadovanou a současnou kvalifikací pracovníků prostřednictvím získávání nových vědomostí, dovedností a schopností. Aktivita rozvoje se skládá ze všech forem dalšího vzdělávání. Rozdíl tkví v tom, že pracovník získává a rozšiřuje své znalosti, které pro něj v jeho zaměstnání nemusí být nezbytně nutné. Rozvoj pracovníka se zaměřuje jak na rozvoj pracovních schopností, tak ale i na rozvoj sociálních dovedností a jeho osobnost. Zaměřuje se spíše než na aktuálně vykonávanou práci na pracovní kariéru zaměstnance, utváří více jeho pracovní potenciál než kvalifikaci a formuje tak z něho přizpůsobivý pracovní zdroj. Za charakteristické rozvojové aktivity

se považují zejména jazykové kurzy, kurzy práce na počítači, kurzy komunikace, soft skills, asertivity aj. (Dvořáková, 2007).

Tureckiová (2004) uvádí, že rozvoj pracovníků se nejčastěji uskutečňuje právě prostřednictvím vzdělávání přímo ve firmách (ať už v rámci různých školení, nebo jen učením ze zkušeností apod.). Vzdělávání představuje hlavní nástroj rozvoje zaměstnanců ve smyslu zlepšování, rozšiřování, prohlubování či změny složení a náplně jejich profesní způsobilosti, čímž vlastně přispívá rovněž k vyšší výkonnosti pracovníků i organizace jako celku. Armstrong (2007) doplňuje, že rozvoj lze vnímat jako zvyšování a realizování osobních schopností a potenciálu prostřednictvím nabídky vzdělávací akce nebo praxe. Mnohdy se uskutečňuje vzdělávacími aktivitami, ale dochází k němu i kontaktem s dalšími zkušenějšími pracovníky, vedením managementu či nadřízených, získáváním zkušeností v praxi aj.

Povinnost dalšího vzdělávání pracovníků přímé péče je zakotvena přímo v zákoně o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., § 111). Tímto vzděláváním by si měli pracovníci zdokonalovat, upevňovat a rozšiřovat svoji kvalifikaci. Vzdělávání je nutné realizovat nejméně v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok prostřednictvím těchto forem dalšího vzdělávání:

- **specializačním vzděláváním** realizovaným na vysokých nebo vyšších odborných školách, navazuje na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání;
- **účastí v akreditovaných kurzech** na základě akreditace vzdělávacích programů udělené MPSV;
- **odbornou stáží** v rámci písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením poskytujícím odbornou stáž;
- **účastní na školicích akcích** v rozsahu maximálně 8 hodin ročně formou interního vzdělávání u zaměstnavatele nebo u odborné organizace;
- **účastí na konferencích** odborného charakteru, který souvisí s oborem působení pracovníka přímé péče v rozsahu maximálně 8 hodin ročně.

V roce 2021 byl realizován rozsáhlý výzkum „Analýza systému dalšího vzdělávání sociálních pracovníků“, jehož zadavatelem bylo MPSV v rámci projektu „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“, výzkum realizovala společnost SocioFactor s.r.o.

Z provedeného výzkumu mimo jiné vyplynulo, že vzdělávací potřeby sociálních pracovníků zjišťují více než tři čtvrtiny nadřízených. Více než polovina dotázaných pracovníků také

potvrdila, že mají sestavený individuální vzdělávací plán, který odpovídá potřebám konkrétního pracovníka a přispívá tak k jeho efektivnímu rozvoji. Výsledky dále ukázali, že informace o akreditovaných kurzech si pracovníci z registrovaných služeb vyhledávají obvykle sami na internetu, případně dostávají informace od vedení. Při tomto výběru je pro pracovníky nejdůležitější téma vzdělávání, obsah vzdělávání a zaměření kurzu na danou cílovou skupinu klientů. Jedním ze zajímavých zjištění z hodnocení akreditovaných kurzů v poslední době pak bylo, že jejich nahrazení online kurzy během pandemie pracovníci určitě nehodnotí jako rovnocenné. Jinak ale kvalitu kurzů absolvovaných v posledních letech hodnotili kladně (ať už co se týče náplně, tak odbornosti lektorů aj.). Někdy se vyskytne problém s tím, že se v nabídce vzdělávacích kurzů objeví zajímavý kurz, přínosný do praxe, ale bohužel není akreditován MPSV a tím nesplňuje podmínky zákona (SocioFactor, ©2022).

Ze zjištěných problémů bylo identifikováno, že podle expertů není vzdělávání pracovníků přímé péče v sociálních službách zatím systémovým procesem, není ani dostatečně ukotveno v zákoně. Pracovníci nejsou systémem motivováni k prohlubování a doplňování vědomostí a dovedností. Rovněž není jasně nastaven žádný systém celoživotního profesního růstu. Problémem souvisejícím s roztržitostí systému je dle odborníků i různá kvalita nabízených vzdělávacích kurzů a nepřehlednost kvality (ačkoliv sociální pracovníci to ze svého pohledu tolik nevnímali). Bohužel někdy nedostatečně zajištěné financování vede k tomu, že se sociální pracovníci nemohou vzdělávat, tak jak by si představovali (SocioFactor, ©2022).



### 3 NEZISKOVÁ SPOLEČNOST TYFLOCENTRUM BRNO, O.P.S.

Obecně prospěšná společnost TyfloCentrum Brno je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb a zaměstnavatelem na chráněném trhu práce. Motto společnosti je „**Slepotou život nekončí ... nabízíme pomocnou ruku na cestě tmou**“. Společnost pomáhá nevidomým a slabozrakým lidem zvyšovat jejich samostatnost a začleňovat se do společnosti. Věnuje se také osvětové činnosti veřejnosti, která spočívá v informování o sociálních službách a možnostech podpory zrakově postižených. TyfloCentrum Brno má sídlo v Brně – Králově Poli na ulici Chaloupkova 7, v nově vybudovaném Domě služeb pro nevidomé Josefa Chaloupky, další detašovaná pracoviště se nachází ve městech Břeclav, Znojmo a Moravský Krumlov. Společnost je tu pro všechny klienty z Jihomoravského kraje, kteří potřebují z důvodu zrakového postižení pomoc a podporu.

V roce 2000 zakladatel SONS (Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých) reagoval na změnu koncepce tehdejších představitelů MPSV o fungování sociálních služeb a na změnu správního uspořádání státu (vznik krajů) a postupně nechal vzniknout krajská střediska sociálních služeb pro zrakově postižené. 28. června 2000 se sešla první správní a dozorčí rada a založila obecně prospěšnou společnost TyfloCentrum Brno. Oficiálním datem vzniku společnosti je 28. srpen 2000, kdy byla společnost zapsána do rejstříku u Krajského soudu v Brně (TyfloCentrum Brno, ©2020).

Společnost zaměstnává celkem 44 pracovníků, z toho 22 pracovníků jsou osoby se zdravotním postižením. Přímo péči ve službách vykonává 21 sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Statutárním orgánem společnosti je ředitelka společnosti RNDr. Hana Bubeníčková, na vedení společnosti se dále podílí Správní a Dozorčí rada. Organizační struktura společnosti je rozdělena do pěti center – Administrativně správní centrum, Centrum sociální rehabilitace a technické pomoci, Centrum aktivizačních a poradenských služeb, Dispečink asistenčních služeb a dílna HapAleliér.

Činnost společnosti pravidelně financuje MPSV, Jihomoravský krajský úřad, Magistrát města Brna, Úřad městské části Brno – Královo Pole, města Břeclav, Vyškov, Znojmo a Moravský Krumlov. Dalšími zdroji financování jsou: transparentní sbírkový účet, sbírka Bílá pastelka, sbírkové pokladničky, sbírky na akcích pro veřejnost, firemní dárci, individuální dárci, prodej výrobků dílny, příspěvky klientů za služby, grant Nadace Českého

rozhlasu ze sbírky Světluška, grant Nadace ČEZ, nadační fond Mathilda. Celkové roční zdroje společnosti se pohybují kolem 15 miliónů korun (TyfloCentrum Brno, ©2020).

Společnost poskytuje služby osobám starším 16 ti let s těžkým postižením zraku nebo s kombinovaným postižením, z nichž jedno je zrakové. Nejpočetnější skupinu klientů tvoří senioři ve vyšším starším věku (65 - 80 let), následuje skupina dospělých (36 – 50 let) a skupina seniorů ve vysokém věku nad 80 let. Při poskytování sociálních služeb se řídí těmito zásadami: profesionalita a odbornost, respektování vlastní vůle klientů, podpora osobní iniciativy a vlastní vůle klientů, individuální přístup. Ročně poskytne služby cca 400 klientům (TyfloCentrum Brno, ©2020).

### 3.1 Poslání a cíle poskytovaných sociálních služeb

Společnost poskytuje klientům ambulantní a terénní sociální služby dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.:

- **Asistenční služby nevidomým** (§ 42 zákona o soc. službách, číslo registrace 70533308).
- **Poradny pro zrakově postižené** (§ 37 zákona o soc. službách, číslo registrace 5856220).
- **Aktivizační služby zrakově postiženým** (§ 66 zákona o soc. službách, číslo registrace 5133774).
- **Sociální rehabilitace zrakově postižených** (§ 70 zákona o soc. službách, číslo registrace 2208396).
- **Sociálně terapeutická dílna HapAteliér** (§ 67 zákona o soc. službách, číslo registrace 1103016).

Posláním **Asistenční služby nevidomým** je pomoc nevidomým a slabozrakým lidem při obstarávání jejich osobních záležitostí, které nejsou schopni v důsledku zrakového postižení sami bez pomoci zvládnout. Cíle služby jsou: doprovodit klienta na místa, kam by se samostatně nedostal, poskytnout klientovi v průběhu služby informace o světě kolem sebe, běžně vnímané zrakem, umožnit klientovi sociální kontakt s okolím, umožnit mu žít život běžným způsobem jako jeho vrstevníci, aktivně se podílet na životě a v rámci svých možností jednat samostatně (TyfloCentrum Brno, ©2020).

Posláním služby **Poradny pro zrakově postižené** je zprostředkování informací klientům, které vedou ke kompenzaci těžkého zrakového postižení, k výběru vhodných sociálních služeb a dalších forem pomoci. Služba dále poskytuje poradenství v sociálně právní oblasti,

v psychologii a v oblasti odstraňování informačních a architektonických bariér. Cíle služby jsou: zlepšování informovanosti klientů prostřednictvím konzultací a podpůrných rozhovorů, zvyšování kvality života a vyrovnávání životních podmínek s běžnou populací prostřednictvím získaných finančních příspěvků od úřadů a organizací a zlepšování životních podmínek pro bezpečný pohyb prostřednictvím odstraňování bariér v prostoru (TyfloCentrum Brno, ©2020).

Posláním **Aktivizačních služeb zrakově postiženým** je podpora osob s těžkým postižením zraku při začleňování do společnosti. Děje se tak prostřednictvím těchto činností: vzdělávací aktivity (přednášky, besedy, exkurze, tréninky), tvůrčí aktivity (hudební a čtenářské aktivity), pohybové, sportovní a relaxační aktivity. Cíle služby jsou: začleňování klientů do společnosti, upevňování, rozvoj a procvičování nabytých dovedností a získávání nových informací vhodnou formou pro osoby se zrakovým postižením. Zároveň je cílem klientům zprostředkovat sociální kontakt s lidmi, kteří mohou být ve stejné nebo podobné životní situaci (TyfloCentrum Brno, ©2020).

Posláním služby **Sociální rehabilitace zrakově postižených** je podporovat osoby s těžkým postižením zraku v rozvoji, získání či udržení dovedností zlepšujících možnosti samostatného života a uplatnění ve společnosti podle jejich představ. Děje se tak zejména prostřednictvím poskytování výukových a nácvikových aktivit. Cílem služby je klient motivovaný k návratu k činnostem, kterým se věnoval před ztrátou zraku, je v maximální možné míře nezávislý a samostatný a má dovednosti potřebné k překonávání omezení způsobených zrakovým postižením (TyfloCentrum Brno, ©2020).

Posláním **Sociálně terapeutické dílny HapAteliér** je pomáhat nevidomým a slabozrakým lidem při získání, obnovení a udržení pracovních návyků a dovedností. Děje se tak zejména: vytvořením chráněného prostoru, kde lze provozovat určité pracovní činnosti, nácvikem nebo upevňováním manuální dovednosti prostřednictvím rukodělných a řemeslných aktivit, obnovením nebo upevňováním psychosociálních dovedností prostřednictvím kontaktu s přirozeným prostředím. Cílem služby je klient, který: získal pracovní návyky a dovednosti, získal zaměstnání na chráněném nebo otevřeném trhu práce, zdokonalil svou jemnou a hrubou motoriku, dokáže diskutovat a řešit pracovní postup s pracovníky služby a dokáže tvořit výrobek dle daného postupu (TyfloCentrum Brno, ©2020).

### 3.2 Standardy kvality sociálních služeb

*„Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 99)*

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Standardy kvality jsou pro poskytovatele sociálních služeb významným zdrojem informací, který jim umožňuje vytvořit ve svých organizacích podmínky pro poskytování opravdu kvalitních sociálních služeb, odpovídající běžným evropským standardům a respektující lidská a občanská práva a lidskou důstojnost klientů (Krutilová, 2008)

Standardy kvality obsahují 15 standardů. Ty se rozdělují na 49 kritérií, podle nichž se naplňuje a osvědčuje kvalita poskytovaných sociálních služeb. Z toho 17 kritérií má navíc zásadní povahu, jejich nenaplnění může vést až ke zrušení registrace poskytovatele. Pomocí standardů kvality se při výkonu inspekce ověřuje kvalita sociálních služeb.

Standardy kvality se dělí do tří skupin (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.):

- **Procedurální standardy** obsahují standardy číslo:
  1. Cíle a způsoby poskytování služeb.
  2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb.
  3. Jednání se zájemcem o službu.
  4. Dohoda o poskytování služeb.
  5. Plánování a průběh poskytovaných služeb.
  6. Osobní údaje.
  7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.
  8. Návaznost na další zdroje.
- **Personální standardy** obsahují standardy číslo:
  9. Personální zajištění služeb.
  10. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů.
- **Provozní standardy** obsahují standardy číslo:
  11. Místní a časová dostupnost služby.
  12. Informovanost o službě.

13. Prostředí a podmínky pro poskytování služeb.
14. Nouzové a havarijní situace.
15. Zajištění kvality služeb, ekonomik.

K profesnímu rozvoji pracovníků přímé péče ve společnosti TyfloCentrum Brno se vztahují především Personální standardy.

**Ve standardu č. 9. Personální zajištění služeb** je definováno obsazování pracovních pozic tak, aby jejich počet a struktura odpovídaly potřebám, kapacitě a charakteru poskytovaných sociálních služeb. Struktura pracovních míst je ve standardu popsána z pohledu Zákona o sociálních službách (pracovníci přímé a nepřímé péče), z pohledu míst poskytování služeb (pracovišť) a z pohledu pracovních pozic (manažerské a nemanžerské pozice). Členění pracovních pozic je popsáno v Organizačním řádu společnosti. Dále jsou ve standardu uvedeny pracovní profily, kvalifikační předpoklady a osobnostní předpoklady, které jsou součástí individualizovaného popisu pracovní pozice – profesigramu. Vzhledem k tomu, že společnost je také zaměstnavatelem na chráněném trhu práce, jsou ve standardu také uvedeny podmínky pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením. Standard dále obsahuje popis vnitřní organizační struktury, pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců, podmínky vzniku pracovního místa, proces přijímání nových zaměstnanců, dále specifikuje druhy pracovních smluv, postup při nástupu a zaškolování nových zaměstnanců dle adaptačního plánu. Také uvádí způsoby ukončení pracovního poměru zaměstnance. Přílohy standardu jsou: Profesigramy, Organizační řád, Seznam vedoucích pozic, vzor Adaptačního plánu, vzor Pracovní smlouvy (TyfloCentrum Brno, ©2020).

**Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců a systém výměny informací** popisuje způsoby hodnocení zaměstnanců: v průběhu a na konci zkušební doby, při prodloužení pracovní smlouvy, průběžné hodnocení ústní formou ze strany vedoucího, hodnocení při stanovení čtvrtletních odměn a ročním hodnocení. Dále specifikuje nástroje a pravidla pro hodnocení a popisuje průběh ročního hodnocení. Výstupy z hodnocení obsahují především stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace. Z výstupů hodnocení je zpracován plán dalšího vzdělávání pracovníků, podle kterého společnost postupuje. Také je zde popsán způsob evidence účasti na vzdělávání a způsoby úhrady dalšího vzdělávání. Ve standardu jsou také vymezeny funkce supervize, druhy supervize a požadavky na supervizora. Dále také popis výběru supervizora, postup při uzavření kontraktu a při změně supervizora a definice podmínek účasti na supervizi a vedení supervizní dokumentace. Součástí standardu je dále systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců a systém výměny informací mezi zaměstnanci, který je tvořen

provozně - organizačním systémem výměny informací (týkající se všech registrovaných sociálních služeb) a systém výměny informací o poskytované sociální službě (v jednotlivých registrovaných sociálních službách). Přílohy standardu jsou: vzor Vzdělávacího plánu pro zaměstnance, vzory Hodnotících formulářů (TyfloCentrum Brno, ©2020).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 ÚVOD DO PROBLÉMU VÝZKUMU

Praktická část práce se věnuje definování cíle výzkumu a výzkumných otázek, dále popisuje pojetí výzkumu a výzkumný soubor (včetně jeho výběru). V další části textu dochází k interpretaci provedených rozhovorů s pracovníky formou zakotvené teorie s využitím kódování. Následuje vyhodnocení výzkumu a výzkumných otázek. Syntéza veškerých poznatků pak vede k sestavení návrhů a doporučení.

### 4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cíl výzkumu navazuje na výzkumný problém, který spočívá v tom, že pracovníci přímé péče společnosti TyfloCentrum Brno absolvují vzdělávací kurzy za podpory ESF, ale není zřejmé, do jaké míry tyto kurzy ovlivňují jejich pracovní výkon, zda mají vliv na změnu jejich chování a zda zlepšují kvalitu poskytované péče. Z tohoto důvodu je cílem výzkumu zjistit, jakým způsobem vzdělávací kurzy ovlivňují pracovní výkon zaměstnanců přímé péče, tedy praktický výkon jejich profese.

**Hlavní výzkumnou otázkou je:**

**HVO: *K jaké změně došlo po absolvování vzdělávacího programu u účastníků vzdělávací akce?***

Hlavní výzkumná otázka se zaměřuje na posouzení toho, zda bylo absolvování vzdělávacích kurzů prospěšné v tom smyslu, že skutečně došlo ke změně pracovní výkonnosti účastníků. Tato změna by samozřejmě měla být pozitivního charakteru. Z tohoto důvodu je zkoumán charakter této změny, na jehož základě bude možné určit, zda mělo absolvování vzdělávacích kurzů pozitivní či negativní výsledky, případně je variantou, že žádný takový výsledek nenastal.

K dílčím výzkumným otázkám se řadí:

**DVO1: *Jaké nové metody či přístupy byly po absolvování kurzů využity?***

Dílčí výzkumná otázka číslo jedna směřuje pozornost k identifikaci nových metod a přístupů, které se podařilo prosadit do praxe, a to právě na základě absolvování kurzů. Vzdělávací kurzy soustředily pozornost právě i na předání inspirace ve formě nových metod a přístupů, které mohou pracovníci využívat. To pak může vést ke zvýšení kvality jejich práce, resp. péče.



**DVO2: *Jaké dopady mělo absolvování kurzu na chování vůči klientům?***

Dílčí výzkumná otázka číslo dva se orientuje na vyhodnocení dopadů absolvování kurzů na chování vůči klientům. Vzdělávací kurzy by měly předat poznatky, které účastníci využijí pro zlepšení svého přístupu ke klientům, což se nějakou měrou může projevit i z hlediska jejich chování vůči klientům.

**DVO3: *Jaké změny v oblasti kvality poskytované péče zaznamenal nadřízený či klient?***

Dílčí výzkumná otázka číslo tři se orientuje na zkoumání změn v oblasti kvality poskytované péče, které měly kurzy přinést, ale v tomto případě jde o pohled nadřízeného pracovníka či klienta, nikoliv účastníka vzdělávacího kurzu.

## **4.2 Pojetí výzkumu**

Výzkum se zaměřil na problematiku vzdělávání pracovníků v přímé péči (tj. sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, vedoucí sociální pracovníci) a byl realizován v konkrétní společnosti. Výběr společnosti byl realizován na základě vlastní zkušenosti. Ve společnosti pracuji na pozici personálního a provozního manažera a jednou z částí mé náplně práce je organizování vzdělávání pro pracovníky. Jako výzkumník jsem měla bezproblémový přístup k respondentům, mým kolegům. Další výhodou byla má znalost organizačního prostředí a systému vzdělávání pracovníků. Podstatnou výhodou byla samozřejmě také skutečnost, že ve společnosti dochází ke vzdělávání pracovníků v přímé péči.

Ke zkoumání bylo využito kvalitativního přístupu, tedy nematematického analytického postupu, který se zaměřuje na výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování apod. Kvalitativní výzkum analyzuje zkoumané jevy, odhaluje jejich elementární složky, spojení a závislosti, které jsou mezi nimi. Právě kvalitativní metoda výzkumu je vhodná ve zdravotnictví a ošetrovatelství, protože vychází z holistického přístupu člověka. Vnímání člověka v jeho bio-psycho-sociální jednotě (Kutnohorská, 2009).

Základním designem realizovaného výzkumu je tzv. metoda zakotvená teorie. Tato patří mezi nejčastěji využívané v rámci kvalitativního výzkumu a jejím primárním cílem je vybudovat teorii zkoumaného jevu, tj. jeho abstraktní, teoretické uchopení, které umožňuje daný jev pregnantně pojmenovat, lépe mu porozumět a v různých souvislostech, a tedy stát se úspěšnějším v jeho předvídání a ovlivňování (Řiháček a kol., 2013).

Pro analýzu a interpretaci výzkumných dat je využito otevřeného, axiálního a selektivního kódování.

Otevřené kódování pracuje s významovými jednotkami (kódy), které obsahují určitou míru konceptualizace, tedy vystižení podstaty označovaného jevu. Výzkumník v přepsaných rozhovorech kóduje „řádek po řádku“, slovo od slova, aby identifikoval významové části a postupně seskupoval pojmy, které mají sloužit pro tvorbu kategorií. Kategorizace je pak další fází otevřeného kódování (Gulová, Šíp, 2013).

Cílem otevřeného kódování je vytvořit pojmy, které zachycují „esenci“ konkrétních analyzovaných událostí či jevů (Řiháček a kol., 2013).

Účelem realizovaného výzkumu bylo zhodnotit přínos konkrétně a specificky připravených vzdělávacích kurzů, které byly sestavené na základě podrobné analýzy vzdělávacích potřeb pracovníků. Pracovníci přímé péče v sociálních službách absolvovali intenzivní profesní vzdělávání, které bylo realizováno za podpory ESF v rámci OP Zaměstnanost v projektu Rozvoj péče o osoby se zrakovým postižením. Prostřednictvím výzkumu bylo nutné identifikovat účinnost absolvovaných vzdělávacích kurzů a při zjištění případných nedostatků navrhnout případné změny pro realizaci dalšího vzdělávání pracovníků přímé péče.

Primárním cílem vzdělávacího projektu Rozvoj péče o osoby se zrakovým postižením bylo zvýšení kvality a efektivity poskytovaných sociálních služeb. Každý pracovník přímé péče absolvoval až osm akreditovaných skupinových vzdělávacích kurzů. Každý z těchto kurzů se zaměřoval na vybrané a podstatné téma související s oblastí poskytování sociálních služeb, tj. například práce s emocemi, hranice ve vztahu s klientem, motivace klientů, řešení a zvládání konfliktů, kurzy soustředící se na vedení a hodnocení pracovníků. Obsah kurzů byl zaměřen na nácvik dovedností potřebných pro udržení profesionálního pomáhajícího vztahu s klienty sociálních služeb a každý účastník zde pracoval s vlastní zkušeností a měl prostor pro vyzkoušení si modelově problematické situace. To pod vedením lektorů, kdy mohl zároveň reflektovat různé způsoby jejich zvládání. Účelem bylo zajistit, že získané poznatky budou účastníci využívat v praxi.

V rámci realizovaného výzkumu dochází ke zkoumání toho, jakým způsobem ovlivnily vzdělávací kurzy pracovní výkonnost zaměstnanců, jaké přínosy vzdělávání generovalo. Tento výzkum byl realizován v době několika měsíců po skončení vzdělávací akce, což je doporučovanou praxí.

Jak uvádí například Medlíková (2013), tak ideální formou evaluace je přístup pretest – test – retest, tj. měření před vzdělávací akcí, po vzdělávací akci a poté ještě jednou s odstupem času. Avšak pouze retest (měření s odstupem času) poskytuje informace o dopadech vzdělávání (Medlíková, 2013).

Dvořáková (2007) také potvrzuje, že pro hodnocení dlouhodobého přínosu vzdělávací akce je nutné alespoň minimální časový odstup od realizace vzdělávací akce, což je obvykle jeden až tři měsíce. Tímto se zajistí uvedení nově nabytých znalostí a dovedností do praxe. K tomuto lze dle zmíněné autorky využívat právě i kvalitativní metody. Výsledky hodnocení jsou pak kritickými vstupními údaji pro příští vzdělávací cyklus (Dvořáková, 2007).

### 4.3 Výzkumná technika

Jako výzkumnou techniku vhodnou pro tento výzkum byl zvolen rozhovor. Konkrétně pak strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, který si lze vymežit jako takový, v němž jsou otázky přesně dané a výzkumník se ji při vedení rozhovoru přesně drží (umožňuje to minimalizovat rozdílnost dat v konkrétních rozhovorech). Omezením tohoto typu rozhovoru je striktnost a nemožnost zohlednit individuální rozdíly a okolnosti v průběhu rozhovoru (Čábalová, 2011). Z časového hlediska i z potřeby jisté míry formalizace pro třídění, je tento typ rozhovoru nejvhodnější, umožňuje výzkumníkovi mít připravené konkrétní otázky, na které bude muset odpovídat každý z respondentů. Výhodou je rovněž možnost mnohem lépe vyhodnocovat odpovědi, porovnávat odpovědi konkrétních respondentů.

Surynek a kol. (2001) upozorňuje, že při rozhovoru se navazuje vztah mezi tazatelem a respondentem v rámci něhož, se snaží tazatel získat od dotazovaného informace, které mají pomoci s identifikací toho, co se ukrývá v mysli respondenta, např. vzpomínky (co se odehrálo během vzdělávacího kurzu), zkušenosti (zhodnocení vzdělávacího programu s již dříve absolvovanými), znalosti (např. co se nového dozvěděli) apod. Náročnější při přípravě výzkumu prostřednictvím rozhovoru bývá celkové naplánování a realizace rozhovoru (domluvení si jeho realizace, příprava otázek, oslovení respondentů, uskutečnění a vyhodnocení).

Otázky kladené při rozhovorech, byly formulovány otevřeným způsobem tak, aby nijak nepředjímalý odpověď respondentů. Snahou bylo také využít různých podpůrných prostředků od přitakání, projevů porozumění, zopakování otázky apod. jak uvádí Štrach (2007). Volba otázek do rozhovoru se liší podle typu designu, podle výzkumného záměru, ale rovněž podle průběhu rozhovoru. Dle doporučení Švaříčka a kol. (2007) se délka jednoho rozhovoru pohybovala kolem hodiny. Úvodní fáze trvala 10 až 20 minut, hlavní fáze pak 30 až 40 minut a ukončovací fáze pak kolem 5 minut.

Konkrétní realizace rozhovorů probíhala se všemi kategoriemi respondentů obdobně, jen při rozhovorech s klienty bylo vhodné volit pomalejší tempo rozhovoru, dbát na přesné vysvětlení postupu, eventuálně ujišťování se pochopení otázek. Před zahájením

rozhovoru bylo vždy danému respondentovi objasněno, jak bude rozhovor probíhat, k jakému účelu bude rozhovor pořízen. Rovněž bylo na místě respondenta ubezpečit o naprosté anonymitě. Respondenti byli také požádáni o možnost nahrávání rozhovoru na diktafon, aby bylo možné následně co nejvěrněji jejich odpovědi interpretovat a vyhodnotit.

Po tomto úvodním předání informací již následoval samotný rozhovor s připravenými otázkami podle pořadí v připraveném archu s otázkami pro každou skupinu respondentů. Posloupnost otázek byla připravena tak, aby na sebe významem co nejvíce navazovaly a rozhovor tak mohl plynout přirozeně. Bylo snahou pokládat otázky stručně, aby nepůsobily jako příliš dlouhé nebo stereotypní a hlavně, aby se nesnažily respondentům vnutit nějaké odpovědi nebo je zmást, aby byly snadno pochopitelné. Dle doporučení Kutnohorské (2009) bylo při vedení rozhovoru dbáno na to, by do rozhovoru nebyl vkládán vlastní osobní zájem, názory či přesvědčení, ale aby byl zachován neutrální postoj, odpovědi respondentů nebyly nijak hodnoceny ani nebyly nekomentovány.

Po zodpovězení všech otázek měli respondenti v rámci poslední položené otázky příležitost vyjádřit se k tématu mimo položené otázky, doplnit, co bylo podle nich ještě důležité a v otázkách to chybělo. Poté bylo respondentovi vysloveno poděkování a před závěrečným rozloučením byly doplněny základní demografické otázky (věk, délka praxe, délka využívání služeb).

Pro uskutečnění rozhovorů byl stanoven časový harmonogram v rámci něhož, byl určen plán, kdy došlo v rámci jednoho týdne k prvotnímu kontaktování vhodných respondentů buďto osobně, telefonicky nebo emailem. Jakmile byl zajištěn dostatečný počet respondentů, byla naplánovaná realizace rozhovorů. Výběr místa pro rozhovor byl primárně ponechán na respondentech, podle toho, kde se cítili dobře a byl zajištěn nerušený průběh rozhovoru. Rozhovory byly realizovány v prostorách společnosti. Vzhledem ke stanovenému žádoucímu počtu respondentů, byl na realizaci rozhovorů stanoven termín jednoho měsíce. V následujících dvou až třech týdnech proběhlo přepisování provedených rozhovorů ze záznamu z diktafonu. K tomu bylo zvoleno metody doslovné transkripce, aby bylo možné se při vyhodnocování rozhovorů vracet k jednotlivým odpovědím konkrétních respondentů a nezapomnělo se na důležité informace. Jelikož je kvalitativní šetření typické tím, že by jeho analýza měla probíhat v průběhu celého výzkumu, jak uvádí Tahal a kol.,(2017) bylo na to dbáno také u tohoto výzkumu a už během realizace rozhovorů byly zaznamenávány důležité postřehy a závěry, ovšem za současného vyhnutí se jakémukoliv zobecňování zjištěných výsledků například obecně pro skupinu pracovníků přímé péče.

#### 4.4 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru

Výzkumný soubor byl vybrán záměrně, aby došlo k zařazení relevantních respondentů do výsledků výzkumu. Vzhledem k cílům a pojetí výzkumu se tato forma výběru jeví jako nejvhodnější, protože zajišťuje, že dojde k získání informací od respondentů, kteří mají dostatečné kompetence k odpovědím na otázky.

Výzkumný soubor tvořilo celkem 13 respondentů, které lze ještě rozdělit na skupinu pracovníků přímé péče – účastníků vzdělávání (tj. 8 respondentů), skupinu vedoucích pracovníků – nadřízených účastníků vzdělávání (tj. 2 respondentů), skupinu klientů sociální služby (tj. 3 respondentů).

Z tohoto vyplývá, že pro zjištění veškerých relevantních informací a získání komplexního vyhodnocení a posouzení absolvovaných vzdělávacích kurzů je využito tří variant rozhovorů pro tři vybrané skupiny respondentů (rozhovor s každým respondentem probíhal individuálně, nikoliv ve skupině).

Bližší charakteristika respondentů ve skupině pracovníků přímé péče má následující podobu uvedenou v tabulce.

Tabulka 1 Charakteristika respondentů - pracovníků

Respondent	Kód	Poznámka - charakteristika respondenta
Pracovník č.1	RP1	muž, 47 let, délka praxe 17 let, služba: sociální rehabilitace
Pracovník č.2	RP2	žena, 38 let, délka praxe 4 roky, služba: sociální rehabilitace
Pracovník č.3	RP3	žena, 42 let, délka praxe 3 roky, služba: sociální aktivizace, sociální poradenství
Pracovník č.4	RP4	muž, 57 let, délka praxe 14 let, služba: sociální rehabilitace
Pracovník č.5	RP5	žena, 41 let, délka praxe 5 let, služba: sociální rehabilitace, asistenční služba
Pracovník č.6	RP6	žena, 41 let, délka praxe 15 let, služba: sociální aktivizace, sociální poradenství
Pracovník č.7	RP7	žena, 49 let, délka praxe 4 roky, služba: sociální aktivizace, sociální poradenství
Pracovník č.8	RP8	žena, 31 let, délka praxe 3 roky, služba: sociálně terapeutická dílna

Zdroj: vlastní zpracování

Tato skupina respondentů byla vybrána záměrně na základě toho, že absolvovala zkoumanou vzdělávací aktivitu.

Základní charakteristika respondentů ve skupině vedoucích pracovníků má tuto formu:

- Respondent č. 1 vedoucí (RV1) – muž, 30 let, délka praxe 3 roky, služby: sociální rehabilitace, sociální aktivizace, sociální poradenství.
- Respondent č. 2 vedoucí (RV2) – žena, 47 let, délka praxe 3 roky, služby: asistenční služba.

Tato skupina respondentů byla vybrána záměrně na základě toho, že je respondent nadřizen (v rámci organizační struktury) absolventům zkoumané vzdělávací aktivity. Zároveň se také jedná o účastníky vzdělávání.

Charakteristika respondentů ve skupině klientů má tuto podobu:

- Respondent č. 1 klient (RK1) – muž, 83 let, využívá služby 5 let.
- Respondent č. 2 klient (RK2) – muž, 41 let, využívá služby 15 let.
- Respondent č. 3 klient (RK3) – žena, 42 let, využívá služby 12 let.

Skupina respondentů klientů je také charakteristická v tom, že byla vybrána náhodně na základě její ochoty účastnit se výzkumu.

## 4.5 Interpretace provedených rozhovorů s pracovníky

Interpretace provedených rozhovorů bylo realizováno formou metody zakotvené teorie s využitím kódování. Jako první bylo provedeno otevřené kódování odpovědí u jednotlivých otázek. Z tohoto kódování byly získané kategorie, se kterými bylo dále pracováno v rámci axiálního a selektivního kódování.

### 4.5.1 Otevřené kódování

Otevřené kódování je realizováno pro každou skupinu respondentů zvlášť, tj. nejprve pro pracovníky, následně pro vedoucí pracovníky a klienty. V závěru otevřeného kódování je pak zhodnoceno, do jaké míry se jednotlivé kategorie překrývají, a jestli je tedy možné provést axiální a selektivní kódování pro všechny skupiny respondentů najednou, nebo je nutné zvolit individuální přístup.

#### Pracovníci

Otevřené kódování se zaměřilo na kvalitativní analýzu textu, tj. odpovědí respondentů na jednotlivé otázky. Prostřednictvím této analýzy bylo možné identifikovat kategorie odpovědí respondentů (dle podobností a rozdílů, které zmiňují). Závěry z otevřeného kódování a kategorizace u pracovníků mají následující podobu.

Kategorie (KP1) – **Uplatnění konkrétních poznatků v praxi** (nových metod a přístupů)

Jako první byla identifikována kategorie uplatnění konkrétních poznatků v praxi (zejména nových metod a přístupů). Téměř každý z respondentů popisuje, že kurz přispěl k získání nových poznatků, které ve své práci využívá. Struktura těchto poznatků je široká, od práce s emocemi, jednání s klientem, nastavení hranic s klientem, aktivizace klientů, komunikace s rodinou klienta, propagace služeb na veřejnosti, komunikace s klientem, spolupráce s kolegy a konzultování, až po nový pohled na motivaci klienta. Velmi frekventované jsou odpovědi související s nastavením hranic při práci s klientem.

Respondent RP1 pracovník to popisuje následovně: *„Jak správně nastavit udržet hranice ve vztahu s klientem, kdy si člověk opravdu musí vymezit nějaké ty mantinely, kam až toho klienta pustí, i sám jak dalece prostě může zajít ve vztahu vůči tomu klientovi.“*

Z hlediska nových metod a přístupů se využívají zejména přístupy toho, jak dalece zajít ve vztahu s klientem, jak nakládat s emocemi, jak řešit konflikty, jak poskytovat všem stejné příležitosti, nebo identifikovat bariéry motivace klienta.

Respondent RP8 pracovník to popisuje následovně: *„My jsme tam vlastně pracovali ve skupině a přemýšleli jsme třeba, proč klient odmítá spolupracovat a co by mu mohlo pomoci, aby se to změnilo. A tyto poznatky používám i nyní s kolegyněmi a je to taková dobrá věc.“*

Tabulka 2 Kategorie KP1, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KP1) – Uplatnění konkrétních poznatků v praxi (nových metod a přístupů)	Poznatky z oblasti	V práci s emocemi
		V jednání s klientem
		V nastavení hranic s klientem
		V aktivizaci klientů
		V komunikaci s rodinou klienta
		V propagaci služeb na veřejnosti
		V komunikaci s klientem
		Ve spolupráci s kolegy, konzultování
		Nový pohled na motivaci klienta
	Nové metody, přístupy	Jak dalece zajít ve vztahu s klientem
		Nakládání s emocemi
		Řešení konfliktu s agresivním klientem
		Poskytnutí stejné příležitosti každému z klientů
		Identifikace bariér motivace klienta

Zdroj: vlastní zpracování

### Kategorie (KP2) – Změny v chování vůči klientům po absolvování kurzů

Další identifikovaná kategorie se vztahuje ke změnám v chování vůči klientům, kdy kurz vedl k určité změně chování vůči klientům, a to zejména v oblasti komunikace či v oblasti nastavení hranic.

Respondent RP7 pracovník popisuje, že: „*Určitě bylo pro mě fajn, uvědomit si třeba ohledně nastavení těch hranic...Tak v rámci těch hranic, toho uspořádání, tak ti klienti pořád zůstávají vlastně na tom okraji toho kruhu, a že je dobré so to uvědomit. I když to takhle jako člověk úplně nevnímá.*“

Právě téma nastavení hranic je v této kategorii velmi frekventované, ať už se jedná o správné nastavení hranic, větší zamyšlení se nad hranicemi, získání zkušeností ohledně nastavení hranic od kolegů při kurzu, či hluboké zamyšlení nad dosavadním postupem. To pak souvisí i s tím, jak je s klientem následně komunikováno.

Respondent RP5 pracovník říká, že: „*Já jsem si vlastně díky tomu kurzu uvědomila a tím že mě to zajímá a třeba i přes kolegy se to dalo tak nějak dohromady, jsem si uvědomila, že v podstatě je to taky o tykání a vykání, o tom koho budu mít na FB, koho ne. Nechat si tu otevřenost vůči všem, ale stanovovat si ty hranice a i to jak budu komunikovat, jak se budu hodně otvírat k těm druhým si to stanovovat více s rozumem, ne jenom s citem.*“

Názory na změny a význam nastavení hranic pak pravděpodobně nejlépe shrnuje odpověď respondenta RP8 pracovníka: „*To asi nejvíc právě díky tomu kurzu o udržování hranic, že nemusím plnit úplně všechno, co ten klient chce, že jsou tam nějaké hranice, kdy já vlastně to už třeba nemusím dělat, není to v mé kompetenci jim vyhovět.*“

Tabulka 3 Kategorie KP2, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KP2) – Změny v chování vůči klientům po absolvování kurzu	Oblast komunikace s klientem	Zlepšení motivačních rozhovorů s klienty
		Zlepšení komunikace s rodinou klienta za účelem motivace ke spolupráci
		Přísnější a striktnější komunikace, protože je v pořádku
	Oblast nastavení hranic	Správné nastavení hranic v komunikaci
		Větší zamyšlení se nad hranicemi v konkrétních případech
		Předání zkušeností ohledně hranic mezi účastníky kurzu
		Hluboké zamyšlení nad dosavadním postupem ohledně hranic

Zdroj: vlastní zpracování



### Kategorie (KP3) – Změny v řešení konfliktů

Třetí identifikovanou kategorií jsou změny v řešení konfliktů, které se vztahují zejména k tomu, že se účastníci snaží zaměřit více na prevenci vzniku konfliktů – viz respondent RP5 pracovník popisuje, že: „Úplně změny neproběhly a zase navazuju na ty předchozí odpovědi, že se to spíše jako odborně pojmenovalo a vždycky je lepší tomu konfliktu jako předcházet než ho potom řešit.“

K tomuto významně přispěla právě i účast na kurzu, jak potvrzuje respondent RP6 pracovník, když tvrdí, že: „Řešení konfliktů, tam se mi osvědčilo nejenom díky těm školením, ale i díky těm zkušenostem. Prostě řešit všechno co nejvíce otevřeně, transparentně a na rovinu a vlastně takový to vyčištění toho vzduchu. Když může vzniknout konflikt ze strany toho klienta vůči mně nebo mezi některými klienty, tak jako opravdu řešit to v zárodku, nenechat to nějakým způsobem eskalovat a vyčistit vlastně to ovzduší, a to prostředím tak, aby to bylo pro všechny jakoby přínosný.“

Z vyhodnocení kategorie vyplývá, že se díky kurzu snaží účastníci řešit problémy v zárodku, nečekat na eskalaci, podařilo se jim také více zaměřit na prevenci, či se oprostit od konfliktu a jeho dopadů, jak popisuje respondent RP7 pracovník: „Protože ty konflikty, tím že ty emoce jdou ven a nějak to tam zafunguje, tak ty konflikty potom nemusí nastat nebo je můžu oddálit nebo si můžu říct, tak teďka se to nehodí a mám sílu třeba, to je taky důležitý, do toho konfliktu nejit a řešit to jinak, protože jsme se naučila že, nejhorší je, když to člověk pořád odkládá a odkládá a pak to bouchne.“

Tabulka 4 Kategorie KP3, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KP3) – Změny v řešení konfliktů	Zaměření na prevenci	Řešit problémy v zárodku, nečekat na eskalaci
		V souhrnu se zkušenostmi je lepší otevřené, transparentní a na rovinu
		Zopakování si základů ohledně prevence a řešení konfliktů
	Oproštění se od dopadů konfliktu	Nepřenášet si konflikty sám na sebe, vyfiltrovat je
		Kurz předal hlavně teoretické informace, v praxi konflikty nejsou
		Cílová skupina je nekonfliktní

Zdroj: vlastní zpracování

## Kategorie (KP4) – Zpětně nejpřínosnější kurz (důvody)

Čtvrtá kategorie se zaměřila na identifikaci zpětně nejpřínosnější kurzu a zdůvodnění odpovědi respondenta. Například respondent RP2 pracovník tvrdí, že: „*Celkově ze všech kurzů si nejvíce pamatuji ty hranice, nastavení a udržení. Bylo to docela zajímavý, bylo tam hodně jakoby myšlenek z jiných organizací, že jsme se o tom bavili a bylo vidět, že každá ta organizace a s každým typem klientů, ty hranice jsou nějak nastaveny, je to pokaždé jiné a přitom trošku stejné, takže to bylo takový jako zajímavý náhled do těch ostatních organizací, lektori nám zprostředkovali zajímavý příklady z praxe.*

V řadě případů (odpovědí) pracovníci zmiňují i konkrétní důvody, proč jsou dané kurzy nejpřínosnější. Například respondent RP8 pracovník popisuje, že: „*Byl to určité kurz o udržení hranic v profesionálním vztahu, protože o tomto tématu jsem v podstatě nevěděla téměř nic. My jsme to nikdy neprobírali, ani ve škole, ani nikde jinde, takže to pro mě vlastně byla taková novinka a ani kolegyně se o tomto tématu nezmiňovaly, takže to bylo takový nový téma.*“

Tabulka 5 Kategorie KP4, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KP4) – Zpětně nejpřínosnější kurz (důvody)	Nejpřínosnější kurz	Hranice vztahu s klienty
		Dovednosti při udržení hranic
		Všechny kurzy
		Práce s emocemi v sociálních službách
	Důvod	Často dochází k posunu hranic, i když to není záměrem
		Trénink komunikace při nastavení hranic
		Uvědomění si pravidel profesionálního vztahu s klientem
		Inspirace prostřednictvím příkladů z praxe jiných organizací
		Základní pravidla pro zachování profesionality ve vztahu s klientem
		Kurz reagoval na specifika práce
		Připomenutí zásad a postupů práce s klienty
		Poznatky jsou využitelné v práci i osobním životě
		Předcházející neznalost tématu (nebylo vůbec probíráno ve škole či na pracovišti)

Zdroj: vlastní zpracování

### Kategorie (KP5) – Změny v osobním rozvoji, přístupu k sobě samému

Dále se prostřednictvím otevřeného kódování potvrdilo, že kurzy měly vliv i na změny v osobním rozvoji a přístupu k sobě samému, a to s dopady do pracovního i osobního života respondenta.

Respondent RP2 pracovník definuje, že: „*Takže přijmout sebe jako osobnost emoční, která právě vnáší sama sebe a své emoce do té práce a umět s tím jakoby nějak nakládat a pracovat, vědomě s nimi pracovat.*“

To poukazuje právě na to, že kurzy neovlivnily pouze práci respondentů, ale také jejich osobní život. Pomohly, ale i pracovním postupům například prostřednictvím lepšího individuálního plánování služeb.

Respondent RP3 pracovník toto popisuje jako, že: „*Nejvíce využívám poznatky z kurzu Zvyšování podílu klienta na podobě služby při individuálním plánování služby s klientem.*“

V dalším případě bylo přínosem kurzů, že se podařilo zlepšit psychohygienu u respondentů.

Respondent RP8 pracovník tvrdí, že: „*Tak jsem si to uvědomila tady tímto způsobem, myslím si, že spíše ta psychohygienu sociálních pracovníků je velmi důležitá a potřebná. Tento základ jsem již měla ze školy, a i informace z tohoto kurzu mě pomohly to zvládnout.*“

Tabulka 6 Kategorie KP5, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KP5) – Změny v osobním rozvoji, přístupu k sobě samému	S dopady do pracovního života	Uvědomění si nastavení hranic, pozice klienta v kruhu rodiny, přátel, klientů
		Poznání emocí v práci prostřednictvím spolupráce mezi účastníky kurzu
		Zlepšení individuálního plánování
	S dopady do osobního života	V rámci vlastního vnitřního nastavení, nikoliv chování vůči klientům
		Zlepšení psychohygieny
		Přijmutí sebe sama jako emocionální bytosti
		Hluboké zamyšlení nad dosavadním postupem a jeho přesahem do osobního života

Zdroj: vlastní zpracování

### Vedoucí pracovníci

Jako další je provedeno otevřené kódování u vedoucích pracovníků a jejich odpovědí na položené otázky.

Kategorie (KV1) – **Uplatnění konkrétních poznatků v praxi** (nových metod a přístupů)

I v případě vedoucích byla identifikována kategorie uplatnění konkrétních poznatků v praxi, ze které vyplývá, že došlo k získání nových poznatků zejména s ohledem na získávání zpětné vazby, jak popisuje respondent RV1 vedoucí: „*Po absolvování kurzu, se společně s ostatními kolegy snažíme více se doptávat klientů a vymysleli jsme nový způsob metodiku toho hodnocení naší služby i ze strany těch klientů, že více jako mapujeme, co by klienti potřebovali a jestli to, co my nabízíme, jestli vůbec je pro ně vhodný.*“

V dalších kódech lze identifikovat větší zaměření na shrnutí nových metod a přístupů, které se podařilo implementovat s využitím poznatků z kurzů.

Respondent RV2 vedoucí popisuje, že: „*Co nám lektori na kurzu kreslili na tabuli, že individuální plánování je takové vyjednávání mezi klientem a sociálním pracovníkem.*

*Kdy to vyjednávání nakreslili jako takovou houpačku, která lítá mezi sociálním pracovníkem a klientem a postupně se její výkyvy zmenšují, jak si sociální pracovník a klient vyjasňují, co klient chce a co sociální pracovník může.*“

Tabulka 7 Kategorie KV1, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KV1) – Uplatnění konkrétních poznatků v praxi (nových metod a přístupů)	Poznatky z oblasti	Získání zpětné vazby od klientů
	Nové metody a přístupy	Hodnocení pracovníků
		Plánování
		Přístup ke zvládnutí konfliktů a krizí klienta
		Princip houpačky při zjišťování potřeb klienta v rámci individuálního plánování
		Nová metodika pro hodnocení služby

Zdroj: vlastní zpracování

Kategorie (KV2) – **Ovlivnění manažerské práce** (zaučení nových pracovníků, hodnocení podřízených, komunikace s podřízenými)

U vedoucích pracovníků měly kurzy vliv i na jejich manažerskou práci, a proto došlo k identifikaci této kategorie, která se dále rozděluje na subkategorie zaučení nových pracovníků, hodnocení podřízených a komunikace s podřízenými.

Respondent RV1 vedoucí k tomuto tvrdí, že: „Byl jsem hodně jako přátelskéj a myslím si, že teď jsem pořád přátelskéj, ale dávám tomu už větší hranice. Už to není, že jakoby jsem přátelskéj v rámci třeba osobního života s těma lidma, ale je to více na té úrovni jakoby přece jenom na úrovni nadřízený a podřízený, že ten pracovní vztah dávám lidem více najevo.“

Došlo zároveň i k dalším změnám, jak vyplývá z dalších odpovědí respondentů. Respondent RV2 vedoucí toto popisuje tak, že: „Při zaškolení nových kolegů předávám mimo jiné to, co jsem se naučila v tom kurzu komunikace s klientem v krizové situaci. A pro mě je třeba hodně zajímavé a důležité pozorovat, jak se postoje kolegyně k situaci klienta mění podle toho, v jakém věku kolegyně zrovna jsou...Kolegyně, které už mají něco za sebou, už sami něčím prošly, tak zase mají tendenci se do klientovi situace více ponořit. Takže těm mladším je vhodné vysvětlovat, že hlavně nesmí klientovi například říkat: „ale takhle to mají všichni, o nic nejde“, že to zrovna není to, co ten klient potřebuje slyšet.“

Tabulka 8 Kategorie KV2, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KV2) – Ovlivnění manažerské práce (zaučení nových pracovníků, hodnocení podřízených, komunikace s podřízenými)	Zaučení nových pracovníků	Důraz na řešení hranic s klientem
		Zaměření na předání příkladů z praxe
		Důraz na řešení krizových situací u klientů
	Hodnocení podřízených	Uvědomění si důležitosti hodnocení
		Uvědomění si důležitosti průběžné zpětné vazby
		Nutnost motivačního a povzbuzujícího hodnocení
		Hodnocení je prostředkem pro zlepšování práce
	Komunikace s podřízenými	Sledování kontrastu mezi jejich chováním a výstupy ze školení
		Tvorba hranic
		Dodržování vztahu podřízený x nadřízený

Zdroj: vlastní zpracování

### Kategorie (KV3) – Změny v chování vůči klientům po absolvování kurzů

V souvislosti s dopady kurzů lze identifikovat i změny v chování respondentů vedoucích pracovníků vůči klientům po absolvování kurzů, ale také změny chování u jejich podřízených pracovníků. Vlastní zkušenost popisuje respondent RV1 vedoucí, který zde uvádí komentář, že: „Je to taková ta zdravá odměřenost, nejsem prostě ten, kterej se pro všechny prostě rozkrájí za každou cenu. Umím se rozkrájet, ale kontrolovaně.“

I zde lze najít důraz na zmínky o tom, že se podařilo zlepšit schopnost nastavit si hranice spolupráce s klientem, zlepšit chápání toho, že není nutné plnit všechna přání klienta.

Respondent RV2 vedoucí zde charakterizuje, že: „*U klientů to tedy naprosto přesně vím, a to je u komunikace s klientem v krizi. Když je nějaký klient na tom psychicky špatně, tak se ho vlastně snažím vědomě maximálně podpořit, ale dávám si pozor, abych se do té jeho situace neponořila na tolik, že bych třeba ještě doma nad tím přemýšlela, což se dřív stávalo.*“

Tabulka 9 Kategorie KV3, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KV3) – Změny v chování vůči klientům po absolvování kurzu	U sebe	Profesionálnější přístup k řešení krizí klientů
		Udržení hranice s klientem
		Není nutné plnit všechna přání klienta
		Možnost doporučit další (jiné) služby
	U podřízených	Zlepšená empatie
		Zlepšení nastavení hranic
		Zlepšení v celkovém chápání cílů sociální služby

Zdroj: vlastní zpracování

#### Kategorie (KV4) – Změny v osobním rozvoji, přístupu k sobě samému

Další identifikovanou kategorií jsou změny v osobním rozvoji a přístupu k sobě samému. Zde například respondent RV1 vedoucí charakterizuje, že: „*Pracovníci by se měli seberozvíjet i tím, že kdyby si nevzali z toho kurzu nic v rámci těch informací, který tam dostanou, tak tam probíhají různé diskuse mezi účastníky-kolegama a ty diskuse, by se nikdy neotevřely, kdyby ten kurz jakoby nebyl. A myslím si, že hodně věcí se na těch kurzech právě vyjasní díky těm diskusím, který tam vznikají.*“

Kurzy tedy přinesly i možnosti vyjasnit si řadu věcí a podpořit svůj seberozvoj.

Tabulka 10 Kategorie KV4, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KV4) – Změny v osobním rozvoji, přístupu k sobě samému	S dopady do pracovního života	Možnost vyjasnit si řadu věcí
		Seberozvoj

Zdroj: vlastní zpracování

#### Kategorie (KV5) – Změny v kvalitě poskytované péče

Změny v kvalitě poskytované péče zaznamenala skupina vedoucích pracovníků zejména u svých podřízených.

Respondent RV1 vedoucí toto komentuje tím způsobem, že: „*Někáká vliv určitě měly. To školení, i přesto že se spouště lidem ze začátku nechce na školení, tak si myslím, že až to*

*absolvují, tak každý si z toho prostě něco vezme, ať už je to 10, 20, 30 % těch informací, co tam zazní, tak vždycky co si ten člověk s sebou vezme a co aplikuje do té své práce a tím ji vědomě nebo nevědomě zlepší. Tím, že u nás probíhá pravidelné hodnocení služby klientama, tak mohu říct, že klienti jsou u nás spokojení a všimají si změn k lepšímu.“*

Velmi pozitivní vyjádření zde poskytuje i respondent RV2 vedoucí, který tvrdí, že: *„Vliv rozhodně měly. V kontaktu s klienty jsme vlastně každý den, komunikujeme s nimi, každý půlrok individuálně plánujeme, běžně si vyměňujeme zkušenosti mezi sebou v týmu. No a na kurzech jsme tedy samozřejmě získali příležitost naučit se nějaký nový přístup k individuálnímu plánování, naučit se to, jak lépe komunikovat s klientem v krizové situaci, jak podpořit klienta, ale udržet hranice a taky teda pojmenovávat svoje pocity a myšlenky. Všechny tyhle nové poznatky nám tak pomáhají zlepšovat poskytování služeb.“*

Tabulka 21 Kategorie KV5, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KV5) – Změny v kvalitě poskytované péče	Změny u podřízených pracovníků	Poznatky se aplikují v praxi ku prospěchu kvality
		Poznatky zlepšují kvalitu služeb

Zdroj: vlastní zpracování

### **Klienti**

Jako poslední došlo k realizaci otevřeného kódování u klientů. Odpovědi respondentů se zde v podstatě ve všem shodují.

#### **Kategorie (KK1) – Změny ve způsobu chování pracovníků společnosti**

Dle respondentů klientů nedošlo k žádným změnám ve způsobech chování pracovníků společnosti. Respondent RK1 klient tvrdí, že: *„Myslím si, že nějaká změna není. Ty služby byly dobré a jsou stále dobré. Stále zůstávají kvalitní.“*

Tabulka 123 Kategorie KZ1, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KK1) – Změny ve způsobu chování pracovníků společnosti	Nejsou	Stále stejně dobré

Zdroj: vlastní zpracování

**Kategorie (KK2) – Změny ve vztahu s pracovníkem společnosti**

Z hlediska vztahů s pracovníky společnosti se také nepodařilo zaznamenat žádné výraznější rozdíly, kdy jsou stále velmi dobře nastavené, a není nutné cokoliv změnit.

Respondent RK2 klient tvrdí, že: „*Nějaké velké změny jsem nezaznamenal, cítím, že je to tady takový vyvážený.*“

Nelze opomenout, že se vztahy postupem času zlepšují dle prohlášení klientů.

Tabulka 43 Kategorie KK2, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KK2) – Změny ve vztahu s pracovníkem společnosti	Nejsou	Vztahy jsou nastavené velmi dobře
		Není nutné cokoliv měnit
		Postupem času se vztah zlepšuje

Zdroj: vlastní zpracování

**Kategorie (KK3) – Změny v kvalitě poskytované péče**

Další kategorií jsou změny v kvalitě poskytované péče, avšak klientela hovoří o tom, že jsou stále stejně kvalitní, zejména oproti konkurenci, a proto kurzy nepřinesly zhoršení, ani zlepšení.

Respondent RK3 klient popisuje, že: „*Služby jsou stále kvalitní. Každý si může vybrat, co ho zajímá, co právě potřebuje.*“

Tabulka 54 Kategorie KK3, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KK3) – Změny v kvalitě poskytované péče	Nejsou	Stále stejně kvalitní
		Oproti konkurenci velmi kvalitní

Zdroj: vlastní zpracování

**Kategorie (KK4) – Problémové situace a jejich řešení v průběhu spolupráce**

Dále byla identifikována kategorie problémových situací a jejich řešení v průběhu spolupráce. Jak bylo zjištěno, tak nedochází k výrazným problémům v této oblasti. Vše si lze vykomunikovat a spolupráce je klidná a v pohodě.

Respondent RK2 klient k tomuto dodává: „*Problémové situace jsem nezažil. Myslím si, že žádné problémové situace nebyly. Je to hodně o komunikaci, tam se musí hledat vzájemné vyladění vztahu, už se s některými známe několik let, takže víme, co od sebe můžeme čekat.*“



Tabulka 15 Kategorie KK4, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KK4) – Problémové situace a jejich řešení v průběhu spolupráce	Nedochází k nim	Všechno si lze vysvětlit, vykomunikovat
		Spolupráce je klidná a v pohodě

Zdroj: vlastní zpracování

#### Kategorie (KK5) – Využití služeb společnosti a jejich výhody

Využití služeb společnosti přináší klientům řadu výhod. Respondent RK1 klient hovoří o tom, že: „*Je tady hodně druhů služeb. Každý si může vybrat, co se mu líbí, co ho zajímá, co potřebuje. Jsou tady speciální služby, které jiné organizace pro lidi se zrakovým postižením nenabízí.*“

Navíc mají služby řadu výhod, a proto je lze chápat jako velmi efektivní a přínosné z pohledu klientů.

Tabulka 16 Kategorie KK5, subkategorie a kódy

Kategorie	Subkategorie	Kód
Kategorie (KK5) – Využití služeb společnosti a jejich výhody	Přínosy	Každý si může vybrat
		Speciální služby oproti konkurenci
		Vysoká přizpůsobivost
		Neustálé novinky
		Kvalitní realizační tým
		Jedinečné služby
		Pestrost aktivit
		Dopravní dostupnost

Zdroj: vlastní zpracování

**Průnik identifikovaných kategorií**

Dále je v rámci otevřeného kódování možné zhodnotit průnik identifikovaných kategorií, tedy jestli se kategorie u jednotlivých skupin respondentů shodují, překrývají, či nikoliv.

Tabulka 67 Identifikované kategorie a jejich překrytí

Kategorie a jejich překrytí			
Kategorie	Pracovníci	Vedoucí pracovníci	Klienti
Kategorie (KP1) – Uplatnění konkrétních poznatků v praxi (nových metod a přístupů)	ANO	ANO	
Kategorie (KP2) – Změny v chování vůči klientům po absolvování kurzu	ANO	ANO	ANO
Kategorie (KP3) – Změny v řešení konfliktů	ANO		
Kategorie (KP4) – Zpětně nejpřínosnější kurz (důvody)	ANO		
Kategorie (KP5) – Změny v osobním rozvoji, přístupu k sobě samému	ANO	ANO	
Kategorie (KV2) – Ovlivnění manažerské práce (zaučení nových pracovníků, hodnocení podřízených, komunikace s podřízenými)		ANO	
Kategorie (KV5) – Změny v kvalitě poskytované péče		ANO	ANO
Kategorie (KK2) – Změny ve vztahu s pracovníkem společnosti			ANO
Kategorie (KK4) – Problémové situace a jejich řešení v průběhu spolupráce			ANO
Kategorie (KK5) – Využití služeb společnosti a jejich výhody			ANO

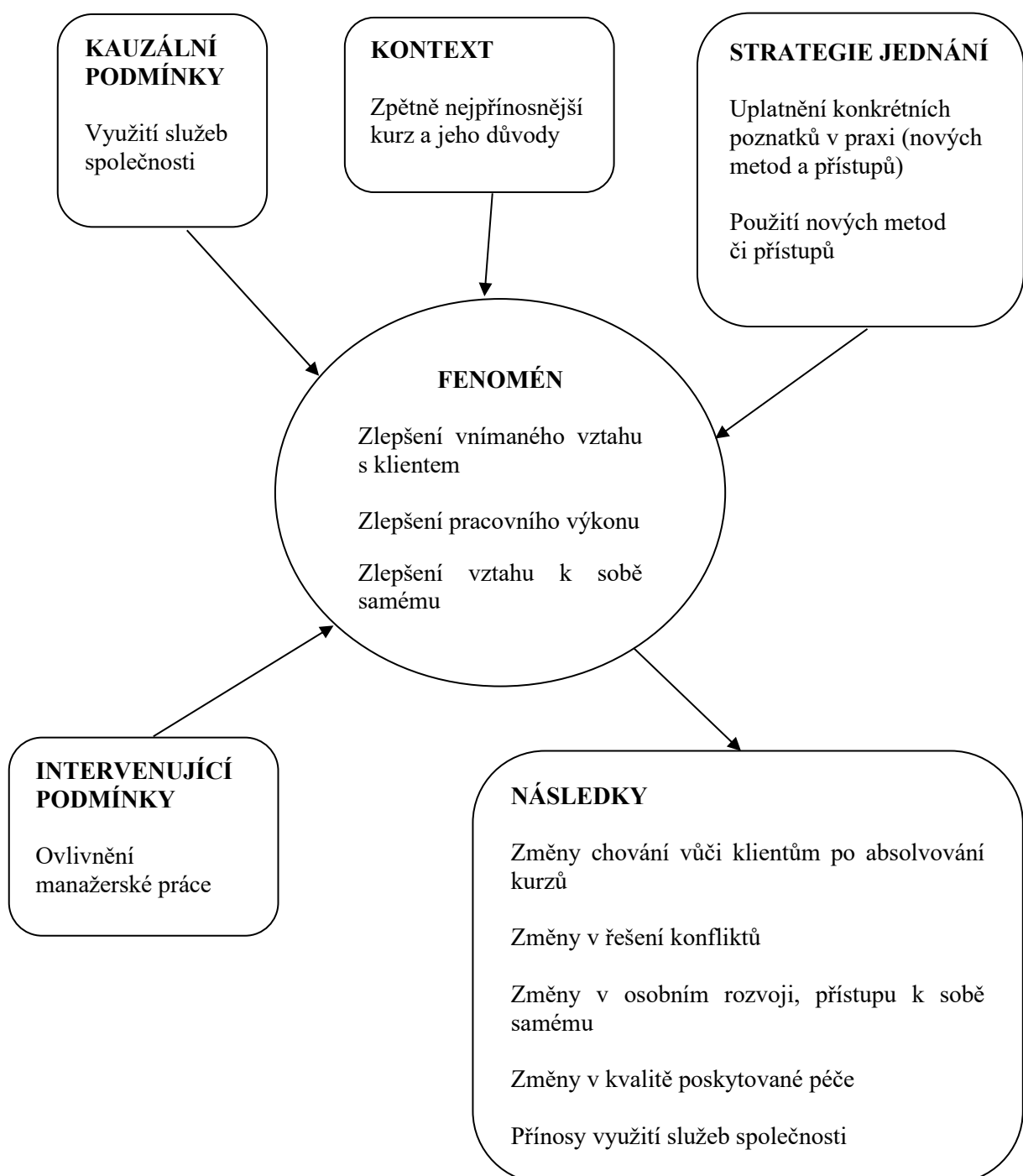
Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k uvedenému překrytí několika kategorií není nutné provádět axiální a selektivní kódování pro každou skupinu respondentů zvlášť.

#### 4.5.2 Axiální kódování

Axiální kódování pak pracovalo s definovanými kategoriemi, a to prostřednictvím jejich zařídění a seskupení tak, aby bylo možné reflektovat jednotlivé příčiny, následky a vztahy mezi kategoriemi. To znamená, že došlo k seskupení kategorií do skupiny kauzálních podmínek, kontextu, strategie jednání, intervenujících podmínek a následků, čímž se podařilo identifikovat klíčové fenomény (prolínající se všemi kategoriemi a skupinami). Postup a výsledek tohoto blíže představuje následující schéma.

Schéma 1. – Axiální kódování - výsledek



### 4.5.3 Selektivní kódování

Selektivní kódování následně navazuje na axiální kódování a identifikaci fenoménů. V jeho rámci je nutné identifikovat klíčovou kategorii (ústřední téma), která vychází z předcházejících kroků kódování, a ke které se vztahují další kategorie.

Za ústřední téma lze považovat fenomén **zlepšení vnímaného vztahu s klientem**. Vnímání tohoto zlepšení je ze strany pracovníka, tedy nikoliv klienta (klientela hovoří o stále stejných a pozitivních vztazích). Pracovník však svůj vztah zlepšuje v tom smyslu, že si dokáže lépe nastavit hranic, pochopit emoce apod. To vše v důsledku toho, co se naučil v rámci vzdělávacích kurzů. Toto zlepšení se pak reflektuje i do dalších dvou fenoménů, tj. zlepšení pracovního výkonu a zlepšení vztahu k sobě samému.

Bez zlepšení vnímaného vztahu s klientem by však pravděpodobně nedošlo ke vzniku těchto dvou dalších fenoménů, a proto lze za ústřední téma považovat právě zlepšení vnímaného vztahu s klientem. To hlavní, co si z kurzů účastníci odnášejí, je tedy zejména zlepšení svého vztahu s klientem. Bez tohoto základního zlepšení nenajdou lepší vztah k sobě samému, nezlepší svůj pracovní výkon. Zlepšení vnímaného vztahu s klientem je reflexí všech dalších podmínek a příčin, které se podařilo identifikovat v rámci otevřeného kódování.

Absolvování vzdělávacích kurzů v rámci projektu se vztahuje k využívaným službám (kauzální podmínky). Právě zde se uplatňuje zlepšení vnímaného vztahu s klientem, protože bez absolvování kurzů a bez klientů, by ke zlepšení vnímaného vztahu nemohlo dojít. Tomuto zlepšení významně napomáhají právě i poznatky ze zpětně nejprínosnějšího kurzu (kontext). Tyto poznatky vedou ke strategiím jednání jako uplatnění konkrétních poznatků v praxi, použití nových metod a postupů. To vše v souhrnu ovlivňuje právě prostor pro zlepšování vnímaného vztahu s klientem. K intervenujícím podmínkám patří vliv na zaučování nových zaměstnanců, vliv na hodnocení podřízených, vliv na nastavování hranic. Fenomén (vycházející z kauzálních podmínek, kontextu, strategie jednání a intervenujících podmínek) zlepšení vnímaného vztahu s klientem pak vytváří následky:

- Změny chování vůči klientům po absolvování kurzů
- Změny v řešení konfliktů
- Změny v osobním rozvoji, přístupu k sobě samému
- Změny v kvalitě poskytované péče
- Přínosy využití služeb společnosti

Více je s těmito závěry pracováno v dalších částech textu.

## 5 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

Vyhodnocení výzkumu a výzkumných otázek se nejprve věnuje vytvoření teorie, až následně zodpovězení výzkumných otázek a vyhodnocení splnění cíle výzkumu.

### Vytvoření teorie

Výsledky vzdělávacích kurzů jsou pozitivního charakteru, pokud dokáží přesně reagovat na potřeby účastníků, tj. přizpůsobit se cílové skupině klientů, přizpůsobit se konkrétním specifikům práce s cílovou skupinou. V řadě případů však pomáhají i obecnější poznatky (například při pochopení, do jaké skupiny vztahů klienta zařadit – nejde o rodinu, nejde o blízké přátele apod.). Závisí tedy na konkrétním účastníku, zda si z daného kurzu odnese poznatky pro zlepšení. Vzdělávací kurzy umožnily změnit vztah pracovníka ke klientům a byly v tomto směru prospěšné, protože si pracovník dokázal utvořit nové hranice, pochopit tyto hranice, identifikovat svoje kompetence a povinnosti, a dokázat se udržet v jejich hranicích. To se dříve nedělo a bylo to problematické, protože byl pracovník zahlcen různými požadavky ze strany klienta, které však nemusel realizovat (nebyla to jeho povinnost, kompetence).

Výstup ze vzdělávacího kurzu zároveň zlepšil vztah pracovníka k sobě samému. Poznatky vedou ke schopnosti lépe chápat svoje emoce a pracovat s těmito emocemi, což se pozitivně projevuje v rámci osobního rozvoje. Účast na vzdělávacích kurzech umožnila i zlepšení vztahu k práci, k pracovnímu výkonu, protože pracovníkům umožnila „ujistit se o sobě, o kvalitě svojí práce, o správných pracovních postupech“, došlo k prohloubení spolupráce s dalšími kolegy, k tvorbě nových standardů a metodik. To vše na základě realizovaných vzdělávacích kurzů. Pozitivní výsledky potvrzují i vedoucí účastníků vzdělávání. Účastníci plní doporučení ze vzdělávacích kurzů a neopakují chyby z minulosti.

### Zodpovězení výzkumných otázek a vyhodnocení splnění cíle výzkumu

Zodpovězení výzkumných otázek a vyhodnocení splnění cíle výzkumu má následující podobu.

#### HVO: K jaké změně došlo po absolvování vzdělávacího programu u účastníků vzdělávací akce?

U účastníků vzdělávací akce došlo k několika různým změnám. Výsledky výzkumu poukazují na to, že šlo zejména o následující změny: uplatnění konkrétních poznatků z absolvovaných kurzů (definování hranic vztahu s klientem, práce s emocemi, stanovení

hranic, individuální přístup ke klientům, zlepšení motivace klienta), změna chování po absolvování kurzů (například nepřekročování kompetencí a hranic, nastavení hranic), změna v komunikaci s klientem (například zlepšení motivace, zpřísnění komunikace), změny v řešení konfliktů (například větší zaměření na prevenci konfliktů, řešení konfliktů v zárodku), použití nových metod a postupů (například v rámci vlastního rozvoje, v aktivizaci klientů, v propagaci služeb na veřejnosti).

#### **DVO1: Jaké nové metody či přístupy byly po absolvování kurzů využity?**

Z hlediska nových metod či přístupů došlo k identifikaci oblastí, ve kterých byly využité. To znamená v jednání s klientem, v nastavení hranic s klientem, v rámci vlastního rozvoje, v práci s emocemi, v komunikaci s rodinou klienta, v propagaci služeb na veřejnosti, v komunikaci s klientem, ve spolupráci s kolegy a při konzultování.

Konkrétněji například respondent RP3 pracovník zmiňuje: „*Hlavně v aktivizaci, připravujeme program aktivit pro klienty i jejich rodinné příslušníky, známé a kamarády, mohou se kdykoliv přijít na aktivity podívat. Nově cílíme informace o našich službách více na veřejnost.*“

Respondent RP6 pracovník hovoří o: „*U těch skupinovek, tak se mi osvědčilo vedení rozhovorů s klienty. Vždycky takovej nějaký ten jakoby kolečkový systém – přivítání, hodnocení, ale i takovýho toho postupného vyjadřování těch klientů, aby každej věděl, že na něho dojde řada, že bude mít tu svou příležitost, že se není třeba nikam hnát, takže dát tomu čas, nechat každého, aby si řekl, to co potřebuje, nějakým způsobem shrnout třeba ty výstupy, připomínat to i co se týče řešení nejenom v aktivizaci ale i v poradenství.*“

Respondent RP8 pracovník zmiňuje: „*Určitě tu práci v té skupině kolegů, to zamýšlení se s kolegama nad tím klientem. V podstatě i ta asertivní komunikace a chování.*“

#### **DVO2: Jaké dopady mělo absolvování kurzů na chování vůči klientům?**

Z výsledků vyplývá, že část respondentů změnila svoje chování vůči klientům. To zejména v oblasti nastavení hranic s klientem a nepřekračování kompetencí a hranic.

#### **DVO3: Jaké změny v oblasti kvality poskytované péče zaznamenal nadřízený či klient?**

Vedoucí pracovníci potvrzují změnu v oblasti kvality poskytované péče, kterou absolvování kurzu přineslo. K těmto změnám u podřízených pracovníků patří zejména zlepšená empatie, zlepšení nastavení hranic, zlepšení v celkovém chápání cílů sociální služby. Tímto došlo i ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Dle zpětné vazby od klientů si všímají vyšší kvality.

Dále lze zhodnotit splnění cíle výzkumu. Cílem výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem vzdělávací program ESF ovlivňuje pracovní výkon zaměstnanců přímé péče, tedy praktický výkon jejich profese. Na základě výše uvedených informací lze konstatovat, že vzdělávací program ESF ovlivnil pracovní výkon zaměstnanců přímé péče, a to pozitivním způsobem.

### **Návrhy a doporučení**

Vzhledem k vysoké efektivitě vzdělávacích kurzů a jeho přínosům je složité nalézt prostor pro zlepšení, ale z odpovědí respondentů lze vysledovat, že může dojít k implementaci těchto návrhů a doporučení:

- Poskytnout účastníkům vzdělávací akce čas na „vstřebání“ poznatků.
- Přizpůsobit cílové skupině.
- Realizovat kurzy i u dalších poskytovatelů sociálních služeb.

### **Poskytnout účastníkům vzdělávací akce čas na „vstřebání“ poznatků**

Toto doporučení se zaměřuje na poskytnutí určitého času na vstřebání poznatků. O tomto hovoří například respondent RP2 pracovník: *„Myslím si, že by bylo dobrý, po absolvování jakýchkoliv školení, mít třeba jeden den volna na to, aby si člověk mohl to školení v klidu sám v sobě zpracovat, nemusí to být celý den, třeba dvě hodiny nebo půl dne na to, aby se ten člověk, to co nabyde, ty věci, aby je mohl vnitřně si zpracovat, protože to školení je většinou velmi intenzivní, má časový ohraničení a samozřejmě se nám stává, že není čas se třeba víc zamyslet nad tím, co by pro nás mohlo být prospěšný. Myslím si, že po každém školení, po každém nabytí nových zkušeností, by měl existovat prostor pro to, aby člověk tak nějak vstřebal a zamyslel se směrem k tomu, co dělá.“*

### **Přizpůsobit cílové skupině**

Obsah kurzů by se dále měl ve větší míře přizpůsobit cílové skupině klientů. Několik respondentů zmínilo, že kurz zpočátku odpovídal jinému typu sociálních služeb, tj. pobytovým sociálním službám, což má jiná specifika než ambulantní a terénní služby společnosti. Doporučuje se, aby byl obsah kurzů již od počátku přizpůsoben potřebám účastníků a odpovídal jejich cílové skupině.

**Realizovat kurzy i u dalších poskytovatelů sociálních služeb**

Jako poslední se doporučuje realizovat tyto kurzy i u dalších poskytovatelů sociálních služeb. Jak zmiňuje respondent RK2 klient: *„TyfloCentrum v Brně poskytuje speciální služby pro nevidomé, které jinde nejsou, v žádném jiném Tyflocentru, Navštívil jsem i jiná Tyflocentra, ale přístup byl fakt jiný i ta nabídka služeb.“*

To znamená, že kurzy mohou pomoci ke zkvalitnění služeb i v dalších Tyflocentrech, které nejsou na takové úrovni jako v TyfloCentru Brno. Případně je také možné kurzy doporučit i dalším poskytovatelům sociálních služeb, kteří pečují o klienty s poškozením zraku.



## ZÁVĚR

V této bakalářské práci jsem se zabývala přínosy vzdělávacích kurzů ESF pro pracovníky přímé péče ve společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s. Cílem práce bylo zjistit, jakým způsobem vzdělávací kurzy ovlivnily pracovní výkon pracovníků přímé péče, tedy praktický výkon jejich profese.

V teoretické části jsem se zaměřila na odborný popis vzdělávání dospělých v rámci celoživotního učení a na charakteristiku dalšího profesního vzdělávání pro pracovníky poskytující sociální služby dle rešerše odborné literatury z pohledu různých autorů, kteří se těmito tématy zabývají. Dále jsem specifikovala Evropský sociální fond a společnost TyfloCentrum Brno, o.p.s. a její služby.

Cílem praktické části bylo zjistit přínosy vzdělávacích kurzů pro pracovníky přímé péče. Díky třem typům rozhovorů se třemi kategoriemi respondentů se podařilo zhodnotit zpětně a současně s dostatečným odstupem proběhlé vzdělávací kurzy a eliminovat tak krátkodobé hodnocení těchto aktivit. Výzkum ukázal, že se provedené vzdělávací kurzy promítly do změny chování a tím i do způsobu poskytování služeb jednotlivými pracovníky, jehož výsledkem bylo zlepšení vztahu s klientem a tím zvýšení kvality poskytovaných služeb. Přínosem výzkumu tak bylo poskytnutí konkrétních výstupů, jakým způsobem pracovníci přímé péče po určité době uchovávají své nabyté znalosti a dovednosti, že je přijali a promítají je do svého chování a jednání a tím je uplatňují při praktickém výkonu své profese. Z výzkumu vyplynulo, že nejpřínosnější je takové vzdělávání, které umožňuje pracovníkům sdílet zkušenosti, získávat praktické dovednosti a osvojovat si postupy, které mohou následně využít ve své praxi.

V současné době je sociální práce celosvětově uznávanou samostatnou profesí a patří k soustavně se rozvíjejícím vědním disciplínám a pomáhajícím profesím. Sociální práce je specifická právě v tom, že ji mohou vykonávat jedině profesionální pracovníci. Nároky kladené na profesi pracovníků poskytující sociální služby jsou značné a práce v měnícím se prostředí a světě vyžaduje neustále a systematicky obnovovat, upevňovat a rozvíjet celou řadu kompetencí, dovedností a znalostí pracovníků. Další profesní vzdělávání má klíčový vliv na jejich výkon v praxi, a tím i na kvalitu služeb, které poskytují svým klientům. Další vzdělávání má zajišťovat teoretickou i praktickou přípravu, rozšiřovat široké spektrum kompetencí a motivovat k dalšímu učení se a rozvoji pracovníků. Vzdělávání pak poskytuje oporu pracovníkům přímé péče v procesu celoživotního učení a vede ke zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Náročnost profese pracovníka poskytujícího sociální služby vyžaduje i jisté osobnostní předpoklady – emocionální stabilitu, vysokou motivaci a pozitivní vztah k vykonávané práci, odolnost vůči zátěži. Neméně důležitá je schopnost sebepoznání a sebereflexe. Osobnost sociálního pracovníka se neobejde bez komunikačních schopností a bez hlubokého vztahu k lidem – empatie a sociálního citění. Vlastní osobnost pracovníků také tvoří myšlenky, pocity, postoje, prožívání emocí, kam patří i motivace, hodnoty a přesvědčení pracovníků. Proto je důležité, aby pracovník přímé péče uměl využít a kultivovat svoji osobnost při výkonu sociální práce. Na všechny tyto potřeby je třeba reagovat dalším profesním vzděláváním pracovníků, kterým se zabývala tato práce.

Na základě svých dlouholetých praktických profesních zkušeností mohu uvést, že pracovníci přímé péče jsou motivováni se dále v profesi rozvíjet a považují za nutné po celou dobu své praxe obnovovat a prohlubovat svou profesní kvalifikaci a učit se něčemu novému. Bez aktualizace kompetencí si nedokáží představit své fungování v profesi. Pracovníci si uvědomují, že znalosti o sociální práci, které získali během své profesní přípravy, v praxi nevystačí a považují je za slabé. Proto zájem pracovníků o další profesní vzdělávání roste a stalo se tak nezbytnou a samostatnou součástí výkonu profese. Potřeba celoživotního učení je pro pracovníky možností profesního i osobnostního růstu. Další vzdělávání je pro ně možnost dozvědět se o nových trendech v sociální práci, ale i potvrdit si, že to, jak postupují v práci s klientem, je správné.

V neziskovém sektoru bohužel někdy nedostatečné finanční zajištění vede k tomu, že se pracovníci nemohou vzdělávat, tak jak by si představovali a potřebovali, případně nemají možnost účastnit se dlouhodobějších vzdělávacích kurzů nebo vzdělávání nad rámec zákonem předepsaných hodin. S tím souvisí i současný problém, kterým je nepřehledná nabídka vzdělávání od velkého množství vzdělavatelů nejen s různou mírou kvality, ale i s různou cenou. Kvalita se tak často v potřebě zajištění levného vzdělávání neřeší a ustupuje do pozadí. Proto velmi oceňuji možnost získat dostatečné finanční zajištění v rámci projektů ESF, které tak významně pomáhají realizovat kvalitní vzdělávání i v neziskovém sektoru. Tato bakalářská práce potvrdila, že další vzdělávání pracovníků přímé péče v rámci projektu Rozvoj péče o osoby se zrakovým postižením v Jihomoravském kraji bylo přínosné jak pro pracovníky, tak i pro klienty a zvýšila se tím úroveň poskytovaných služeb. Společnost TyfloCentrum Brno, o.p.s., tak může díky kvalitně vzdělávaným pracovníkům i nadále plnit své poslání – poskytovat pomoc a podporu těžce zrakově postiženým klientům při jejich začleňování do společnosti.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- 1) ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů. 10. vydání.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1407-3.
- 2) BARTOŇKOVÁ, Hana, 2010. *Firemní vzdělávání.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2914-5.
- 3) BENEŠ, Milan, 2008. *Andragogika.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2580-2.
- 4) ČÁBALOVÁ, Dagmar, 2011. *Pedagogika.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2993-0.
- 5) DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a kol., 2007. *Management lidských zdrojů.* Praha: C.H. Beck. ISBN 978-80-717-9893-2.
- 6) GULOVÁ, Lenka a Radim ŠÍP, 2013. *Výzkumné metody v pedagogické praxi.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4368-4.
- 7) KUTNOHORSKÁ, Jana, 2009. *Výzkum v ošetrovatelství.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2713-4.
- 8) KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER, 2008. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.* Tábor: Abena. ISBN 978-80-254-3427-7.
- 9) MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor.* Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.
- 10) MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Základy sociální práce.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
- 11) MATOUŠEK, Oldřich, 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci.* Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4904-7.
- 12) MEDLÍKOVÁ, Olga, 2013. *Lektorské dovednosti. Manuál úspěšného lektora – 2., doplněné vydání.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4336-3.
- 13) MUŽÍK, Jaroslav, 2012. *Profesní vzdělávání dospělých.* Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7357-738-4.
- 14) PALÁN, Zdeněk a Tomáš LANGER, 2008. *Základy andragogiky.* Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-58-7.

- 15) PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA, 2014. *Andragogický slovník*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3960-1.
- 16) RABUŠICOVÁ, Milada, 2006. *Místo vzdělávání dospělých v konceptu celoživotního učení*. In *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-4143-9.
- 17) ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH a kol., 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.
- 18) SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ, 2001. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-038-4.
- 19) ŠVARŤÍČEK, Roman, Klára ŠEĐOVÁ, a kol., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 20) ŠTRACH, Pavel, 2007. *Tvorba výukových a výzkumných případových studií*. In *Acta Oeconomica Pragensia*, roč. 15, č. 3, s. 22-36. ISSN 0572- 3043.
- 21) TAHAL, Radek a kol., 2017. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0206-8.
- 22) TURECKIOVÁ, Michaela, 2004. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-0405-0.
- 23) VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ, 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1770-8.
- 24) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### Internetové zdroje:

- 1) *Centrumpronevidome.cz* [online]. Brno: TyfloCentrum Brno, 2020 [cit. 2021-12-10]. Dostupné z: <https://centrumpronevidome.cz/>
- 2) *Dotaceeu.cz* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2021 [cit. 2022-01-10]. Dostupné z: <https://www.dotaceeu.cz/>
- 3) *Esfcrcz.cz* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2022 [cit. 2022-01-10]. Dostupné z: <https://www.esfcrcz.cz/>

- 4) *Sociofactor.eu* [online]. Ostrava: SocioFactor, 2022 [cit. 2022-01-10]. Dostupné z:  
<https://www.sociofactor.eu/>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ESF Evropský sociální fond

OP Operační program

## SEZNAM SCHÉMAT

Schéma 1. - Axiální kódování - výsledek .....	49
-----------------------------------------------	----

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Charakteristika respondentů - pracovníků .....	37
Tabulka 2 Kategorie KP1, subkategorie a kódy .....	39
Tabulka 3 Kategorie KP2, subkategorie a kódy .....	40
Tabulka 4 Kategorie KP3, subkategorie a kódy .....	41
Tabulka 5 Kategorie KP4, subkategorie a kódy .....	42
Tabulka 6 Kategorie KP5, subkategorie a kódy .....	43
Tabulka 7 Kategorie KV1, subkategorie a kódy.....	44
Tabulka 8 Kategorie KV2, subkategorie a kódy.....	45
Tabulka 9 Kategorie KV3, subkategorie a kódy.....	46
Tabulka 10 Kategorie KV4, subkategorie a kódy.....	46
Tabulka 11 Kategorie KV5, subkategorie a kódy.....	47
Tabulka 12 Kategorie KK1, subkategorie a kódy.....	47
Tabulka 13 Kategorie KK2, subkategorie a kódy.....	48
Tabulka 14 Kategorie KK3, subkategorie a kódy.....	48
Tabulka 15 Kategorie KK4, subkategorie a kódy.....	49
Tabulka 16 Kategorie KK5, subkategorie a kódy.....	49
Tabulka 17 Identifikované kategorie a jejich překrytí.....	50



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky pro rozhovor s pracovníky přímé péče

Příloha P II: Otázky pro rozhovor s vedoucími pracovníky

Příloha P III: Otázky pro rozhovor s klienty

## **PŘÍLOHA P I: OTÁZKY PRO ROZHOVOR S PRACOVNÍKY PŘÍMÉ PÉČE**

Pohlaví:

Věk:

Délka praxe:

Služba:

1. Jaké vzdělávací kurzy jste v rámci projektu absolvoval/a?
2. Který byl pro Vás zpětně nejpřínosnější a proč?
3. Jaké konkrétní poznatky z absolvovaných kurzů jste uplatnil/a, uplatňujete nyní v praxi?
4. Jaké změny v chování vůči klientům u Vás proběhly po absolvování kurzů?
5. Jaké změny v komunikaci s klienty u Vás proběhly po absolvování kurzů?
6. Jaké změny při řešení konfliktů s klienty u Vás proběhly po absolvování kurzů?
7. Jaký vliv při nastavování hranic mezi klientem a Vámi měly absolvované kurzy?
8. Jaké nové metody či přístupy jste začal/a ve své práci používat po absolvování kurzů?
9. Jaké informace či poznatky z kurzů nejsou uplatnitelné při Vaší práci, není v praxi reálné je uplatnit?
10. Jaké další poznatky byste ještě doplnil/a v souvislosti se změnami, ke kterým po absolvování kurzů došlo?

## **PŘÍLOHA P II: OTÁZKY PRO ROZHOVOR S VEDOUCÍMI PRACOVNÍKY**

Pohlaví:

Věk:

Délka praxe:

Služba:

1. Jaké vzdělávací kurzy jste v rámci projektu absolvoval/a?
2. Který byl pro Vás zpětně nejpřínosnější a proč?
3. Jaké konkrétní poznatky z absolvovaných kurzů jste uplatnil/a, uplatňujete nyní v praxi?
4. Jaké změny v chování vůči klientům u Vás proběhly po absolvování kurzů?
5. Jaké změny v chování vůči podřízeným u Vás proběhly po absolvování kurzů?
6. Jaké změny v komunikaci s klienty nebo podřízenými u Vás proběhly po absolvování kurzů?
7. Jaký vliv měly absolvované kurzy na to, jakým způsobem nyní přistupujete k zaučování nových zaměstnanců?
8. Jaký vliv měly absolvované kurzy na to, jakým způsobem nyní přistupujete k hodnocení svých podřízených?
9. Jaké nové metody či přístupy jste začal/a ve své práci používat po absolvování kurzů?
10. Jaké změny jste zaznamenal/la v poskytování služeb u podřízených pracovníků, kteří absolvovali vzdělávací kurzy? Změna chování vůči klientům, změna komunikace s klienty atd.
11. Jaký vliv měly absolvované kurzy na zlepšení kvality poskytovaných služeb?
12. Jaké informace či poznatky z kurzů nejsou uplatnitelné při Vaší práci, není v praxi reálné je uplatnit?
13. Jaké další poznatky byste ještě doplnil/a v souvislosti se změnami, ke kterým po absolvování kurzů došlo?

## **PŘÍLOHA P III: OTÁZKY PRO ROZHOVOR S KLIENTY**

Pohlaví:

Věk:

Délka využívání služeb:

1. Jaké konkrétní služby ve společnosti TyfloCentrum Brno využíváte?
2. Jak hodnotíte kvalitu poskytovaných služeb?
3. Jaký je Váš názor na odbornost zdejších pracovníků?
4. Jak hodnotíte pracovníky z lidské stránky, jaké s nimi máte vztahy?
5. Jaké problémové situace jste zažil/a při poskytování služby ? Co bylo jejich původem?
6. Jakým způsobem se problémové situace vyřešily?
7. Jakým způsobem se Vás pracovník snaží motivovat během poskytování služby k pokrokům, ke spolupráci? Daří se mu to?
8. Jaké změny v oblasti kvality poskytovaných služeb jste zaznamenal/a v poslední době ?
9. Jaké změny ve způsobech chování či komunikace sociálních pracovníků s Vámi jste zaznamenal/a v poslední době? Směrem k lepšímu či horšímu?
10. Jak se změnil v poslední době Váš vztah s pracovníkem, který Vám poskytuje službu?
11. Jaké doplňující hodnotící informace byste uvedl/la ke kvalitě poskytovaných služeb v TyfloCentru Brno?