



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Královéhradecký kraj

Průzkum vzdělávacích potřeb personálu sociálních služeb v Královéhradeckém kraji

Zpracovatel: Institut projektového řízení a.s.

Název projektu: Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II.

Registrační číslo projektu: CZ.1.04/3.1.00/05.00044



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Obsah:

1. Úvod – Zadání průzkumu vzdělávacích potřeb	5
2. Shrnutí hlavních výsledků.....	9
3. Metodika průzkumu.....	19
3.1. Výzkumné otázky	20
3.2. Výběr respondentů	20
3.3. Skupinové diskuze.....	21
3.4. Individuální rozhovory.....	22
3.5. Způsob zpracování záznamů a závěrečné výzkumné zprávy	22
4. Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách.....	24
4.1. Charakteristika cílové skupiny.....	24
4.2. Prioritní oblasti vzdělávání.....	25
4.3. Aktuálnost a specifičnost vzdělávací nabídky	27
4.4. Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány.....	28
4.5. Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání	28
4.6. Formy dalšího vzdělávání.....	30
4.7. Hodnocení dostupného vzdělávání.....	31
4.7.1 Individuální projekt Královéhradeckého kraje.....	31
5. Analýza vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků – služby sociální péče.....	32
5.1. Charakteristika cílové skupiny.....	32
5.2. Prioritní oblasti vzdělávání.....	32
5.3. Aktuálnost a specifičnost vzdělávací nabídky	33
5.4. Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány.....	34
5.5. Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání	35
5.6. Formy dalšího vzdělávání.....	37
5.7. Hodnocení dostupného vzdělávání.....	37
5.7.1 Individuální projekt Královéhradeckého kraje.....	38
6. Analýza vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků – poradenství a prevence.....	39



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

6.1.	Charakteristika cílové skupiny.....	39
6.2.	Prioritní oblasti vzdělávání.....	39
6.3.	Aktuálnost a specifičnost vzdělávací nabídky	40
6.4.	Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány.....	41
6.5.	Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání	42
6.6.	Formy dalšího vzdělávání.....	44
6.7.	Hodnocení dostupného vzdělávání.....	44
6.7.1	Individuální projekt Královéhradeckého kraje.....	45
7.	Analýza vzdělávacích potřeb vedoucích pracovníků zaměstnanců sociálních služeb	46
7.1.	Charakteristika cílové skupiny.....	46
7.2.	Prioritní oblasti vzdělávání.....	46
7.3.	Aktuálnost a specifičnost vzdělávací nabídky	49
7.4.	Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány.....	50
7.5.	Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání	51
7.6.	Formy dalšího vzdělávání.....	53
7.7.	Hodnocení dostupného vzdělávání.....	54
7.7.1	Individuální projekt Královéhradeckého kraje.....	54
7.8.	Oblast lidských zdrojů	55
8.	Použitá literatura a dostupné zdroje.....	57

Použité zkratky a vysvětlivky

DS	Diskuzní skupina
IP	Individuální vzdělávací projekty
IR	Individuální rozhovor
KHK	Královéhradecký kraj
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
SQSS	Standardy kvality sociálních služeb

Níže uvedená slovní spojení jsou v textu pravidelně využívána v tomto smyslu:

Cílová skupina - osoby využívající sociální služby. Jedná se např. o seniory, děti a mládež, osoby s mentálním postižením, osoby se zdravotním postižením, osoby bez přístřeší, osoby v krizi, duševně nemocní apod.

Cílová skupina průzkumu - pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci – služby sociální péče, sociální pracovníci – služby odborného poradenství a prevence, vedoucí pracovníci sociálních služeb

Druh sociální služby - např. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, pečovatelská služba, odborné sociální poradenství, domovy pro osoby se zdravotním postižením, odlehčovací služby atd.

Pracovníci v přímé práci - pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci – služby sociální péče, sociální pracovníci – služby odborného poradenství a prevence

Typ služby - ambulantní, terénní a pobytová forma

Vedoucí pracovníci - management



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

1. Úvod – Zadání průzkumu vzdělávacích potřeb

V roce 2010 získal Královéhradecký kraj dotaci z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost na realizaci projektu „Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II“ reg. č. CZ.1.04/3.1.00/05.00044. Cílem projektu je podporovat sociální integraci a sociální služby v Královéhradeckém kraji, jejich dostupnost i kvalitu.

Záměrem zadání průzkumu bylo v první řadě zjistit konkrétní vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků a vedoucích pracovníků poskytovatelů sociálních služeb, především v souvislosti s povinností zajištění dalšího vzdělávání (dále jen „vzdělávání“) v návaznosti na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zvolená metoda, kvalitativní šetření, přispěje k prohloubení a objasnění dosud získaných informací o vzdělávacích potřebách personálu v sociálních službách. Realizovaný průzkum navazuje na již Královéhradeckým krajem realizované kvantitativní výzkumy z roku 2010: „Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji I“ a „Analýza vzdělávacích plánů organizací poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II“. Získané údaje budou zadavateli průzkumu sloužit při nastavování dalších případných aktivit na podporu vzdělávání pracovníků sociálních služeb na svém území a plánování rozvoje sociálních služeb.

Hlavní cíle průzkumu:

- Popsat v jakých oblastech se potřebuje personál v sociálních službách vzdělávat.
- Popsat z čeho potřeby vzdělávání vychází.
- Popsat jak jsou určovány vzdělávací potřeby a nastavovány vzdělávací plány pracovníků.
- Popsat jak pracovníci hodnotí dosavadní dostupné vzdělávání (po obsahové i organizační stránce, z hlediska přínosu pro praxi).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Dílčí cíle průzkumu:

- Identifikovat prioritní oblasti, v nichž se potřebuje personál v sociálních službách vzdělávat.
- Identifikovat oblasti vzdělávání (pokud takové existují), kde již tato potřeba není aktuální.
- Popsat zda existují specifické cílové skupiny pracovníků, resp. vzdělávací potřeby, na které stávající vzdělávací nabídka vůbec nereaguje nebo nereaguje dostatečně či je přístup k této nabídce výrazně limitován.
- Popsat jak jsou v organizaci zjišťovány vzdělávací potřeby a nastavovány vzdělávací plány pracovníků.
- Popsat jaké faktory rozhodují při výběru vzdělávání pro pracovníky poskytovatele, které z těchto faktorů hrají při rozhodování hlavní roli.
- Popsat kdo rozhoduje o výběru vzdělávání, které pracovník absolvuje.
- Popsat jak jsou vzdělávací potřeby uspokojovány, jaké formy dalšího vzdělávání jsou upřednostňovány.
- Popsat jak pracovníci hodnotí dosavadní dostupné vzdělávání (po obsahové i organizační stránce, z hlediska přínosu pro praxi), zejména s důrazem na nabídku vzdělávání v rámci krajských individuálních vzdělávacích projektů.
- Zjistit jaké problémy řeší vedoucí pracovníci sociálních služeb v oblasti rozvoje lidských zdrojů. Jakou formu podpory by uvítali.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Struktura zprávy

Závěrečná zpráva zohledňuje celkový kontext průzkumu, specifika zkoumaného tématu a jednotlivých cílových skupin průzkumu s ohledem na jejich kompetence.

Předkládaná závěrečná zpráva je rozvržena do 8 kapitol:

- První kapitola obsahuje záměr zadání průzkumu včetně uvedení jednotlivých hlavních a dílčích cílů.
- Druhá kapitola shrnuje hlavní výsledky průzkumu zaměřeného na další vzdělávání personálu v sociálních službách, které korespondují s již proběhlými výzkumy z minulých období. Návrhová opatření jsou členěná dle jednotlivých cílových skupin výzkumu personálu v sociálních službách a na společná návrhová opatření týkající se všech těchto skupin.
- Třetí kapitola se zaměřuje na metodiku šetření, resp. na použité techniky, výzkumné otázky, výběr respondentů, diskuzní skupiny a individuální rozhovory. Je zde uveden způsob zpracování záznamů a informace o závěrečné výzkumné zprávě.
- Čtvrtá až sedmá kapitola obsahují analýzy vzdělávacích potřeb personálu v sociálních službách, kterou doplňují citace vyznačené kurzívou (závorky za citacemi identifikují diskuzní skupinu nebo individuální rozhovor, datum konání, pohlaví a lokalitu, ve které pracovník působí). Uvedené citace vhodně dokreslují závěry a současně napomáhají snadnějšímu pochopení daného konstatování.
- Poslední kapitola uvádí použité zdroje a prameny, ze kterých čerpá závěrečná zpráva.

Personál v sociálních službách, který pracuje v přímé práci, je povinen vzdělávat se nejméně 24 hodin za kalendářní rok (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 111, 116). Dalším vzděláváním si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Formami, kterými lze vzdělávání splnit, jsou:

- *specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost,*
- *účast na kurzech s akreditovaným programem,*



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- *odborné stáže,*
- *účast na školicích akcích.*

Tento zákonný požadavek se prolíná celou zprávou a hraje důležitou roli ve výpovědích všech zúčastněných respondentů.

S ohledem na genderovou korektnost je nemožné udržet text stylisticky konzistentní. Z důvodu formálního zjednodušení textu je proto používán výhradně mužský rod jako zástupný pro oba rody, např. pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, vedoucí pracovník apod.

2. Shrnutí hlavních výsledků

Výsledky kvalitativního šetření jsou zpracovány na základě informací získaných od zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Zaměstnanci tak získali jedinečnou možnost aktivně vyjádřit své názory s cílem přispět k nastavení případných dalších rozvojových a podpůrných aktivit v oblasti vzdělávání personálu sociálních služeb v regionu.

Průzkumu se zúčastnily čtyři skupiny pracovníků, a to:

- pracovníci v sociálních službách,
- sociální pracovníci – služby sociální péče,
- sociální pracovníci – služby odborného poradenství a prevence (dále sociální pracovníci – poradenství a prevence),
- vedoucí pracovníci zaměstnanců sociálních služeb.

Každá z těchto skupin má individuální požadavky na výkon své profese a tím pádem různé poznatky z dosavadního vzdělávání i praxe.

Celkem bylo osloveno 115 organizací a průzkumu se nakonec zúčastnilo 63 osob. Všichni účastníci se vzdělávat chtějí a uvědomují si potřebnost a nezbytnost dalšího vzdělávání.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Účastníci průzkumu - pracovníci v sociálních službách

Číslo	Pohlaví	Město	Číslo	Pohlaví	Město
1.	žena	Hradec Králové	15.	žena	Kvasiny
2.	muž	Hradec Králové	16.	žena	Hradec Králové
3.	žena	Červený Kostelec	17.	žena	Jaroměř
4.	žena	Dvůr Králové nad Labem	18.	žena	Nová Paka
5.	žena	Trutnov	19.	žena	Svoboda nad Úpou
6.	žena	Lampertice	20.	muž	Černožice
7.	žena	Skřivany	21.	žena	Náchod
8.	žena	Vamberk	22.	muž	Hradec Králové
9.	žena	Dvůr Králové nad Labem	23.	žena	Rychnov nad Kněžnou
10.	žena	Dvůr Králové nad Labem	24.	žena	Nové Město nad Metují
11.	žena	Opočno	25.	žena	Dobruška
12.	žena	Skřivany	26.	žena	Police nad Metují
13.	žena	Vamberk	27.	žena	Opočno
14.	žena	Týniště nad Orlicí			
Ženy		24 (89 %)			
Muži		3 (11 %)			
Celkem		27 osob			



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Účastníci průzkumu - sociální pracovníci – služby sociální péče

Číslo	Pohlaví	Město	Číslo	Pohlaví	Město
1.	žena	Hradec Králové	6.	muž	Náchod
2.	žena	Trutnov	7.	žena	Trutnov
3.	žena	Hradec Králové	8.	žena	Hradec Králové
4.	žena	Nové Město nad Metují	9.	žena	Hradec Králové
5.	muž	Rychnov nad Kněžnou			
Ženy		7 (78 %)			
Muži		2 (22 %)			
Celkem		9 osob			

Účastníci průzkumu - sociální pracovníci – poradenství a prevence

Číslo	Pohlaví	Město	Číslo	Pohlaví	Město
1.	žena	Hradec Králové	5.	žena	Trutnov
2.	žena	Jaroměř	6.	žena	Hradec Králové
3.	žena	Hradec Králové	7.	žena	Hradec Králové
4.	žena	Hradec Králové	8.	žena	Dvůr Králové nad Labem
Ženy		8 (100 %)			
Muži		0 (0 %)			
Celkem		8 osob			



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Účastníci průzkumu - vedoucí pracovníci zaměstnanců sociálních služeb

Číslo	Pohlaví	Město	Číslo	Pohlaví	Město
1.	žena	Náchod	11.	žena	Hradec Králové
2.	žena	Náchod	12.	žena	Hradec Králové
3.	muž	Kvasiny	13.	muž	Hradec Králové
4.	žena	Hradec Králové	14.	žena	Jičín
5.	žena	Hradec Králové	15.	muž	Albrechtice nad Orlicí
6.	žena	Hořice	16.	žena	Hořice
7.	žena	Hradec Králové	17.	muž	Jičín
8.	muž	Jaroměř	18.	žena	Opočno
9.	muž	Náchod	19.	žena	Rychnov nad Kněžnou
10.	žena	Hradec Králové			
Ženy	13 (68 %)				
Muži	6 (32 %)				
Celkem	19 osob				

Shrnutí průzkumu za personál v sociálních službách

Prioritní oblasti, v nichž se personál v sociálních službách potřebuje vzdělávat, se liší s ohledem na konkrétní pracovní pozici, na které pracovník působí. Vzdělávací nabídka je široká, chybí ale specifické zaměření jednotlivých vzdělávacích aktivit dle typů, druhů sociálních služeb, cílových skupin a účastníků kurzu (cílových skupin průzkumu). Veškeré vzdělávací aktivity je vhodné strukturovat přiměřeným poměrem teorie a praxe (praktické příklady, modelové situace a kasuistiky). V návaznosti na předchozí výzkumy



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

z oblasti vzdělávání personálu v sociálních službách Královéhradeckého kraje nelze říci, že by se objevila zcela nová témata.

Nebyla zjištěna oblast, ve které se pracovníci již vzdělávat nepotřebují. Opakovaná účast na vzdělávacích aktivitách se stejným tématem je přínosná, jelikož každý lektor přistupuje k dané problematice z jiného úhlu pohledu. Řešený problém je vždy obohacen o nové názory a náměty. Existují ovšem témata, které je třeba vykládat co nejjednoznačněji. Za příklad lze uvést individuální plánování jako jedno téma ze standardů kvality sociálních služeb. Zde je naopak žádoucí udržet určitý výkladový rámec doporučený lektorům (MPSV, KHK, inspektoři sociálních služeb), jelikož nejednotnost výkladu vytváří nejasnosti v přístupu u personálu sociálních služeb a působí kontraproduktivně.

Specifickými vzdělávacími potřebami, na které současná vzdělávací nabídka vůbec nereaguje nebo reaguje jen zcela minimálně, je rozdělení vzdělávacích aktivit určených pro začátečníky a zkušené pracovníky. Začátečníci, kteří působí v sociálních službách krátkou dobu, postrádají teoretické a praktické zkušenosti a mají jinou potřebu vzdělávání než pracovníci působící v sociálních službách delší dobu.

Dalším nezbytným prostředkem ke kvalitnímu a efektivnímu vzdělávání personálu v sociálních službách je bezesporu lektor. Vedle předpokládané znalosti fungování sociálních služeb by měl být schopen předat své zkušenosti a dovednosti způsobem, který daná cílová skupina bude schopna přijmout a maximálně využít ve prospěch svůj, klienta či organizace.

Problematickým činitelem dalšího vzdělávání je zastupitelnost pracovníků organizace v době jejich účasti na vzdělávací aktivitě. Tento problém je patrný především u organizací poskytujících pobytové služby. U ambulantních a terénních služeb řeší poskytovatelé toto specifikum např. přeobjednáním klientů. U pobytových služeb je ovšem třeba plánovat služby pracovníků tak, aby nebyla ohrožena ani omezena kvalita a dostupnost poskytovaných služeb. Z tohoto důvodu je vhodné termíny vzdělávacích aktivit oznamovat s dostatečným předstihem.

Vzdělávací potřeby řeší pracovníci v přímé práci nejčastěji formou individuálních rozhovorů s nadřízenými, diskuzemi na poradách, při hodnotících pohovorech, osobních konzultacích, kontrolních činnostech apod. Ve výběru vzdělávání jednoznačně převažuje aktivita pracovníků. Pracovníci v sociálních službách dostávají od svých vedoucích nejčastěji na výběr z dostupné vzdělávací nabídky (zejména z nabídky vzdělávání IP KHK). Sociální pracovníci mají větší možnosti, lépe řečeno volby specializace vzdělávání. I finanční limity jsou



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

u sociálních pracovníků vyšší, a to z důvodů odbornějších činností a služeb, které poskytují. Pracovníci přímé práce mohou oslovit své nadřízené s požadavkem účasti na vzdělávací aktivitě. Vedoucí pracovníci se snaží žádostem vyhovět, avšak jsou korigováni finančními limity, zastupitelností atd. Konečné rozhodnutí o povolení či nepovolení absolvování vzdělávací akce mají přímí vedoucí pracovníci, event. ředitel organizace. Vedoucí pracovníci své vzdělávací potřeby volí nejen dle osobnostního rozvoje a potřeb, ale především v souladu s potřebami organizace. Z důvodu praktického a efektivního nastavení pracovních kompetencí a činností jednotlivým zaměstnancům je nezbytné pro vedoucí pracovníky vzdělávat se též v sociální oblasti, aby byli schopni adekvátně reflektovat požadavky a nároky svých zaměstnanců. Vzdělávací plány jsou v organizacích nastaveny zpravidla na 1 rok, případně na 2 – 3 roky. V průběhu kalendářního roku se tyto plány revidují dle aktuální nabídky vzdělávání, momentálních naléhavých potřeb pracovníků, možností organizace a dalších vlivů (zástupy apod.). Obsahy jednotlivých vzdělávacích plánů se z hlediska metodiky standardů kvality sociálních služeb velmi liší. Z tohoto pohledu jsou závěry z průzkumu v souladu s proběhlou Analýzou vzdělávacích plánů organizací poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II. z roku 2010.

Výběr dalšího vzdělávání personálu sociálních služeb je ovlivněn třemi základními faktory, kterými jsou – časová, místní a finanční dostupnost vzdělávací aktivity. Nejvýznamnější vliv na výběr vzdělávání mají tyto faktory u pracovníků v přímé práci, přičemž platí pravidlo, že s rostoucím postavením v organizační struktuře vliv těchto faktorů klesá. Tyto činitele jsou navzájem provázané, seřadit je dle důležitosti proto není možné. Působení zdánlivě nejdůležitějšího faktoru, finančních možností organizace, je v současné době částečně potlačen díky IP KHK, který mimo jiné snižuje přímé náklady, které organizace musí investovat do vzdělávání. Do výběru vzdělávání samozřejmě vstupují i další specifické požadavky (téma, lektor apod.), o kterých je ale v tomto shrnutí závěrečné zprávy pojednáváno samostatně.

Mezi nejběžněji využívanou formou dalšího vzdělávání patří akreditované kurzy. Akreditace je zcela jistě jedním z předpokladů kvalitního vzdělávání, ale rozhodně ne jediným. Akreditované kurzy nejsou schopny reagovat na nejaktuálnější témata, protože samotný proces akreditace je časově poměrně náročný a také nedeklarují schopnost lektora předat informace účastníkům vzdělávání. Jednou z výhod akreditovaných kurzů je jistota organizací poskytujících sociální služby, že splní zákonem stanovený požadavek na vzdělávání pracovníků. Druhou, velmi preferovanou formou vzdělávání, jsou školící akce pořádané přímo v zařízení. Pro organizace je u této formy vzdělávání přínosná možnost nastavit téma a obsah školení přímo pro potřeby pracovníků. Eliminován je faktor místní dostupnosti a zároveň klesá finanční náročnost



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

vzdělávání (cestovní náklady apod.). Tuto formu často preferují především pobytové služby. Vzdelávání se mohou účastnit velké skupiny zaměstnanců, aniž by byl omezen provoz zařízení, jelikož jsou v naléhavých případech klientům k dispozici. Vítanou doplňkovou formou vzdelávání, která ovšem není mezi poskytovateli sociálních služeb příliš rozšířená, jsou odborné stáže. Specializační vzdelávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka organizace nevyužívají.

Personál v sociálních službách hodnotí dosavadní dostupné vzdelávání po stránce obsahové i organizační pozitivně, přínosné pro praxi. Obsahy vzdelávacích akcí do značné míry reflektují potřeby. Případné nedostatky řeší organizace v dalším období individuálně, a to formou výběru vhodnější vzdelávací instituce, případně lektora. Po stránce organizační kladou organizace důraz na určitý komfort služeb spojených s pořádaným vzdeláváním. Především se jedná o jednoduchý způsob přihlašování na vzdelávací akci, dostatek informací o místě, termínu, obsahu vzdelávání, kvalitní výukové materiály, včetně zajištění občerstvení a vhodného prostředí, ve kterém bude vzdelávací akce probíhat. Vzdelávací aktivity pořádané v rámci IP KHK se po obsahové ani organizační stránce výrazně neliší od dalšího, na trhu dostupného, vzdelávání. Mezi pracovníky přímé práce, především pak pracovníky v sociálních službách, není dostatečná informovanost o tom, že se jedná o vzdelávání v rámci krajského projektu. Pracovníci v sociálních službách často tento kurz identifikují až podle minimální publicity na materiálech získaných na tomto vzdelávání. Výhodou vzdelávání v rámci IP KHK je dlouhodobá zkušenost s nabízenými kurzy a zapojenými vzdelávacími institucemi. Organizačně jsou tyto kurzy poskytovány v příjemném prostředí (obzvláště vícedenní). Jediným významným nedostatkem je způsob přihlašování na tyto kurzy a omezené kapacity na nejžádanější témata.

V oblasti rozvoje lidských zdrojů nemají vedoucí pracovníci problém s obsazením pracovních míst pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. U odbornějších pozic je situace jiná. Na trhu práce chybí specialisté na neziskové organizace (manažeři, ekonomové, psychologové, terapeuti, pracovníci pro styk s veřejností – fundraiseři, zdravotní sestry, fyzioterapeuté, specialisté na PR a další). Vedoucí pracovníci si z tohoto důvodu, pokud je to možné, volí ze svých organizací vhodné kandidáty, které do těchto pozic směřují. V současné době si reálnou pomoc a podporu v této oblasti vedoucí pracovníci nedokáží představit a nevnímají ji jako potřebnou.

Návrhová opatření

Návrhová opatření jsou rozdělena dle sledovaných cílových skupin průzkumu. Ve většině případů se však návrhová opatření prolínají všemi cílovými skupinami výzkumu. Z tohoto důvodu jsou návrhová opatření shrnuta v sumarizované podobě pro personál sociálních služeb.

Návrhová opatření: pracovníci v sociálních službách

- V oblasti vzdělávání se zaměřit na konkrétní činnosti a práci s klienty sociálních služeb, se kterou jsou pracovníci v každodenním kontaktu. Aktivně vyhledávat nové metody a techniky v práci s klienty.

Návrhová opatření: sociální pracovníci – sociální péče

- Umožnit sociálním pracovníkům zodpovědným za sociální práci v organizaci účastnit se vzdělávání zaměřeném na aktuální trendy v oblasti sociální práce, nové metody a techniky práce s klientem.

Návrhová opatření: sociální pracovníci – prevence a poradenství

- Umožnit sociálním pracovníkům zodpovědným za sociální práci v organizaci účastnit se vzdělávání zaměřeném na aktuální trendy v oblasti sociální práce, nové metody a techniky práce s klientem.

Návrhová opatření: vedoucí pracovníci

- V případě, že se změní situace na trhu práce opětovně provést dotazování poskytovatelů sociálních služeb (vedoucích pracovníků) na možnosti pomoci a podpory v oblasti rozvoje lidských zdrojů. V tuto chvíli tato potřeba není pro organizace aktuální.
- Rozšířit nabídku vzdělávání pro vedoucí pracovníky. Nabízené vzdělávací kurzy v rámci IP KHK obsahově dostatečně nevyhovují vzdělávacím potřebám, chybí ucelený soubor témat zahrnujících široké spektrum manažerských dovedností nutných k vykonávání řídicí činnosti, případně nabídka koučinku.

Společná návrhová opatření: personál v sociálních službách

- Iniciovat sjednocení výkladu tématu individuálního plánování s klienty v sociálních službách. V současné době je výklad lektorů i inspektorů sociálních služeb individuálního plánování nejednoznačný a často i protichůdný, což způsobuje poskytovatelům sociálních služeb problémy v nastavení práce s klienty. Pro některé specifické cílové skupiny klientů neexistuje vzdělávání zaměřené na individuální plánování (osoby s Alzheimerovou chorobou apod.).
- Vhodnou formou, nejen vzdělávacími kurzy, v pravidelných intervalech aktivně působit na duševní rovnováhu pracovníků, jelikož je přímá práce fyzicky a především psychicky náročná (sebezkušnostní výcviky, balintovské skupiny apod.)
- Iniciovat setkávání pracovníků z podobných typů a druhů služeb z důvodu předávání zkušeností s prací s klienty, příkladů dobré praxe, např. formou kulatých stolů apod.
- Podporovat účast personálu v sociálních službách na odborných stážích v tuzemsku i zahraničí, a tím obohacovat jejich zkušenosti, přístupy a nové pohledy na poskytování sociálních služeb.
- Rozšířit nabídku vzdělávacích kurzů o navazující témata. Současná nabídka nereflexuje potřeby personálu, který v sociálních službách působí již delší dobu. Přínosné by tedy bylo rozdělení kurzů pro začátečníky a pokročilé.
- Pokusit se nastavit systém vzdělávání pracovníků dle jednotlivých druhů a typů poskytovaných služeb, respektive cílových skupin, s nimiž jsou pracovníci v každodenním kontaktu. Každá z cílových skupin má svá specifika.
- Při výběru lektora dbát nejen na zkušenosti z oblasti sociálních služeb, ale i na způsob předávání informací pro cílovou skupinu průzkumu, která se vzdělávání účastní (např. pro pracovníky v sociálních službách se vyvarovat odborných cizojazyčných termínů).
- V rámci dalšího vzdělávání by bylo vhodné nastavit zpětnou vazbu od frekventantů vzdělávacích aktivit tak, aby tato zpětná vazba byla dostupná i dalším potenciálním zájemcům o absolvování daného vzdělávání (veřejné reference, hodnocení na konci každého kurzu, blogy, fórum apod.).



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Podporovat návštěvy externích lektorů a konzultantů přímo u poskytovatelů sociálních služeb, což ve výsledku zlepší efektivitu vzdělávání a umožní lépe řešit konkrétní problémy dané organizace a cílové skupiny průzkumu.
- Iniciovat zdokonalení přihlašovacího systému na vzdělávací aktivity probíhající v rámci IP KHK a nastavit pravidla pro účast na těchto kurzech.
- Realizovat pravidelné (po ukončení bloků vzdělávacích aktivit) vyhodnocení vzdělávacích kurzů (nejnavštěvovanější kurzy, nejlépe hodnocené kurzy apod.).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

3. Metodika průzkumu

Kvalitativní průzkum probíhal formou skupinových diskuzí s pracovníky v sociálních službách, se sociálními pracovníky – sociální péče, se sociálními pracovníky – prevence a poradenství a s vedoucími pracovníky, to vše v období od 26. 1. 2012 do 16. 2. 2012. Součástí průzkumu byly také individuální rozhovory s vedoucími pracovníky poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Setkání probíhala v období od 19. 1. 2012 do 8. 2. 2012. Byly osloveny organizace na základě výběru z registru poskytovatelů sociálních služeb a dle návrhu zástupců zadavatele, a to tak, aby vzorek respondentů zastupoval nejčtenější druhy sociálních služeb v kraji a různé spádové oblasti. Vybrané organizace byly osloveny společným dopisem realizátora a zadavatele, který blíže specifikoval účel a význam průzkumu.

Průzkum byl rozdělen na přípravnou a realizační fázi.

V přípravné fázi průzkumu se výzkumníci seznámili s již uskutečněným kvantitativním výzkumem a jeho závěry. Na základě závěrečné zprávy z tohoto průzkumu a požadavků zadavatele na zpracování kvalitativního průzkumu byly upřesněny cíle výzkumu a cílové skupiny průzkumu. Během této fáze se sešli výzkumníci se zástupci zadavatele projektu, došlo k odsouhlasení postupu průzkumu, jeho jednotlivých kroků a časového harmonogramu prací.

Cílové skupiny průzkumu:

- *pracovníci v sociálních službách dle §116 zákona č. 108/2006 Sb.,*
- *sociální pracovníci dle §109 zákona č. 108/2006 Sb.,*
- *vedoucí pracovníci zaměstnanců v sociálních službách.*

Metodou průzkumu bylo kvalitativní šetření, jelikož je nejvlastnější podobou každodenního poznávání skutečnosti. Výhodou kvalitativního průzkumu je, že základní výzkumné otázky jsou definované, ale lze je modifikovat s ohledem na nově zjištěné skutečnosti. Výzkumníci mohli díky dále uvedeným užitým metodám pružně reagovat na odpovědi respondentů a využít tak největší přednosti kvalitativního výzkumu, získat „hluboká“ data.

K získávání validních dat využívali výzkumníci následujících technik:

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- *ohniskové skupiny,*
- *polostandardizované rozhovory s vedoucími pracovníky.*

Během kvalitativního průzkumu byla využita, tzv. triangulace výzkumníků spočívající v nasazení více tazatelů a respondentů, čímž bylo zamezeno zkreslení závěrů způsobených chybou lidského faktoru při získávání dat. Triangulace se nejvíce uplatnila při analýze dat ze skupinových diskuzí (focus group) a polostandardizovaných rozhovorů s cílem korigovat výzkumný subjektivní pohled jednoho výzkumníka. Data z polostandardizovaných rozhovorů byla zaznamenána se souhlasem respondentů na audio (tyto záznamy jsou předány zadavateli spolu se závěrečnou zprávou). Hlavní předností audiozáznamů byla skutečnost, že umožňovala vrátit se při analýze průzkumu ke konkrétním odpovědím respondentů (přesné znění odpovědí).

3.1. Výzkumné otázky

Výzkumné otázky byly sestaveny tak, že umožnily realizátorovi výzkumu získat relevantní informace, nutné pro zpracování průzkumu.

Návrh výzkumných otázek byl zahrnut již v nabídce zadavateli, dále byly výzkumné otázky rozpracovány dle specifických cílových skupin. Kvalitativní průzkum byl zaměřen na otázky o zkušenostech, názorech, pocitech, znalostech a vnímání. Struktura výzkumných otázek byla sestavena v souladu s těmito faktory.

Výzkumné otázky byly sestaveny v přípravné fázi průzkumu. Podkladem k jejich sestavení byl kvantitativní výzkum a požadavky Královéhradeckého kraje. Byly stanoveny oblasti, pro které se informace získávaly, navrženy hlavní otázky a podotázky. Pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách byly navrženy stejné otázky, pro vedoucí pracovníky byly otázky rozšířeny. Otázky byly odsouhlaseny zadavatelem.

3.2. Výběr respondentů

Respondenti byli osloveni na základě výběru z registru poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Při výběru bylo přihlédnuto ke kapacitě, působnosti, počtu zaměstnanců v organizaci atd. Seznam byl



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

seřazen dle typu a druhu poskytovaných služeb a byl určen poměr počtu poskytovatelů daného typu služby na celkovém počtu poskytovatelů sociálních služeb. Počet členů diskuzní skupiny byl určen na 10 osob. Dle jednotlivých poměrů bylo těchto 10 míst rozděleno mezi poskytovatele s přihlédnutím k sídlu organizace.

3.3. Skupinové diskuze

V rámci šetření byly využity focus groups, které umožnily snadnější odhalení postojů, způsobů jednání, myšlení a pocitů jednotlivých účastníků skupiny. V rámci výzkumu bylo realizováno celkem 6 ohniskových skupin (**3 skupiny pracovníků v sociálních službách, 1 skupina sociálních pracovníků – služby sociální péče, 1 skupina sociálních pracovníků – služby odborného poradenství a prevence, 1 skupina vedoucí pracovníci zaměstnanců sociálních služeb**).

Výzkumníci si byli vědomi výhod ohniskových skupin (velké množství kvalitních dat od skupiny osob, okamžité zjištění souhlasu či nesouhlasu s určitým typem tvrzení), zároveň byli schopni eliminovat i určité nevýhody, které vyplynuly právě z faktu, že se jednalo o práci ve skupině (časová náročnost, náročnost pro tazatele).

Data z ohniskových skupin byla zaznamenávána se souhlasem respondentů na audio (tyto záznamy jsou předány zadavateli spolu se závěrečnou zprávou). Během ohniskových skupin si tazatelé formou zápisků do deníku evidovali průběh ohniskových skupin a potenciálně důležitá data. Tato data posloužila k vypracování závěrečné zprávy.

Všechny skupinové diskuze se konaly v Hradci Králové.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Doba trvání ohniskové skupiny: 1,5 -2,5 hod/1 skupina:

Datum	Hodina	Ohnisková skupina
26.1.2012	9.00	Pracovníci v sociálních službách
30.1.2012	13.00	Sociální pracovníci - služby sociální péče
2.2.2012	9.00	Sociální pracovníci – služby odborného poradenství a prevence
9.2.2012	9.00	Pracovníci v sociálních službách
9.2.2012	13.00	Pracovníci v sociálních službách
16.2.2012	13.00	Vedoucí pracovníci

3.4. Individuální rozhovory

Polostandardizované rozhovory využili výzkumníci pro získávání dat od vedoucích pracovníků v sociálních službách, a to především z důvodu velké flexibility této techniky. Tyto rozhovory umožňovaly situační reakci tazatelů na případné nové skutečnosti a jejich objasnění, která se mohla objevit mimo danou strukturu rozhovoru. Byly zvoleny i vzhledem k tomu, že tazatelé (výzkumníci) byli dva, a proto bylo možné následně rozhovory komparovat.

Individuální rozhovory se konaly přímo v místě pracoviště vedoucích pracovníků, tazatelé dojížděli do jednotlivých organizací.

3.5. Způsob zpracování záznamů a závěrečné výzkumné zprávy

Z diskuzních skupin i individuálních rozhovorů byly pořízeny zvukové záznamy. V průběhu diskuzních skupin byl také pořizován písemný záznam. Z těchto materiálů byly vytvořeny přepisy – písemné záznamy. Ke každé diskuzní skupině i individuálnímu rozhovoru je vytvořena písemná zpráva. Závěry a shrnující informace ze všech oblastí jsou zaznamenány do této závěrečné zprávy a hlavní myšlenky obsahuje zpracovaná prezentace.



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Záznamy z výzkumu jsou ve formátu audio a MS OFFICE.

Přílohou závěrečné zprávy bude:

- *Zvukový záznam ze skupinových diskuzí;*
- *Písemný záznam ze skupinových diskuzí;*
- *Písemná zpráva ze skupinových diskuzí;*
- *Zvukový záznam z individuálních rozhovorů;*
- *Písemný záznam z individuálních rozhovorů;*
- *Písemná zpráva z individuálních rozhovorů;*
- *Elektronicky zpracovaná prezentace.*

Všechny dokumenty budou předány v tištěné podobě a na CD nosiči.

Anonymita respondentů musí zůstat zachována.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

4. Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách

4.1. Charakteristika cílové skupiny

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vykonávají: „Pracovníci v sociálních službách (1, str. 146 – 147):

- a) přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně, oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti;
- c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,
- d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

4.2. Prioritní oblasti vzdělávání

- Pracovníci v sociálních službách přistupují k potřebě dalšího vzdělávání obvykle pozitivně. Hlavní přínos vzdělávání spatřují v získávání nových dovedností a zkušeností, především s ohledem na vývoj nových metod a přístupů práce s klienty. Vedlejší přínosem, nikoliv však méně významným, je pro pracovníky v sociálních službách možnost si v rámci vzdělávacích aktivit vyměňovat zkušenosti s kolegy z jiných organizací.

„Vyvíjí se celá společnost, takže i to poskytování služeb. Jsou nové možnosti, poznatky i způsoby toho poskytování, kompenzační pomůcky. Musíme se to dozvědět, je to potřeba.“ (DS, 26. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

- Pracovníci mají specifické vzdělávací potřeby v závislosti na cílové skupině uživatelů služeb organizace, v níž tito pracovníci působí. Charakteristickým požadavkem na vzdělávání je jeho praktické využití při přímé práci s klientem, přičemž je v rámci vzdělávacích aktivit upřednostňován nácvik nejrůznějších dovedností, před samotným získáváním teoretických znalostí.

„Bylo by vhodné nasedět u toho stolu a koukat na videa, ale dělat školení praktickou formou. Udělat skupinu, kde by byl jeden agresivní klient a ostatní by museli zvládat udělat modelovou situací.“

(DS, 26. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

- Vzdělávací nabídka pro tuto cílovou skupinu výzkumu by měla být specificky zaměřená na metody přímé práce s klientem.
- Mezi nejčastěji zmiňované vzdělávací aktivity charakteru přímé obslužné péče a pečovatelské činnosti patří:
 - polohování klienta,
 - práce s kompenzačními pomůckami,
 - manipulace s pohybově omezeným klientem,
 - rehabilitační práce s klienty,
 - jednoduché masáže,
 - bazální stimulace,
 - míčkování,



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- snoezelen.

„Spíš praktickou stránku věci... jako je polohování klienta, ale opravdu tu praxi, ne teorii, i když ta je také potřeba. Nebo například zacházení s klientem při koupeli, aby to bylo opravdu tak, aby se tomu člověku nic nestalo... Nám, aby se nic nestalo“.

(DS, 9. 2. 2012, žena, Jaroměř)

- Mezi další žádané vzdělávací aktivity patří:
 - aktivizační techniky,
 - motivace klientů, motivační rozhovory,
 - komunikace se specifickými cílovými skupinami uživatelů sociálních služeb (umírající klient, klient s mentálním postižením, ale také komunikace s rodinou klienta),
 - ergoterapie,
 - arteterapie,
 - muzikoterapie,
 - asertivní komunikace
 - hranice ve vztahu klient x pracovník.

„Pomůcky, o kterých se mnohdy dozvíme od kolegů, kteří je třeba již používají. My jsme dobře vybavení, ale přesto informace, a to že se potkáme s dalšími kolegy, přispívá. Také aktivizace ležících klientů – jak posoudit reakce nemluvicích klientů. Jak komunikovat s těmito klienty a jak je aktivizovat, aby to nebylo jenom o běžném denním režimu (toaleta, krmení, ...). Například zpívání a další aktivizace. Hlavně tedy praxe, jak s těmito klienty, aby se jim ten život zpříjemnil.“

(DS, 9. 2. 2012, žena, Týniště nad Orlicí)

- Veškeré tyto aktivity mají samozřejmě pozitivní přímý dopad na klienta, ale zároveň mohou pozitivně působit na přístup pracovníka k práci. U pracovníka, který si dovede poradit se širokým spektrem problematických situací, není vystaven psychickému tlaku a obavě z například nesprávné manipulace s klientem, mohou být znalosti v oblastech, se kterými se každodenně setkává v praxi, také určitou prevencí syndromu vyhoření.
- Do samostatné kategorie lze zařadit potřebu pracovníků v sociálních službách na vzdělávání v oblasti komunikace v týmu, případně komunikaci s nadřízeným. Tuto vzdělávací potřebu lze považovat za velmi důležitou s ohledem na samotnou schopnost spolupráce personálu v sociálních službách, ale i s ohledem na klienta, na kterého může případné napětí v týmu doléhat.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Individuální plánování dle uváděných informací nemá jednotnou podobu a koncepci, nejsou sjednoceny výklady lektorů a pro pracovníky v sociálních službách je obtížně uchopitelné.

4.3. *Aktuálnost a specifičnost vzdělávací nabídky*

- V rámci aktuální vzdělávací nabídky neexistuje oblast vzdělávání, ve které by se již pracovníci vzdělávat nechtěli nebo nepotřebovali.
- Opakovaná účast na kurzech se stejným tématem obohacuje pracovníky o nové přístupy, metody a techniky, které preferují jednotliví lektori. Pracovníci tak mají možnost využívat a zvolit si ve své praxi konkrétní způsoby práce, které jim lépe vyhovují.

„Bez vzdělávání spoustu věcí nedokáže člověk v práci vykonávat.“

(DS, 26. 1. 2012, žena, Lampertice)

- Problémem v mnoha organizacích je zastupitelnost pracovníků při účasti na vzdělávání. Organizace využívají možnosti přizvat si lektory do svých zařízení, event. kooperují s organizacemi z blízkého okolí, jelikož je tento způsob realizace vzdělávacích aktivit ekonomicky výhodný.

Vedoucí nám to zařídila tak, že školení probíhají v naší organizaci a školitel dojíždí za námi. Což sice znamená, že se nikam nepodíváme, ale asi bychom stejně nejeli nikam, do jiného zařízení, kde bychom nic neviděli. My to máme v našem zařízení právě kvůli dostupnosti a kvůli těm hodinám, které musí člověk absolvovat navíc.

(DS, 9. 2. 2012, žena, Nová Paka)

- Rozdíly v rozsahu nabídky vzdělávání pro pracovníky v přímé práci a pro vedoucí pracovníky jsou dle pracovníků v sociálních službách minimální. Tito pracovníci dokáží rozdíly v nabídce jen obtížně srovnávat, protože nabídku vzdělávání většinou nesledují. Nabídku kurzů pro sebe považují za pestrou a širokou.
- Pro pracovníky působící v oboru krátce jsou vhodné veškeré kurzy z oblasti sociálních služeb zaměřené na získání základních znalostí a dovedností, ovšem pro pracovníky působící v sociálních službách již delší dobu, jsou tyto základy nedostatečné. Tito pracovníci vítají vzdělávací aktivity, v rámci kterých získají hlubší informace k danému tématu.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Pro pracovníky v přímé práci je přínosné absolvovat kurz, který je zaměřený specificky na cílovou skupinu, se kterou pracují, protože každá má své charakteristické potřeby.

4.4. *Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány*

- Vzdělávací potřeby u pracovníků v přímé práci jsou zjišťovány při individuálních rozhovorech s nadřízenými, diskusích na poradách, hodnocení práce apod. Ve výběru vzdělávání převažuje aktivita pracovníků, kteří si z nabídky kurzů od vedoucích pracovníků volí témata, která potřebují pro svůj profesní i osobní růst. Spokojenost s kurzy je patrná i v případě, kdy výběr řeší vedoucí zaměstnanec.

„U nás se vedení ptá. Dostaneme nabídku, můžeme se k tomu vyjádřit, co by se nám líbilo víc a co míň.“

(DS, 26. 1. 2012, žena, Dvůr Králové nad Labem)

- Vzdělávací plány mají pracovníci zpracované zpravidla na 1 rok. V průběhu tohoto období se však vzdělávací plány aktualizují, pokud se změní potřeba ze strany pracovníka či jeho nadřízeného, vzdělávací nabídka či možnosti organizace.

4.5. *Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání*

- Pracovníci jednoznačně preferují a v drtivé většině i absolvují vzdělávací aktivity pouze v rámci Královéhradeckého kraje. Pracovníci v sociálních službách jsou v tomto ohledu jediní, jelikož sociální pracovníci a vedoucí pracovníci absolvují kurzy pravidelně i mimo Královéhradecký kraj.
- Nezastupitelnou roli má ve vzdělávání lektor, který by měl být schopen reagovat na konkrétní příklady a dotazy z praxe a efektivně poradit či doporučit vhodný postup. Významným činitelem spokojenosti a přínosu vzdělávání je kromě lektora též nabízené téma. Pracovníci v přímé práci absolvují především vzdělávání, které jim nabídnou jejich nadřízení. Z tohoto pohledu je tedy patrné, že jejich výběr je do značné míry limitován. Velmi pozitivně je vnímáno, pokud přednášející dokáže vhodně skloubit teorii s praxí, předává informace srozumitelně a jasně.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

„Když přednáší profesor z vysoké školy z lékařské univerzity, tak je to zajímavé, ale je tam spousta latinských názvů. On je zvyklý na mediky a když tam má pak kupu pečovatelek, tak mu polovina nerozumí.“

(DS, 26. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

„Když je lektor vtipný a umí zaujmout, to je důležité, pak vám je na kurzu příjemně.“

(DS, 9. 2. 2012, žena, Kvasiny)

- Samotný výběr vzdělávacích aktivit by měl navazovat na vzdělávací plán pracovníka. V případě aktuální potřeby absolvovat aktivity, které nejsou uvedené ve vzdělávacím plánu, je na pracovníkovi, aby svou potřebu před vedoucím obhájil a vysvětlil mu důvody, které ho vedou k požadavku absolvovat vzdělávací aktivitu. Rozhodující slovo má přímý nadřízený, který při svém rozhodování zhodnotí především přínos pro pracovníka a finanční možnosti organizace.

„Vybrat si můžeme, otázka je jestli to dostaneme – vedoucí zhodnotí“.

(DS, 26. 1. 2012, žena, Dvůr Králové nad Labem)

- Nejrozšířenějším rozhodovacím modelem současného vzdělávání pracovníků v sociálních službách je možnost výběru vzdělávacích aktivit z předem selektovaných vybraných vzdělávacích aktivit. Tento seznam dostávají pracovníci od svých přímých nadřízených a mohou v něm již vybírat podle vlastních potřeb. Seznam obvykle obsahuje především vzdělávací aktivity realizované prostřednictvím IP KHK a jsou tedy pro organizace bezplatné.
- Pracovníci v přímé práci nemají přehled o finančních limitech stanovených na vzdělávání. Jsou si ale vědomi skutečnosti, že organizace upřednostňují kurzy, které jsou pro organizace, ve kterých pracují, zdarma.
- Zákonem o sociálních službách je stanoven limit vzdělávání, které všichni pracovníci musí absolvovat. Řada z nich se účastní vzdělávání nad tento časový rámec a jsou v organizacích podporováni. Někteří, pokud mají zájem o vzdělávání ve větším rozsahu, jezdí na vzdělávání ve svém volnu. Jedním z důvodů tohoto pozitivního přístupu ke vzdělávání je nepochybně možnost organizací zapojit své pracovníky do kurzů pořádaných v rámci individuálního vzdělávacího projektu Královéhradeckého kraje, které jsou pro jejich pracovníky zdarma.
- Účast na jednodenních či vícedenních vzdělávacích aktivitách je podmíněná typem sociálních služeb, ve kterých působí. Někteřím pracovníkům vyhovuje jednodenní vzdělávání, někteří by



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

raději volili kurzy dvoudenní či třídenní. V případě, že se jedná o kurzy, které mají více jak 8 vyučovacích hodin, pracovníci upřednostňují vzdělávání ve dnech po sobě následujících.

- Pracovníci, kteří se výzkumu zúčastnili, mají ve všech organizacích možnost oslovit svého přímého nadřízeného s aktuální vzdělávací potřebou. Konečné rozhodnutí má jeho přímý nadřízený, který rozhoduje především s ohledem na přínos pro pracovníka a následně organizaci, finanční možnosti organizace, vzdělávací instituci, která kurzy pořádá (záruka kvalitního kurzu) a zastupitelnosti v době nepřítomnosti.

4.6. *Formy dalšího vzdělávání*

- Pracovníci, přesněji řečeno jejich organizace, obvykle upřednostňují akreditované vzdělávání, případně školící individuální akce, které jsou pro organizace časově i ekonomicky výhodné. Lze říci, že i pracovníkům tyto formy dalšího vzdělávání vyhovují, nicméně velmi rádi se účastní i odborných stáží, které ale některé organizace z různých důvodů nerealizují.

„U nás si můžeme vybrat stáže, což je rozhodně dobrá věc. Školící akce míváme také, když se shodneme na poradě, že potřebujeme třeba nějaké konkrétní školení všichni.“
(DS, 9. 2. 2012, muž, Hradec Králové)

„U nás většinou školení akreditované, jen abychom splnili ze zákona. Když přednášející přijede k nám, tak to uvítáme.“
(DS, 26. 1. 2012, žena, Trutnov)

- Obecně lze říci, že pracovníci v sociálních službách nemají velké povědomí o tom, zda je kurz akreditovaný či nikoliv. Není to pro ně ani důležité. Jsou si vědomi, že ze zákona musí absolvovat 24 hodin vzdělávání za rok, ale o možném rozdělení do různých forem vzdělávání nemají konkrétní vědomosti. Vzdělávání hodnotí především s ohledem na jeho obsah a přínos pro jejich práci a případné rozdělení forem do zákonem stanoveného limitu vzdělávání je především záležitostí jejich přímých nadřízených.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

4.7. Hodnocení dostupného vzdělávání

- Kurzy, kterých se pracovníci zúčastnili, lze hodnotit obvykle jako přínosné. Velký vliv má na hodnocení absolvovaného kurzu získání nejenom teoretických znalostí, ale především praktický nácvik dovedností. Bez patřičného důrazu na praktickou náplň vzdělávací aktivity se získané informace jen obtížně realizují v praxi.

4.7.1 Individuální projekt Královéhradeckého kraje

- Pracovníci v sociálních službách hodnotí absolvované kurzy na společných setkáních s dalšími pracovníky, předávají si informace o přínosu vzdělávání.
- Většina pracovníků v sociálních službách nemá informace o tom, zda kurz, který absolvují je pořádán v rámci IP KHK, případně se to dozví až při samotném kurzu. Tato informace pro ně není důležitá.

„Nabídku dostaneme, jezdili jsme do Hradce, do Skalice. Tam to bylo perfektní. Kurzy byly k něčemu. Nabídka je široká, ale pro velký zájem je plno kurzů kam se nedostaneme. Nabídka ano, ale kdyby to bylo pro více lidí. Lidé se nestačí otočit. Na Hradec jsme jezdili 3 roky, i 2x do roka, bylo to dobré. Nedávno jsme měli zájem o školení, ale bylo plno. Nabídka byla široká, ale neobsáhla lidi.“ (DS, 26. 1. 2012, žena, Lampertice)

- Na základě informací poskytnutých realizátorem výzkumu v průběhu ohniskových skupin (agentury zajišťují vzdělávání v rámci IP KHK, místa konání apod.) byli pracovníci v sociálních službách schopni tyto kurzy identifikovat a potvrdit, že se účastní v drtivé většině pouze těchto kurzů.

„Je pravda, že nás spíše zajímají obsahy těch kurzů. Nezajímá mě, kdo to pořádá.“ (DS, 9. 2. 2012, žena, Kvasiny)

- S organizační i obsahovou stránkou vzdělávacích aktivit pořádaných v rámci IP KHK je většina pracovníků spokojena. Pracovníci v sociálních službách jsou schopni jen obtížně hledat rozdíly mezi vzděláváním v rámci IP KHK a dalším vzděláváním poskytovaným mimo tento projekt z důvodu nedostatku informací o pořadateli kurzů, případně nedostatku zkušeností ze vzdělávání mimo IP KHK.

„Je to atraktivní tím prostředím, kde to je. Lektori jsou špičkoví. Kurzy a organizaci mají propracovanou.“

(DS, 9. 2. 2012, žena, Dobruška)

5. Analýza vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků – služby sociální péče

5.1. Charakteristika cílové skupiny

Sociální pracovníci sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajišťují jim důstojné prostředí a zacházení v pro ně nejméně omezujícím prostředí. (1, str. 125)

5.2. Prioritní oblasti vzdělávání

- Sociální pracovníci v přímé péči si uvědomují nutnost dalšího vzdělávání. Vývoj v metodách, technikách poskytování sociální služby, změny v legislativě a nové trendy, které vstupují do procesu sociální péče a s sebou přinášejí nutnost reflektovat změny a přizpůsobovat přístupy pracovníků. Tím zároveň zlepšovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Sociální pracovníci se shodují na potřebě diferencovat vzdělávání dle druhu a typu poskytovaných služeb, resp. cílových skupin klientů. Na práci s jednotlivými skupinami klientů jsou kladeny různé nároky. Specifické znalosti jsou potřeba při práci se seniory, stejně jako např. s osobami s mentálním postižením. Sociální pracovníci musejí být na zvláštnosti práce s klienty připraveni, aby mohli na jejich požadavky a potřeby reagovat co nejlépe a včas.

„Záleží na specifikách cílové skupiny, se kterými pracujeme, my pracujeme s lidmi s mentálním postižením, takže to mám specifikováno na ně.“ (DS, 30. 1. 2012, žena, Trutnov)

- Témata, ve kterých se sociální pracovníci potřebují dále vzdělávat, vychází z druhu a typu služeb, které jejich organizace poskytují. Objevují se specifická témata zaměřená např. na práci s osobami s autismem, se seniory, s klienty s demencí, s osobami s mentálním postižením, s psychickým onemocněním atd. Mezi nejžádanější témata patří: arteterapie, muzikoterapie, problematika sexuality klientů, šetrná manipulace s klientem, první pomoc, doprovázení při umírání, syndrom

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

vyhoření, veškeré vzdělávání týkající se legislativních změn a nejvíce diskutované problémy v oblasti SQSS.

- Samostatnou pozornost vyžaduje vzdělávání týkající se komunikace a asertivního chování. Sociální pracovníci stejně jako pracovníci v sociálních službách pociťují potřebu se vzdělávat v komunikaci s klientem, ale zároveň považují za přínosné a nutné komunikovat i s blízkými a rodinnými příslušníky klientů, se spolupracovníky a nadřízenými.

„Alternativní komunikace převážně s klienty s demencí, manipulace s klientem, protože ačkoliv jsme sociální pracovníci, tak řada kontaktů s klienty probíhá tak, že on je ležící. My za ním jdeme na pokoj a on vám řekne, že se chce obléknout. A to nás jako sociální pracovníky na vysoké škole neučili a kvalifikační kurz nemáme. Uvítali bychom kurz šetrné manipulace s klientem, základy poskytování první pomoci, doprovázení při umírání.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

5.3. Aktuálnost a specifčnost vzdělávací nabídky

- Neexistuje oblast vzdělávání, ve které se již sociální pracovníci vzdělávat nechtějí nebo nepotřebují.
- Sociální pracovníci uvádějí, že vzdělávání na téma individuální plánování je žádané, ovšem od různých lektorů jiným způsobem interpretované. Stejně tak inspektoři kvality nemají jednotný přístup při posuzování individuálního plánování s klientem.

“Individuální plánování je sice hodně nabízené, ale jde o kvalitu. Co se za osm hodin dozvím. Každý lektor je jiný. Něco se někde dozvím a pošlu na školení naši klíčovou pracovníci na individuální plány a ona přijede zmatená. My to děláme takto a oni říkali, že to máme dělat takto. Chtělo by to sjednotit, ucelit a pak nabízet jako školení.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Trutnov)

- Osvědčeným způsobem a velkým přínosem je řešení problematických témat za účasti konzultanta nebo odborníka na konkrétní oblast přímo v organizaci. Výhodou tohoto postupu je možnost



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

konzultanta dopředu si přímo v organizaci zmapovat stav a následně pak navrhnout konkrétní kroky k řešení dle potřeb organizace i jejích klientů.

- Sociální pracovníci sociální péče uvádí, že spektrum nabízeného vzdělávání je pro ně v porovnání s nabídkou pro vedoucí pracovníky mnohem menšího rozsahu.
- Obsahy nabízeného vzdělávání často neodpovídají deklarovaným informacím, dle kterých si frekventanti vzdělávání vybírají. Opět se zde klade důraz na rozdělení vzdělávání pro sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a především dle typu služeb (pobytové, ambulantní, terénní) a cílových skupin. Rozdělením dle uvedených kritérií dojde ke zvýšení aplikovatelnosti získaných informací do praxe.

„Já mám živou zkušenost z minulého roku, což zcela neodpovídalo, ale pomínu-li toto, tak ve většině případů je obsah odpovídající. Pak se můžeme bavit o tom, do jaké míry to je odpovídající tomu, aby se daly kurzy aplikovat do praxe v naší organizaci. Ale to je zase o tom, že kurzy nejsou udělané specificky pro pobytovou službu, pro terénní a tak. To pak sám člověk musí být schopen si vzít maximum pro svoji službu a aplikovat to do praxe.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

5.4. Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány

- Sociální pracovníci si své vzdělávací aktivity volí dle vlastních potřeb, zvláště pokud se jedná o vzdělávání, které je pro organizaci zdarma. V případě účasti na placeném vzdělávání, musí svoji účast, potřebu a finanční náročnost vzdělávání konzultovat s přímým nadřízeným, který má konečné slovo při rozhodování o účasti či neúčasti pracovníka na vzdělávací aktivitě.
- Individuální vzdělávací plány sociálních pracovníků reagují na rozhovory s vedoucími pracovníky při poradách, hodnocení pracovníka, kontrolní činnosti.

„U nás individuální vzdělávací plány vychází z hodnocení pracovníka, z kontrolní činnosti. Takže část vzdělávání mu je doporučena, na co by se měl zaměřit, ale je to v úzké spolupráci s pracovníkem a druhá část hodnocení vychází z jeho sebehodnocení a jeho potřeb. Takže půlka vychází ze specifík jeho práce, z toho, co potřebuje a druhá půlka je podpora pracovníka.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Hradec Králové)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚŠTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Sociální pracovníci mají ve výběru oproti pracovníkům v sociálních službách větší možnosti, resp. volby zaměření vzdělávání na téma apod. Zároveň organizace nastavují pro sociální pracovníky i vyšší finanční limity na vzdělávání.
- Vzdělávací plány mají sociální pracovníci nastaveny zpravidla na 1 rok. Vzdělávací plány nejsou rigidní, ale dochází k jejich průběžné revizi dle aktuálních potřeb a na druhé straně i nabídky vzdělávacích aktivit.

„U nás vzdělávací plány s pracovníky dělá koordinátor. Je důležité, aby tam bylo zahrnuto to, co je zajímavé, co by chtěli oni. Samozřejmě to musí být v souladu s tím, v čem by se měli vzdělávat.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Trutnov)

5.5. Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání

- Informace o finančních podmínkách vzdělávání mají pracovníci k dispozici. Obvykle se snaží vybrat vhodný kurz v rámci IP KHK, který je pro organizace zdarma. Pokud požadované téma v nabídce nenaleznou, vyhledávají vzdělávání na dané téma s co nejnižší cenou jinde.

„U nás se snažíme využívat bezplatné školení nebo mapujeme, kde jaká zařízení má grant na vzdělávání a má bezplatné kurzy. Ale pokud si najdeme něco, co nás opravdu zajímá a chceme, a naše paní vedoucí řekne ano, tak klidně i ty 3000,-- Kč za kurz dáme. Ale na druhou stranu maximálně se snažíme využívat bezplatné nabídky. Takže to jedno školení za rok můžeme pak být finančně náročnější.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

- Pokud mají sociální pracovníci v kompetenci zajištění vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách, snaží se pro ně také využívat bezplatné vzdělávání. Pokud např. není volná kapacita na vybraný kurz, zvolí jiný dostupný a pro pracovníky přínosný kurz. Další využívanou variantou jsou externí lektori, kteří dojíždějí přímo do organizací. Není v tomto výjimkou spolupráce více organizací ze stejné lokality a podobným zaměřením cílové skupiny.
- Na rozdíl od sociálních pracovníků poradenství a prevence se u sociálních pracovníků v sociální péči projevuje rozdíl v počtu absolvovaných vzdělávacích aktivit. Pracovníci v sociální péči neabsolvují obvykle o mnoho více hodin vzdělávacích aktivit než je limit stanovený zákonem.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Při plánování vzdělávání sociálních pracovníků není výrazným omezujícím faktorem jejich zastupitelnost. Všechny organizace jsou schopny zástup za sociálního pracovníka účastnícího se vzdělávání zajistit.
- Sociální pracovníci upřednostňují vzdělávání, které je realizované ve více dnech za sebou, a to jak pro sebe, tak i pro pracovníky v sociálních službách, pokud mají jejich plánování a realizaci vzdělávání v kompetenci.

„Pro pracovníky, kteří pracují v sociálních službách delší dobu, pro ně bylo velmi pozitivní vyjet na 2 dny na kurz s agenturou, která splnila jejich očekávání.... Tím, že na 2 dny vyjeli na tu Deštnou, tak si odpočinuli od práce, i když se tam vzdělávali, tak se potkali s přáteli, večer poseděli a byla to psychohygiena.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

„....My jsme se zamýšleli jestli by nebylo lepší a ekonomičtější, když by byl kurz na rovných 24 hodin. To je jeden cesták. A za tu jednorázovou akci máte splněné na celý rok a nemusíte přemýšlet, komu ještě ty hodiny chybí.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Trutnov)

- Pro organizace s nepřetržitým provozem je přijatelné i víkendové vzdělávání, které ale ve své podstatě neupřednostňují. Důvodem je to, že pracovníci jsou obvykle ženy, které chtějí trávit volné víkendy se svojí rodinou.
- Sociální pracovníci v přímé péči při výběru vzdělávání kladou důraz na volbu osvědčené vzdělávací instituce, resp. lektora, který je pro ně zárukou kvality. Využívají možnosti doporučení, referencí z jiných organizací. Pro sociální pracovníky není problém za vzděláváním vyjždět mimo Královéhradecký kraj, byť přiznávají, že pokud naleznou vhodný kurz v Královéhradeckém kraji, tak tento kurz upřednostňují.

„My už za ta léta máme vytipované takové agentury, které nás nikdy nezklamaly, takže nemáme negativní zpětnou vazbu a na druhou stranu tam už máme vytipované i lektory, kteří nám vyhovují, takže si dokážeme sjednat toho konkrétního lektora nebo si vybereme kurz s tím konkrétním lektorem, který byl dobrý.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

„Stane se občas, že přijedou holky nebo i já, že řeknou, že to bylo mimo mísu. Ale snažíme se pak vyhnout těm lektorům, napíšeme si jméno a už pak řekneme, že ne. Dáme hodně na doporučení. Když někdo přijde, že to bylo skvělé, lektorka výborná, tak se pak snažíme hledat stejné kurzy.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Nové Město nad Metují)

„Je důležité nejvíce si vybírat podle lektora. My jsme měli docentku, výbornou lékařku, ale co se týče přednášení, tak byla skvělá pro akademickou půdu, ale ne pro holky v přímé péči. Školení bylo drahé, ale poměrně o ničem. Na papíře, ten obsah, všechno to vypadalo dobře, školitelka měla praxi, ale výsledek byl špatný.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Trutnov)

5.6. Formy dalšího vzdělávání

- Sociální pracovníci jednoznačně upřednostňují akreditované kurzy jak pro sebe, tak i pro pracovníky v sociálních službách. Mají tak jistotu, že splní zákonem stanovené požadavky na vzdělávání personálu v sociálních službách.
- Další formy dalšího vzdělávání jsou pro ně zajímavé, ale jsou považovány spíše za doplňkové. Druhou nejčtenější vzdělávací aktivitou jsou školicí akce probíhající přímo v organizacích za účasti již ověřeného lektora.

„My jsme třeba měli výbornou lektorku na akreditovaný kurz a pak jsme si ji vlastně tím, že je dobrá, brali i na neakreditované kurzy. Za ty neakreditované si říká zase poloviční cenu.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Trutnov)

- Narozdíl od sociálních pracovníků poradenství a prevence nejsou odborné stáže sociálními pracovníky oblasti služeb sociální péče příliš využívány.

5.7. Hodnocení dostupného vzdělávání

- Pracovníci považují vzdělávání přínosné pro svoji práci. Shodují se na tom, že z každého absolvovaného kurzu lze některé informace využít v jejich práci. Míra využití se liší dle tématu, lektora, vlastních pracovních zkušeností frekventanta.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- V rámci všech organizací funguje předávání informací ze vzdělávacích aktivit, ať již formou písemnou (zpráva ze školení) nebo ústní (při poradách, konzultacích, apod.). Tato praxe má pozitivní vliv i na další pracovníky organizace, kteří se vzdělávání neúčastnili.

„My to máme nastavené tak, že ne všichni pracovníci se mohou dostat na téma, které by je zajímalo. Pak na společném jednání sdílíme tu získanou praxi, co tam bylo, co je pro nás užitečné, co je novinka, takže si o tom pak spíše takto popovídáme.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

5.7.1 Individuální projekt Královéhradeckého kraje

- Sociální pracovníci se účastní vzdělávacích aktivit realizovaných v rámci projektu IP KHK. Určitým problémem je mnohdy to, že poptávka po kurzu převažuje nabídku a kurzy jsou rychle obsazené. Nicméně pracovníci kladně hodnotí možnost dodatečného přihlášení na kurz, resp. oslovení náhradníků v případě uvolnění místa na vzdělávací aktivitu.

„Já zase musím říct, že i když byly kurzy hned plné a my jsme byly třeba jako páté náhradnice, tak pak reagovaly. A nakonec jsme se tam dostaly, do té České Skalice třeba... Pak nakonec sami volali a ozývali se, že můžeme jet. Takže ono se to vyplatí, i když jste třeba pátí náhradníci, se tam uvést.“

(DS, 30. 1. 2012, žena, Nové Město nad Metují)

- Sociální pracovníci jsou zpravidla s organizačním zajištěním vzdělávání spokojeni. Jako příklad dobré praxe často zmiňovali kurzy realizované jednou z agentur, která poskytuje účastníkům kurzu nadstandardní péči (opakovaná připomenutí termínu kurzu, zajištění kvalitního ubytování v příjemném prostředí, volnočasové aktivity při vícedenních kurzech, občerstvení). Jako problematické vnímají sociální pracovníci zapojení nových agentur vstupujících do IP KHK a i zkušenosti se vzděláváním pořádaným těmito subjekty jsou rozporuplné, např. chybí dotazníky k hodnocení kurzu.
- S obsahovou stránkou jsou pracovníci ve větší míře spokojeni. Pozitivní hodnotí především odbornou způsobilost lektorů.

„Výrazný rozdíl tam není, ale kurzy v rámci IP jsou lépe ušity na zařízení. Ostatní kurzy jsou spíše všeobecné.“

(DS, 30. 1. 2012, muž, Rychnov nad Kněžnou)

6. Analýza vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků – poradenství a prevence

6.1. Charakteristika cílové skupiny

Sociální pracovníci v sociálním poradenství, jak uvádí zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, poskytují základní a odborné sociální poradenství. V rozsahu základního sociálního poradenství předávají potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace osob. Z hlediska odborného sociálního poradenství poskytují sociální pracovníci se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti. Dále pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí osob. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. (1, str. 125)

Sociální pracovníci ve službách sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Sociální pracovníci napomáhají osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chrání společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (1, str. 129)

6.2. Prioritní oblasti vzdělávání

- Potřeby sociálních pracovníků jsou specifické dle typu služeb, které poskytují. Téměř všichni pracovníci uvedli, že prioritou ve vzdělávání jsou jednotlivé oblasti práva, zejména právo pracovní, rodinné, občanské aj.
- Problematika zákona o sociálních službách a jeho výklad, témata aktuální sociální reformy se řadí též mezi důležité oblasti, ve kterých mnozí pracovníci vidí nutnost se vzdělávat.

„A je to ta reforma, která je moc náročná. I to, že třeba se hodně věcí převedlo na úřady práce a je pro rodiče problém.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Vedle zaměření vzdělávacích aktivit týkající se přímo odborného sociálního poradenství jsou potřebné dovednosti zaměřena na komunikaci s klienty, rodinnými příslušníky, institucemi, zejména asertivita, předcházení konfliktním situacím apod.
- Sociální pracovníci projevili zájem též o vzdělávání v krizové intervenci, finančním poradenství, práci s dětmi – volnočasové aktivity, nové metody a techniky při práci s cílovou skupinou dětí a mládeže, sanaci rodiny, sociální psychologii a dalších.
- Z oblasti manažerského vzdělávání by pracovníci uvítali nabídku vzdělávacích aktivit v projektovém řízení a fundraisingu.

6.3. Aktuálnost a specifičnost vzdělávací nabídky

- Oblast, ve které se pracovníci již vzdělávat nepotřebují, dle jejich sdělení neexistuje. Podstatným činitelem, který ovlivňuje výběr vzdělávání, je dosažené vzdělání a délka praxe jednotlivých pracovníků.
- Sociální pracovníci by podporovali vzdělávací aktivity, které by byly zaměřené pro frekventanty v různém rozsahu, hloubce probíraného tématu, resp. členění pro začátečníky a pracovníky, kteří již nepotřebují základní vhled do uváděného tématu. Například témata spojená se standardy kvality sociálních služeb, syndromu vyhoření a sociální práce by pracovníci ocenili v navazujících vzdělávacích aktivitách, které by reagovaly na již konkrétní, specifické a aktuální potřeby v oboru. Vzhledem k rozdílné úrovni práce je vhodné rozdělení vzdělávání pro sociální pracovníky, kteří dělají odbornější činnosti a pro pracovníky v sociálních službách.

„Ono by možná neublížily standardy, ale aby to byl prostě takový ten vyšší level. Aby to nebylo jenom jako... povíme si od jedničky otázky. To známe všichni, ale toho ducha těch standardů, ty střety, kde se lámou ručičky a nožičky, kde se do toho snažíme napasovat. A pak ten standard vůbec nepomáhá. Spíš je ku škodě sociální práce a to by tak nemělo být. Potřebujeme mladého a zkušeného inspektora z praxe, který nám poradí, aby ten standard opravdu pomáhal.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

„Mně se moc nelíbí, že u těch kurzů jsou namíchaní pracovníci v sociálních službách se sociálními pracovníky. Ty kompetence u těchto pracovníků nejsou stejné, takže jsem si říkala, že je to divné. Nedělala bych to. Je zde totiž znát ta úroveň lidí.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

- Pokud sociální pracovníci působí i částí úvazku na pozici vedoucího pracovníka a mohou porovnat nabídku vzdělávání pro pracovníky v přímé práci a pro vedoucí pracovníky, shodují se na tom, že je pro sociální pracovníky nabídka vzdělávání rozsáhlejší.

„Sehnat kvalitní kurz pro vedoucího pracovníka, to je docela boj...“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

- Velkým problémem vzdělávání, který sociální pracovníci uvedli, je provozní zajištění služby v době nepřítomnosti pracovníka, zvláště pokud se jedná o dlouhodobější vzdělávání.
- Zmiňovanou výhodou sociálních pracovníků působících v službách prevence a poradenství je i relativní možnost plánování si pracovních aktivit s klienty, resp. přeobjednání klientů na jiné termíny z důvodu vzdělávacích aktivit klíčových pracovníků.
- Sociální pracovníci uvádějí, že se již setkali se vzděláváním, které obsahově neodpovídalo tomu, co bylo nabízeno a uváděno v obsahu či anotaci vzdělávací aktivity. Některé kurzy postrádaly již v nabídce specifikované obsahy.

6.4. Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány

- Sociální pracovníci uvádějí, že vzdělávací potřeby jsou v organizacích zjišťovány nadřízenými v průběhu roku při rozhovorech, hodnoceních, apod. Sami pracovníci mají možnost se aktivně podílet na sestavení svých vzdělávacích plánů.
- Velmi častou praxí sociálních pracovníků je výběr vzdělávání v průběhu roku dle nabídek a zároveň i potřeb pracovníků bez ohledu na sestavený vzdělávací plán.
- Většina organizací sestavuje vzdělávací plány pracovníků na 1 rok, event. na 3 roky s roční aktualizací. Výjimkou nejsou ani organizace, ve kterých pracovníci vzdělávací plán pro své pracovníky nemají.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

„U nás si pracovníci mohou zvolit téma, které je zajímavé a pak se to koriguje s hodnocením, které dělá vedoucí. A jestli v tom hodnocení je nějaká oblast, kterou pracovník potřebuje posílit, tak se to vzdělávání hledá v tomto směru. Toto hodnocení máme jednou ročně. Vzdělávací plán máme také. Začíná vždy na začátku roku, ale není to klasický plán, jako u každého individuálně, ale je to spíš o tom, že nastaví oblasti, ve kterých cítí, že by bylo potřeba zaměstnance vzdělat.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Trutnov)

My vzdělávací plán máme. U nás si každý pracovník na začátku roku vyplní vzdělávání, to vyplývá z hodnocení vzdělávání, které probíhá na konci roku, to si každý pracovník vyplní, na jakých kurzech byl, které by potřeboval na příští rok a toto se odrazí ve vzdělávacím plánu na další rok. Ale samozřejmě můžeme jít i na kurzy, které jsme tam nenapsali, ale jsou pro nás aktuálně zajímavé.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

- Sociální pracovníci se většinou setkávají se vstřícným přístupem nadřízených při rozhodování o volbě vhodného vzdělávání.
- Konečné slovo o absolvování daného vzdělávání má nadřízený pracovník.
- Sociální pracovníci poradenství a prevence se účastní vzdělávacích aktivit ve větším rozsahu, než je zákonem stanovený limit. V porovnání s roky předchozími je tendence účasti na vzdělávání buď stejná nebo vyšší.

6.5. Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání

- Nejvýraznějším faktorem rozhodujícím o výběru vzdělávání jsou finanční možnosti organizace, resp. cena vzdělávací aktivity. Z tohoto důvodu upřednostňují často zaměstnavatelé bezplatné kurzy.
- Činitelem ovlivňujícím výběr vzdělávání je i doba, ve které je vzdělávací aktivita nabízena. V mnoha organizacích se pracovníci nejvíce vzdělávají v období od září do prosince, kdy jsou známy výsledky dotačních a grantových řízení.
- Sociální pracovníci velmi často absolvují vzdělávání mimo Královéhradecký kraj. Důvodem dojíždění za vzděláváním jsou specifické potřeby pracovníků, potřeba komunikace s lidmi z jiných lokalit a předávání si zkušeností, dobré praxe.

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Časové limity, tedy maximální možný počet vzdělávacích aktivit nebo počty hodin vzdělávání, nemají sociální pracovníci v organizacích stanoveny.
- Kvalita vzdělávací organizace, především pak lektora, jeho znalosti, zkušenosti a dovednosti přizpůsobit se skupině účastníků vzdělávání, považují sociální pracovníci za důležitý faktor, který ovlivňuje velkou měrou výsledný přínos pro pracovníky. Sociální pracovníci zjišťují informace o lektorech od svých kolegů, snaží se získat reference na internetu, u spolupracujících organizací, apod.

„Ono záleží na kvalitě toho lektora na kurzu.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

- Vícedenní vzdělávání zasahující do víkendu sociální pracovníci reflektují, není pro ně překážkou v absolvování těchto aktivit. Přípustné ovšem pro ně není vzdělávání směřované pouze do dní pracovního volna, tedy soboty a neděle.

„Úplně celý víkend asi ne, ale jeden den z víkendu ano.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

„Když je to jeden víkend za pololetí, tak ano. Kdyby to byly tři víkendy za sebou, tak ne.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Trutnov)

- U vícedenních kurzů je pro pracovníky přijatelnější forma vzdělávání ve dnech po sobě následujících než možnosti rozložení vzdělávací aktivity do delších časových úseků, týdnů apod.

„Raději tu intenzivnější formu, když je to více po kupě. Vícedenní kurzy a pohromadě. Je to sice náročnější, ale člověk z toho alespoň nevypadne.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

- Pokud se jedná o vzdělávání vícedenní, oblíbené jsou třídenní kurzy. Důvodem je ještě schůdné zajištění zastupitelnosti v organizaci (event. „zavření“ služby) a pro některé pracovníky i schopnost pojmout informace ze vzdělávání.

„Myslím, že 3 dny v kuse jsou strop, aby člověk nasál informace a vše vstřebal, kdyby to bylo déle, tak bych pak musela uvolnit informace z prvního dne, abych mohla vstřebat nové informace.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

„A byl by i problém chybět v práci 4 dny v kuse.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚŠTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

6.6. *Formy dalšího vzdělávání*

- Sociální pracovníci uvádějí, že v jejich případě převládá absolvování kurzů akreditovaných. Tyto kurzy jsou nejdostupnější, jelikož jsou nabízeny pravidelně. Zároveň však uvádějí, že akreditace není zárukou kvality.
- Další oblíbenou formou vzdělávání jsou konference a stáže.
- Vzdělávání si v některých organizacích řeší pomocí vlastních projektů, které realizují prostřednictvím získaných dotací či financí z grantů.

„Já, kdybych si mohla vybrat, tak jezdím do zahraničí na stáž každý rok, každý měsíc. To bylo perfektní. Byli jsme v Rakousku a v Německu.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

6.7. *Hodnocení dostupného vzdělávání*

- Sociální pracovníci se setkali se vzděláváním, které pro ně bylo velkým přínosem, ale zároveň i se vzděláváním, které pro ně nemělo žádný význam i smysl. V souhrnu však převažují kurzy kladněji hodnocené.

„Já bych řekla, že naštěstí ty lepší kurzy převažují nad těmi horšími, alespoň u mě.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Dvůr Králové nad Labem)

- Hodnocení vzdělávání souvisí s řadou aspektů, nejčastěji s co možná nejkonkrétnějším zaměřením vzdělávací aktivity, o což mají sociální pracovníci markantní zájem.

„Více praktických lektorů s konkrétními kauzami, případy a návody. A jak jsem říkala, hlavně, aby to nebyly pořád základy základů. Aby to šlo do hloubky, protože sociální pracovníci ten základ mají, když jdou na kurz. Vzdělání mají, takže základy tím pádem ani nepotřebují. Nějaké specifické metody, aby to šlo prostě více do hloubky a o několik těch levelů výše.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Dvůr Králové nad Labem)

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

6.7.1 Individuální projekt Královéhradeckého kraje

- Sociální pracovníci uváděli, že velké rozdíly v kvalitě kurzů, které jsou z Individuálního projektu KHK a mezi vzděláváním komerčním, neshledávají. Některé kurzy splnily jejich požadavky na kvalitu, některé kurzy nebyly vůbec přínosné, naopak byly hodnoceny po stránce obsahové jako nekvalitní.
- Po stránce organizační nelze jednoznačně hodnotit pozitivně či negativně. Některým pracovníkům vadí moc dlouhé přestávky, rozvleklé debaty apod., jiní naopak rozložení jednotlivých bloků v kurzu chválí. Souhlasně však uvádějí nutnost a potřebu včasného uvedení termínů vzdělávání a nastavení neměnných podmínek k úspěšnému absolvování vzdělávání.

„Když se Individuální projekt rozjížděl, tak jsme znali strašně dlouho dopředu názvy kurzů, ale neznali jsme termíny. Ty jednotlivé agentury tam nevložíly termíny v jeden čas, což bylo špatné. Když na to člověk nemyslí každý den, že by se díval na ty stránky a hlídal si termíny. Tak se pak stalo, že ty kurzy, co měly kolegyně vyhlídnuté, že na ně chtěly jet, byly už obsazené, protože se tam to datum objevilo v momentě, kdy to nikdo nečekal a neuhlídal to. Já zase nemám čas každý den se dívat na stránky IP vzdělávání, abych se přesvědčila, zda ta agentura už vyvěsila termín. A tím pádem pak některé kolegyně nemohly jet na kurzy, na které chtěly.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

„Já jsem měla problém, že na začátku kurzu nám sdělili, že můžeme dva dny chybět a tato podmínka se pak změnila, že můžeme jen jeden den chybět. A vzhledem k tomu, že kurz se konal vždy dva dny po sobě, tak když byl pak člověk třeba na neschopence, neměl šanci kurz dokončit a získat certifikát. Bylo to zvláštní, že se podmínky mohly v průběhu měnit.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

„Kurzů zdarma si možná vážíme ještě více, protože na kurzy nejsou prostě finance.“

(DS, 2. 2. 2012, žena, Hradec Králové)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

7. Analýza vzdělávacích potřeb vedoucích pracovníků zaměstnanců sociálních služeb

7.1. Charakteristika cílové skupiny

Vedoucí pracovník zajišťuje výkon sociální služby nebo sociálních služeb po stránce odborné, provozní a ekonomické včetně následné kontroly. Dle svých znalostí a dovedností strategicky plánuje, realizuje změny dle nových právních úprav i měnící se společenské zakázky. Vedoucí pracovník (manažer) řídí, motivuje a hodnotí své podřízené, týmově pracuje, propaguje sociální služby, řeší marketing apod. V mnoha organizacích je spojena pozice vedoucího pracovníka s činnostmi přímé práce (např. část úvazku sociálního pracovníka apod.).

7.2. Prioritní oblasti vzdělávání

- Vedoucí pracovníci považují další vzdělávání za nezbytné, a to jak pro sebe, tak i pro pracovníky v přímé práci. Spatřují v něm možnost vlastního rozvoje a zároveň i efektivního a pro klienty přínosného rozvoje poskytovaných sociálních služeb.

a) Potřeby vedoucích pracovníků

- Vedoucí pracovníci organizace spatřují prioritní potřeby vzdělávání v oblastech týkajících se manažerských dovedností a znalostí:
 - finanční řízení,
 - personální řízení,
 - timemanagement,
 - public relation,
 - komunikační a prezentační dovednosti,
 - projektové řízení,
 - kontrolní činnost,



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- fundraising,
- motivace a hodnocení pracovníků,
- strategické plánování,
- marketing,
- řízení kvality,
- krizové řízení apod.

„Z hlediska pozice ředitele si někdy říkám, že by bylo dobré mít nějaký manuál pro ředitele. Protože jste hozeni do nějaké služby, máte nějaké vzdělání, ale nevládáte to celé kolem. To se týká třeba ekonomiky, zákoníku práce a podobných věcí.“

(IR, 31. 1. 2012, žena, Hořice)

- Vzhledem ke své pozici se všichni vedoucí pracovníci shodují na tom, že je pro výkon jejich profese nezbytné mít alespoň základní přehled o legislativě, která má přímo či nepřímo dopad na fungování neziskových organizací. Velmi žádoucí je pro management vzdělávání týkající se legislativních změn.

„A my bychom potřebovali ucelený balíček všech legislativních změn, které proběhly. To je naše poptávka, na kterou jsme ani vloni ani letos nenarazili.“

(IR, 23. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

- Pracovníci managementu se shodují též na potřebě získávání dostupných informací, nových metod a technik při práci s klienty, resp. cílovými skupinami, se kterými organizace pracuje. Důvodem této potřeby je schopnost nastavení efektivního delegování pracovních kompetencí jednotlivým zaměstnancům a systematických pracovních postupů, díky kterým mohou zajistit poskytování sociálních služeb na profesionální úrovni.

„Takže pro management jako takový vidím velice důležité, aby byl krok před tím týmem vlastním, který v přímé práci je, tzn. aby teoreticky získal metodické znalosti práce s vlastní implementací jak standardů, tak i dalších věcí, které v té oblasti jsou nové, nebo se inovují.“

(IR, 24. 1. 2012, žena, Hradec Králové)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

b) Potřeby pracovníků v přímé práci z hlediska vedoucího pracovníka

- Další vzdělávání pracovníků v přímé práci by mělo být specificky zaměřené na potřeby cílové skupiny (senioři, děti a mladiství, drogově závislí, duševně nemocní, osoby bez příštřeší, osoby s demencí, osoby s autismem, mentálně postižení apod.).

„My pracujeme s lidmi s Alzheimerovou demencí. I ta náročnost, ta péče je trošku jiná než u klasického seniora. Pracovník je pod obrovským psychickým tlakem, navíc musí pracovat i sám se sebou, se svými emocemi.“

(IR, 24. 1. 2012, muž, Albrechtice nad Orlicí)

- Mezi prvořadá témata patří:
 - komunikace a jednání s klientem a rodinou,
 - hranice ve vztahu pracovník – klient,
 - syndrom vyhoření, psychohygienu,
 - sexualita klientů,
 - práce s problémovým klientem a nemotivovaným klientem,
 - krizová intervence,
 - bazální stimulace,
 - paliativní péče,
 - sociálně právní poradenství,
 - standardy kvality,
 - konkrétní schopnosti a dovednosti klientů (kurz vaření, kurz hospodaření s penězi, kurz cestování), apod.
- Obdobně jako pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci vnímají i vedoucí pracovníci potřebu přistupovat ke vzdělávacím aktivitám především z praktického hlediska. Upřednostňovali by pro své podřízené takové vzdělávání, které by bylo zaměřeno na nácvik jednání a činností v konkrétních situacích při přímé práci s klienty.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

7.3. *Aktuálnost a specifčnost vzdělávací nabídky*

- Potřeby pracovníků v přímé práci jsou závislé na druhu a typu služeb, které organizace poskytuje, zároveň i na specifikách cílové skupiny. Vedoucí pracovníci kladou důraz na striktní rozdělení vzdělávacích aktivit z uvedených hledisek, tak aby měl každý pracovník možnost vytěžít si co nejvíce informací pro vlastní praxi.

„To další vzdělávání by asi bylo se zaměřením na tu cílovou skupinu, která je ve službě, tzn., že pokud my tady máme seniory, tak asi práce se seniory obecně od A – Z. Až třeba po tu sexualitu apod., protože to se také objevuje a ne všichni s tím umí pracovat.“

(IR, 31. 1. 2012, žena, Hořice)

- Zkušenosti vedoucích pracovníků hovoří také o nutnosti rozdělení vzdělávacích aktivit pro pokročilé a pracovníky, kteří v sociálních službách působí krátkou dobu a nemají ještě dostatečné teoretické znalosti. Současná nabídka vzdělávacích aktivit je v tomto ohledu nedostatečná, protože obsahuje především základy jednotlivých témat, které jsou pro personál působící v sociálních službách delší dobu nevyhovující.

„S čím my se teď hodně potýkáme, že takové ty základy, to všeobecné už máme za sebou, že všichni znají standardy. Neříkám, že všichni dobře, ale vědí o čem je řeč, vědí proč jsou.... Chtěla bych nějakou nadstavbu, nějaký další stupeň, kde by ty kurzy šly do hloubky.“

(IR, 7. 2. 2012, žena, Jičín)

„Myslím si, že neziskový sektor je v tom specifický, že tím, že fluktuace pracovníků je vysoká, tak si myslím, že pořád bude poptávka po základních kurzech. Vždycky se najde skupina lidí, kteří budou potřebovat úplné základy. Ale na to by měla reagovat nabídka v tom, že by to mělo být odstupňováno.“

(IR, 23. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

- Vedoucí pracovníci vnímají potřebu sjednotit výklad lektorů i inspektorů sociálních služeb v přednášených tématech, především se to týká individuálního plánování. Pokud by vzdělávání na téma individuálního plánování probíhalo jako doposud, tzn. obecnou a nekoordinovanou formou, přínos a aktuálnost tohoto vzdělávání je minimální a pro pracovníky již neefektivní.

„Každý lektor učí jak plánovat s naprosto schopným seniorem, který si přesně řekne, co chce, ví, co chce. My to plánujeme s defektním člověkem, se kterým není možno se domluvit.“

(IR, 24. 1. 2012, muž, Albrechtice nad Orlicí)

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- V nabídce vzdělávání managementu sociálních služeb chybí ucelený a krátkodobý kurz manažerských dovedností, který by zahrnoval všechny základní atributy, se kterými se vedoucí pracovníci při výkonu své profese setkávají. Obdobně je patrná absence vzdělávacích aktivit zaměřených na novelizace zákonů a obecně legislativních změn. Organizace jsou závislé na odborném posouzení a konzultacích s externími odborníky, což způsobuje jednak zvýšené ekonomické náklady, ale také roztržitost informací. Určitý „balíček“ důležitých legislativních úprav týkajících se fungování neziskových organizací by sice problém zcela neřešil, ale pomohl by vedoucím pracovníkům orientovat se v základních úskalích dané problematiky.
- Vedoucí pracovníci jsou většinou z obsahu nabízených kurzů spokojeni. Tato skutečnost je dána tím, že si vybírají vzdělávací aktivity sami, dle osvědčených lektorů, vzdělávacích institucí a témat, která potřebují. Za kvalitu jsou ochotni vynaložit i vyšší finanční prostředky. Postupně se tato praxe promítá i ve výběru vzdělávání pro pracovníky v přímé práci, jelikož si na základě předchozích zkušeností svých i kolegů a referencí z jiných organizací vybírají kurzy osvědčené.
- Vedoucí pracovníci v době vzdělávání, tedy nepřítomnosti v organizaci, delegují některé pravomoci na své podřízené. Většina povinností však zůstává na managementu, pouze se časově odkládá.

7.4. Vzdělávací potřeby a vzdělávací plány

- Vzdělávací potřeby vedoucí pracovník (ředitel) uspokojuje vzděláváním zaměřeným na své speciální potřeby a nároky organizace. Ostatní vedoucí pracovníci vzdělávací potřeby konzultují s ředitelem organizace, mají více pravomocí a volnosti ve výběru vzdělávání oproti svým kolegům (sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách) a také do vzdělávání investují větší finanční částky.
- Vzdělávací plány personálu v sociálních službách jsou zpravidla zpracovány pro všechny pracovníky. Výjimku tvoří ředitelé organizací, kteří si svůj vzdělávací plán řeší samostatně dle aktuálních potřeb a nabídky od vzdělávacích institucí. Standardy kvality sociálních služeb nijak nedefinují formální zpracování ani samotný obsah individuálních vzdělávacích plánů pracovníků, proto se v tomto ohledu vzdělávací plány velmi liší.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Vzdělávací plány pracovníků jsou nastaveny zpravidla na rok, případně na 2 – 3 roky s ročním zhodnocením a následnou úpravou. I ve vzdělávacích plánech nastavených na 1 rok je možné na základě individuálních konzultací, porad, hodnocení plány aktualizovat i v průběhu roku.
- Ve všech organizacích mohou pracovníci oslovit svého nadřízeného s požadavkem účasti na vzdělávací aktivitě. Organizace, resp. přímí nadřízení se snaží požadavkům na vzdělávání vyhovět, nicméně jsou korigováni finančními limity, zastupitelností, apod. V případech, kdy si pracovník vzdělávací aktivitu vyhledá sám a zároveň si i hradí náklady spojené s účastí na vzdělávání, zaměstnavatel mu poskytne potřebné volno a náhradu mzdy. Konečné rozhodnutí o absolvování kurzů má v kompetenci přímý nadřízený, případně rozhoduje ředitel organizace (vzdělávání nad rámec zákonné povinnosti, cenově náročnější vzdělávací aktivity, zahraniční stáže, apod.).

„Hodnocení a vzdělávání máme provázané, hodnotíme do hloubky 2x ročně. Mezitím máme menší hodnocení. My máme plán rozvoje, ne plán vzdělávání, hodnotíme i aktivní účast na konferencích. Máme v plánech uvedeny oblasti i přímo názvy kurzů. Dále je plán ovlivněn schopnostmi, vědomostmi pracovníka, tím co má za sebou a potřebami toho týmu. Na základě vzdělávacího rozhovoru s nadřízeným, si podřízený sestaví vzdělávací plán a ten potom konzultuje znovu s nadřízeným.“

(DS, 16. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

7.5. Faktory rozhodující ve výběru vzdělávání

- Mezi rozhodující faktory o výběru vzdělávání patří především lektor, téma, finanční, časová a místní dostupnost. Jednoznačně stanovit míru důležitosti je problematické. Každá organizace, ale i vedoucí pracovníci považují uvedené faktory za prolínající se. Nelze je tedy posuzovat samostatně. Nákladné vzdělávání ještě není zárukou kvality. V průměru se účastní vedoucí pracovníci cca 10 vzdělávacích aktivit za kalendářní rok.
- Obecně lze říci, že organizace mají nastavené finanční limity, které vyplývají z rozpočtových možností v daném účetním roce. Vedoucí pracovníci mají limity vyšší než pracovníci v přímé práci. U pracovníků v přímé práci jsou preferovány vzdělávací aktivity realizované prostřednictvím IP KHK, které jsou pro organizaci zdarma.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

„Nejdřív kvalita. Finance řešíme, až když zjistíme, že ten kurz je dobrý, že ho potřebujeme. Pak řešíme z čeho to zaplatit.“

(IR, 31. 1. 2012, muž, Jičín)

„Finance, ty jsou zatím na druhém místě, dokud máme vzdělávání zadarmo. Ale myslím, že příští rok budou na prvním místě finance. Až skončí IP, tak se to podle mě obrátí.“

(IR, 24. 1. 2012, žena, Opočno)

- Organizace mají stanovený limit na vzdělávání pro pracovníky, kteří musejí mít splněno dle zákona v rozsahu 24 hodin. Tento limit je spodní hranicí, která je mnohdy překračována. Vedoucí pracovníci, pokud nejsou zapojeni do přímé práce, neřeší časové hranice, jsou limitováni plněním svých pracovních povinností.
- Víkendové vzdělávací akce jsou pro vedoucí pracovníky přijatelným způsobem dalšího vzdělávání, pokud je téma a lektor kurzu pro ně zajímavý a přínosný. Vedoucí považují nabídku vícedenních i víkendových školení pro své podřízené za akceptovatelnou. Někteří vedoucí pracovníci pokládají vícedenní kurzy pro své pracovníky za jakousi formu benefitu. Oproti tomu část pracovníků v přímé práci toto vzdělávání nepreferuje a hodnotí účast na těchto vzdělávání jako povinnou zátěž. Jde tedy o individuální přístup obou stran, do kterého vstupuje řada činitelů (finance, téma, lektor, dostupnost, pohlaví, rodinný stav apod.).

„Více denní, nejvíce se toho člověk dozví večer u skleničky. Tam probíhá nejživější výměna názorů. Při tom vzdělávání většinou každý sedí jako ve škole a nechce se nijak zviditelňovat apod. Takže pak, když už sedí v těch diskuzních kroužcích, tak si toho řeknou mnohem a mnohem víc a možná i do větší hloubky.“

(IR, 24. 1. 2012, muž, Albrechtice nad Orlicí)

„Někdy jsou příjemné, pro ty zaměstnance.... Pro některé zaměstnance je dobré, když můžou vypadnout někam, že se nemůžou vrátit domů a můžou se tam v klidu věnovat školení. Event. tam stráví nějaký večer, neformální.“

(IR, 31. 1. 2012, muž, Jičín)

- Vedoucí pracovníci se účastní svého vzdělávání mimo KHK. Kurzy z IP KHK příliš nevyužívají. Jedinou vyslovenou výjimkou byla účast několika vedoucích pracovníků na kurzu manažerských dovedností. Vhodnými lokalitami z hlediska dostupnosti jsou pro ně Praha, Brno a další. Pro své pracovníky upřednostňují vzdělávací aktivity realizované v KHK z důvodu lepší místní dostupnosti.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Podobně jako pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci kladou důraz i vedoucí pracovníci na zkušenosti, dovednosti a schopnosti lektora, který vzdělávací aktivitu vede. Zajímavé jsou pro ně reference od jiných organizací, informace od podřízených a vlastní zkušenosti s osobou lektora. Jméno vzdělávací instituce hraje v tomto případě až druhořadou roli.

7.6. Formy dalšího vzdělávání

- Pro vedoucí pracovníky v oblasti svého dalšího vzdělávání není důležitá forma, kterou je vzdělávací aktivita řešena. Účastní se akreditovaných i neakreditovaných vzdělávacích akcí. Velmi preferují účast na konferencích, besedách, seminářích. Pokud jsou vedoucí pracovníci částečně úvazkem i v přímé práci, akreditované kurzy vyhledávají, ale s důrazem na konkrétní oblast a přínos pro jejich práci a především pro potřeby organizace.
- U svých podřízených preferují vedoucí pracovníci kvalitní akreditované kurzy. Akreditované především proto, že mají jistotu splnění zákonem stanoveného požadavku na rozsah hodin vzdělávání, ale akreditace pro ně není jedinou zárukou kvality. Velmi oblíbené a čím dál více realizované jsou školící akce pořádané přímo v kmenových organizacích za účasti lektora či konzultanta na dané téma.

„Vloni jsme využili nabídky komerční, jiné neziskové organizace, která nám přijela udělat školení na klíč pro všechny pracovníky sem naráz. ... Domluvit se s tou organizací, že to bude prostě deset hodin a chceme to, to a to. Oni předloží ten plán dopředu a my máme možnost vyškrtat ty věci, které nepotřebujeme. Je to potom mnohem údernější a pro ty pracovníky mnohem přínosnější, protože třeba na těch kurzech je to hodně obecné.“

(IR, 24. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

- Odborné stáže by vedoucí pracovníci vítali, především pak stáže v zahraničí. Přínos stáží pro podřízené pracovníky je nejmarkantnější u pracovníků, kteří již působí ve svých pozicích delší dobu, absolvovali řadu vzdělávacích kurzů. V rámci stáže si dokáží své poznatky vyhodnotit a vhodně aplikovat na konkrétní postupy v domovské organizaci.

„Stáže jsou úžasná věc. Pro ten vyšší a střední management zahraniční stáže. Absolvoval jsem jich pár a myslím, že mě poznamenaly na celou mou profesní kariéru. My si tady organizujeme v regionu, vysíláme a naopak pak poskytujeme prostor pro stážisty. Stáže jsou dobré pro člověka, který má už nějakou zkušenost.“



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

(IR, 24. 1. 2012, muž, Albrechtice nad Orlicí)

7.7. Hodnocení dostupného vzdělávání

- Vedoucí pracovníci hodnotí obecně vzdělávání kladně. Výběr probíhá dle osvědčených lektorů a ověřených institucí zabývajících se vzděláváním. V případě, že absolvují vzdělávací aktivitu, která jim nevyhovuje, v budoucnu již služby dané instituce a lektora nevyužijí.
- O kvalitě kurzu, který absolvují zaměstnanci organizace, mají většinou přehled a zpětnou vazbu přímí nadřízení. V případě nespokojenosti se negativní informaci dozvídá i další nadřízený dle organizační struktury. Ten vyhodnotí situaci a případně ji řeší se vzdělávací institucí.
- Důležitou roli hraje kromě obsahové stránky i dobré organizační zajištění vzdělávací akce, které by mělo být jakousi nadstavbou, která se promítá do hodnocení celého kurzu.

„Moji pracovníci jsou hodně nároční. Co se týká i zázemí při vzdělávání, a to jestli dostanou k dispozici materiály. Teď jeli na jednodenní workshop, který byl v úžasných prostorách, a každá si dovezla učebnici finanční gramotnosti. Dovezli si šanon podkladů, který mohou dále využít.“

(IR, 23. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

7.7.1 Individuální projekt Královéhradeckého kraje

- Po obsahové i organizační stránce jsou kurzy v rámci IP KHK hodnoceny jako přínosné. Podobně jako komerční vzdělávací aktivity by měly být specifikované dle různých činitelů, které do dalšího vzdělávání pracovníků sociálních služeb vstupují (typy a druhy služeb, zkušenosti pracovníků apod.). Nabízené obsahy vzdělávacích kurzů by bylo vhodné podrobněji vydefinovat.
- Jediné výraznější negativum vzdělávání v rámci projektu IP KHK jsou nedostatky v přihlašovacím systému a u nejžádanějších kurzů nízká přihlašovací kapacita.
- Omezená kapacita kurzů, způsob přihlašování na kurzy, množství údajů o zaměstnanci, tyto všechny činitele negativně ovlivňují a limitují vzdělávací nabídku

„Ocenila bych informaci o tom, že se bude možné přihlašovat na kurzy prostřednictvím systému několik dní dopředu. A ne těsně před termínem přihlašování.“

(DS, 16. 2. 2012, žena, Hradec Králové)

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

„Kapacita, aby z každého zařízení měl možnost někdo, aby to prostě nebylo tak, že někdo to stihne a má všechny místa a někdo, kdo to nestihne, pak už nemá možnost.“

(DS, 16. 2. 2012, žena, Hořice)

„Protože ten projekt navazuje na aktivity, které tu již dříve byly, ty kurzy se opakují. Přece jen je tam několik běhů, tak po tom prvním běhu už tam klidně mohly být reference. My jsme dostali v podstatě dotazníky na zpětnou vazbu ihned na kurzu, pak mi přišel jeden emailem, další emailem, na všechny jsem musela odpovídat, protože mě pořád někdo urgoval, že musím odpovídat. Tak jsem očekávala, že alespoň nějaké vyhodnocení, nebo reference se tam objeví. Je důležitá jak negativní tak i pozitivní zpětná vazba. A nějakým způsobem, když děláme hodnocení, získáváme zpětnou vazbu, tak aby se to i projevilo.“

(IR, 23. 1. 2012, žena, Hradec Králové)

- Vedoucí pracovníci vzdělávání v rámci IP KHK využívají velmi zřídka. Manažerský kurz byl zmiňovanou vzdělávací aktivitou absolvovanou v rámci projektu. Hodnocení tohoto kurzu je průměrné, přínosy a podněty pro praxi jsou nejednoznačné.

„Ale jo, pro mě to manažerství.... Tam to ta doktorka neměla jednoduchý. Zrovna jsme se sešli všichni, kdo jsme ve funkcích dlouho a dva bez zkušeností. My jsme ji utloukli. A ona z toho taky nebyla úplně šťastná. Jí taky nikdo neřekl, kdo budou ti posluchači. Takže se snažila to přizpůsobit, ale nechtěla bych být v její kůži.“

(IR, 24. 1. 2012, žena, Opočno)

7.8. Oblast lidských zdrojů

- Vedoucí pracovníci nemají problém s obsazením pracovního místa na pozici v přímé práci, tedy na pozici pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. Zájemců se obvykle hlásí dostatek, uchazeči ale často nesplňují požadavky stanovené zákonem. Organizace si sami vybírají selektivně nejvhodnějšího kandidáta. V případě, že je vybrán uchazeč bez kvalifikace, má 18 měsíců k doplnění vzdělání dle zákonem stanovených požadavků. Neziskové organizace využívají progresivního kariérního růstu, čímž přednostně umožňují svým vlastním pracovníkům postoupit na vyšší pozici.

„Spousta uklízeček, které tady začínaly, už dělají sociální pracovníci, se vzděláváním, se vším. I takový progres tady existuje. Efektivní pomoc zvenčí si neumím představit.“

(IR, 24. 1. 2012, muž, Kostelec nad Orlicí)

- Organizace mají velmi často vedený adresář potenciálních zájemců o volné pracovní pozice.

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

- Problémem je nalézt vhodného kandidáta na pozice manažerů, odborných sociálních pracovníků, psychologů, terapeutů, ekonomů, fundraiserů, zdravotních sester, fyzioterapeutů, specialistů na PR neziskových organizací a dalších podpůrných služeb.

„My si evidenci zájemců vedeme, v tom problém není. A pak na ty další pozice, když máme třeba odborné terapeuty nebo odborné pracovníky, tak to někdy hledat musíme.“ (IR, 3. 1. 2012, žena, Rychnov nad Kněžnou)

- Při zaměstnávání personálu v sociálních službách je složité odhalit nevhodného kandidáta na práci v sociálních službách (zejména pracovníky v sociálních službách, kteří při nástupu např. nemají ani absolvovaný kvalifikační kurz a tuto povinnost mají do 18 měsíců od nástupu zaměstnání do sociálních služeb).
- Vedoucí pracovníci oceňují konání kvalifikačního kurzu v rámci IP KHK, který jim v tomto ohledu usnadňuje práci. Další reálnou podporu a pomoc v oblasti rozvoje lidských zdrojů nevnímají jako potřebnou a neumí si ji ani představit.

8. Použitá literatura a dostupné zdroje

1. Zákon č. 108/20206 Sb. o sociálních službách. In: Úplné znění. Sociální zabezpečení 2012, číslo 879, s. 113 - 160. Ostrava – Hrabůvka : Sagit. www.socz.sagit.cz
2. Královéhradecký kraj. Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji I. Ostrava: Sociofaktor. 2010. 178 s. Dostupné též z: <http://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/socialni-oblast/rozvoj-soc-sluzeb/plan-rozvoje-soc-sluzeb/pruzkumy-potreb-obyvatel-34072/>
3. Královéhradecký kraj. Analýza vzdělávacích plánů organizací poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II. Ostrava: Sociofaktor. 2010. 45 s. Dostupné též z: <http://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/socialni-oblast/rozvoj-soc-sluzeb/plan-rozvoje-soc-sluzeb/pruzkumy-potreb-obyvatel-34072/>
4. Královéhradecký kraj. Analýza vzdělávacích plánů poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Ostrava: Sociofaktor. 2010. 45 s. Dostupné též z: <http://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/socialni-oblast/rozvoj-soc-sluzeb/plan-rozvoje-soc-sluzeb/pruzkumy-potreb-obyvatel-34072/>