

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**SESTAVENÍ VZDĚLÁVACÍHO PLÁNU
ORGANIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autorka:	IVANA ČIHÁNKOVÁ
Katedra:	Katedra sociální pedagogiky
Vedoucí práce:	PaedDr. MARIE VORLOVÁ
Studijní program:	Sociální práce
Studijní obor:	Pastorační a sociální práce
Přidělovaný akademický titul:	Bc.
Rok odevzdání:	2009

Prohlášení:

1. Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem *Sestavení vzdělávacího plánu organizace sociálních služeb* napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

2. Souhlasím s tím, aby byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne 25.5. 2009

Ivana Čihánková

ČIHÁNKOVÁ, Ivana. Sestavení vzdělávacího plánu organizace sociálních služeb: bakalářská práce. Praha: Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy, 2009. 78 s.

Anotace:

Cílem této práce bylo sestavit dotazník pro analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků sociálních služeb, který by mohl být využit pro vytvoření vzdělávacích plánů jejich organizace.

Teoretická část práce pojednává o problematice vzdělávání v organizacích. Popisuje koncept „učící se organizace“ od Petera Sengeho a obecné zásady stanovení vzdělávacích potřeb zaměstnanců. Dále se věnuje vzdělávání v organizacích sociálních služeb - uvádí zákonné podklady pro vzdělávání sociálních pracovníků a pojednává o teoretických principech sestavování individuálního vzdělávacího plánu a vzdělávacího plánu organizace.

V praktické části se nachází údaje z dotazníků vyplněných pracovníci asistenční služby pro rodiny s dětmi Charitního sdružení Děčín a nízkoprahového klubu Farní charity Beroun, a vzdělávací plány těchto služeb na příští dva roky. Navržený dotazník byl upraven podle připomínek pracovníků. V závěru práce je uvedena konečná podoba dotazníku.

Klíčová slova:

Vzdělávání dospělých - další vzdělávání sociálních pracovníků – vzdělávací plány.

Continuing Professional Education Planning in Social Service Organisations

The goal of this dissertation was to compile a questionnaire for social workers and heads of social services that could be used to draw up educational plans for their organisations.

The theoretical part deals with the continuing professional education in organisations and describes general principles of learning needs analysis. It also describes the legal basis of continuing education of social workers and concerns itself with theoretical principles of continuing professional education planning.

The practical part contains the data from the questionnaires filled in by social workers from the social assistance service for families with children of Charity Děčín and open-access club of Charity Beroun, and educational plans of these organisations for the next two years. The first draft of questionnaire was changed in accordance with the critical comments of social workers. The final version of the questionnaire is at the end of the dissertation.

Keywords:

Further education – continuing professional education of social workers – educational plans.

Poděkování

Děkuji paní PaedDr. Marii Vorlové, vedoucí mé práce, za vedení a pomoc při jejím sepisování.

Obsah

Úvod	7
1. Vzdělávání v organizaci	9
1.1 Učíci se organizace	9
1.2 Vzdělávací potřeby organizace	12
2. Vzdělávání v organizacích sociálních služeb.....	14
2.1 Zákonný rámec	14
2.2 Standardy pro další vzdělávání sociálních pracovníků v USA	17
2.3 Vzdělávací plán pracovníka.....	18
2.4 Vzdělávací plán organizace	20
3. Sestavení vzdělávacího plánu sociální služby.....	22
3.1 Charitní sdružení Děčín	22
3.1.1 Pracovnice asistenční služby pro rodiny s dětmi.....	22
3.1.2 Vedoucí pracovnice – koordinátorka sociálních služeb	40
3.1.3 Vzdělávací plán asistenční služby pro rodiny s dětmi	42
3.2 Farní charita Beroun	44
3.2.1 Pracovnice nízkoprahového klubu	44
3.2.2 Vedoucí pracovnice sociálních služeb.....	60
3.2.3 Vzdělávací plán nízkoprahového klubu	62
4. Dotazník pro analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků a organizace	65
4.1 Dotazník pro pracovníka	65
4.2 Dotazník pro vedoucího pracovníka	72
4.3 Vzdělávací plán sociální služby nebo organizace	73
Závěr	75
Seznam literatury	77

Úvod

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách stanovil sociálním pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání¹ a vyhláška č. 505/2006 Sb. ve standardech kvality sociálních služeb ukládá poskytovatelům služeb zpracovat program dalšího vzdělávání zaměstnanců². Poskytovatelé sociálních služeb jsou tedy povinni provést analýzu vzdělávacích potřeb svých pracovníků a sestavit plány vzdělávání. Tématem sestavování vzdělávacích plánů se zabývají materiály vzniklé v rámci projektu *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*³, který byl realizován pro Ministerstvo práce a sociálních věcí. Dotazníky z těchto materiálů jsou velmi podrobné, avšak podle ohlasů od sociálních pracovníků jsou pro praktické použití poněkud složité, pracovníci potřebují na jejich vyplnění mnoho času a osobní vedení nadřízených.

Cílem této práce je tedy - s využitím dostupných materiálů z oblasti analýz vzdělávacích potřeb a sestavování vzdělávacích plánů organizací sociálních služeb - sestavit jednodušší dotazník pro pracovníky a vedoucí sociálních služeb, který by mohl být využit pro sestavení vzdělávacích plánů jejich organizace. Návrh dotazníku pak vyplní několik pracovníků sociálních služeb a podle jejich připomínek bude vytvořena konečná verze.

První kapitola teoretické části práce pojednává o problematice vzdělávání v organizacích. Popisuje koncept „učící se organizace“ od Petera Sengeho a obecné zásady stanovení vzdělávacích potřeb zaměstnanců. Druhá kapitola se věnuje vzdělávání v organizacích sociálních služeb. Uvádí zákonné podklady pro vzdělávání sociálních pracovníků a pro srovnání standardy pro další vzdělávání pracovníků v USA vydané *National Association of Social Workers* (Národní asociace sociálních pracovníků). Dále tato kapitola pojednává

¹Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, Část osmá, Hlava II, § 111

²Vyhláška č. 505/2006 Sb., Obsah standardů sociálních služeb, standard 10. Profesní rozvoj zaměstnanců

³Metodika tvorby komplexního systému a plánu vzdělávání pro organizaci, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 12

o teoretických principech sestavování individuálního vzdělávacího plánu a vzdělávacího plánu organizace.

V praktické části se nachází údaje z dotazníků vyplněných pracovníci asistenční služby pro rodiny s dětmi Charitního sdružení Děčín a nízkoprahového klubu Farní charity Beroun, a vzdělávací plány těchto služeb na příští dva roky.

V závěru práce je uvedena konečná podoba dotazníku.

1. Vzdělávání v organizaci

1.1 Učící se organizace

V posledních letech se v oblasti řízení lidských zdrojů objevilo několik teorií týkajících se vzdělávání v organizacích. Gilley a Maybunich hovoří o „vyvíjející se organizaci“, Maira a Scott-Morgan o „zrychlující se organizaci“ a Pieters a Young o „stále se měnící organizaci“.⁴ Nejznámější z těchto teorií se stala „učící se organizace“, kterou v knize *Pátá disciplína* popsal Peter Senge. Učící se organizace je podle Sengeho:

„Organizace, kde lidé trvale zlepšují svou schopnost dosahovat cílů, po nichž opravdu touží, kde se podporují nové způsoby uvažování, kde mají kolektivní snahy volné pole působnosti, a kde se lidé neustále učí učit se společně.“⁵

Senge dále vysvětluje⁶, proč se organizace musí stát „učícími se“. Organizace, jejichž činnosti i důsledky těchto jejich činností mají stále globálnější charakter, se musí v současné době vyrovnávat s takovými problémy, jakými jsou například ekologické, společenské či různé institucionální krize. Vzhledem ke zvyšující se složitosti a vzájemné závislosti těchto systémů je třeba, aby si organizace osvojily nové schopnosti a dovednosti, pokud si mají dále uchovat svou životaschopnost. Je třeba, aby organizace změnily způsob, jakým pohlíží na procesy učení a vzájemnou interakci na všech svých úrovních, aby změnily způsob myšlení (pohledu na svět) od tradičního „lineárního“ myšlení směrem k myšlení systémovému a přeměnily se v *učící se organizace* – v organizace rychle reagující a přizpůsobivé, v nichž si lidé uvědomují, jak jejich vlastní jednání vytváří jejich vlastní realitu (a bývá tedy také příčinou jejich problémů) a jak ji mohou měnit, čili v organizace, které nepřetržitě zvyšují svou schopnost vytvářet vlastní budoucnost.

⁴ TICHÁ, Organizace, 15

⁵ SENGE, Disciplína, 26

⁶ SENGE, Disciplína, 26

Konkrétním vyjádřením těchto nových schopností učící se organizace je pět disciplín (strategií).⁷ *Mentální modely* (hluboce zakořeněné předpoklady nebo představy, které ovlivňují to, jak svět vykládáme), *osobní mistrovství* (schopnost uvědomovat si své vlastní předpoklady a prohlubovat svou osobní vizi), *společně sdílená vize* (schopnost udržovat společně sdílený obraz budoucnosti) a *týmové učení* (schopnost členů týmu vést dialog, zahájit „společné přemýšlení“ a učit se z vlastních zkušeností). Disciplínou, která čtyři předchozí integruje a slučuje do jednoho soudržného celku teorie a praxe, je *pátá disciplína – systémové myšlení*, které umožňuje porozumět hlubším souvislostem jevů, pochopit strukturní vzorce probíhajících změn, a to na základě poznání systémových „archetypů“ a jejich zpětnovazební povahy.

Senge dále těchto pět disciplín popisuje podrobněji:⁸

1. Mistrovství v oboru. Členové organizace jsou mistry ve svém oboru. Nejen že jsou špičkoví v oboru, ale nutně i jejich přístup ke světu je mistrovský - jsou otevření vůči novinkám a zvědaví a současně i pokorní (vědí, že čím víc ví, tím víc otázek vyskakuje). Snažit se být mistrem je nikdy nekončící proces učení se a přemýšlení – je to způsob života a postoje ke světu.

2. Mentální modely. Členové umí ve svých mentálních modelech světa a vlastní úloze, kterou v něm hrají, rozpoznávat své vlastní úzkoprsé předsudky a nefunkční zaběhané rutiny. Navíc se jich umí zbavovat - tedy své mentální modely měnit.

3. Sdílení vizí. Organizace povstává ze souboru vizí lidí o účelu a smyslu svého sdružení, ty podstatné je přesahují. Tyto vize jsou často jen implicitní - jde o to je formulovat otevřeně, stále prověřovat, přeformulovávat a hlavně sdílet s ostatními. Organizace (a zejména učící se) nejsou možné bez sdílených vizí, protože množství individuálních potřeb vede lidi různými směry. Sdílené vize jsou něco jako řídicí společné principy, se kterými se lidé ztotožňují a v jejichž rámci si každý vytváří svou vlastní, osobně mobilizující vizi.

⁷ SENGE, Disciplína, 27

⁸ SENGE, Disciplína, 27-30

4. Týmové učení. Organizace neexistuje bez týmů odborníků, jejichž výkon závisí na brilantnosti ostatních a schopnosti pracovat dohromady. To však předpokládá určité vyladění kultury organizace, ve které lidé jednají jako tým a ne jako skupina jednotlivců s rozbíhajícími se zájmy (soubor jednotlivců s IQ nad 130 má kolektivní IQ 63). Takové vyladění předpokládá důvěru, a otevřenost ke komunikaci (slyšet, co druzí říkají) a ochotu sdílet. Základem učících se organizací nejsou špičkoví jednotlivci, ale učící se týmy - ty jsou jednotkami organizace.

5. Systémové myšlení. Je nejdůležitější disciplínou ze všech. Chování organizace je výslednicí řady ve skrytu působících faktorů. I ty je nutné chápat v celku jejich působení. Organizace však nekončí na svých hranicích, ale je částí širších řetězců vazeb a spoluvytváří jejich dynamiku. Vyplývá z toho řada závažných závěrů - např. že za problémy které musíme řešit, nemohou oni, ale i my sami. Zdrojem problémů jsme my sami, naše neschopnost vidět souvislosti. Bez systémového myšlení nemá zvládnutí ostatních disciplín valný vliv.

Teoriemi učící se organizace se zabývá i Ivana Tichá v knize *Učící se organizace*. Takové organizace jsou podle ní charakteristické tím, že:

- „Trvale poskytují možnost se učit.
- Používají učení jako prostředek k dosažení svých cílů.
- Podporují zvědavost a dialog, lidé mohou v bezpečném prostředí otevřeně sdílet své názory a brát na sebe rizika.
- Přijímají tvořivé napětí mezi lidmi jako zdroj energie a nových myšlenek.
- Jsou si vědomy svého postavení ve svém okolí a svého zapojení do společnosti.“⁹

⁹ TICHÁ, Organizace, 15

Překážkami vybudování učící se organizace pak jsou:

- „Strategie „hašení požárů“ – organizace si nedá čas přemýšlet strategicky a dlouhodoběji plánovat.
- Organizace se příliš soustřeďuje na systémy a procesy – byrokratické myšlení.
- Vedení váhá investovat do jiného než základního vzdělávání.
- Příliš mnoho skrytých problémů v osobních vztazích.
- Příliš přísný dohled nad pracovníky – málo důvěry v jejich schopnosti a tvořivost.“¹⁰

Tichá dále píše¹¹, že jedním z klíčových problémů managementu organizací je, že se na složité systémy uplatňuje zjednodušující rámec. Je nutno, abychom se dostali nad své soustředění na části, a dokázali vidět celek, a posoudit organizaci jako dynamický celek. Lepší poznání systémů povede k více odpovídajícím akcím. Systemické myšlení nám dovoluje uvědomit si význam mechanismů zpětné vazby v organizaci. Systémové změny jsou často chápány jako dlouhodobý proces. Proto jsou reakce na ně opožděné a chybí zde zpětná vazba. V krátkém časovém období je těžké tyto změny postřehnout, zdají se bezvýznamné. Ale za čas mohou způsobit vážné problémy.

1.2 Vzdělávací potřeby organizace

Teoretické i praktické poznatky o vzdělávání pracovníků přináší kniha Františka Hroníka *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*.

Čtyřstupňový model učení podle Hroníka¹²:

1. „Člověk se učí fakta, znalosti, procesy – může je uplatnit ve známých situacích, kde dochází jen k malým obměnám.
2. Člověk se učí nové dovednosti, které může přenést do jiných situací – může je uplatnit v nových situacích, kde je nutno dosavadní postupy změnit.

¹⁰ TICHÁ, Organizace, 35

¹¹ TICHÁ, Organizace, 66

¹²HRONÍK, Rozvoj, 28

3. Člověk se učí adaptovat – musí čelit situacím, kdy se řešení teprve vyvíjejí. Experimentování a učení se z vlastních omylů je pro toto stadium typické.
4. Člověk se učí učit se – pomocí inovace a tvořivosti spíše budoucnost ovlivňuje, než by se jí jenom přizpůsoboval.“

Kolektivní učení, jak dále píše Hroník¹³, vyžaduje dovednosti pro sdílení informací a znalostí, a také předpokladů a domněnek, které jsou většinou „pod povrchem“. Klíčovými dovednostmi zde jsou:

- Naslouchání a pozorování.
- Podpora kolegů a učení se od nich.
- Celostní pohled – schopnost vidět svůj tým a organizaci jako celek.
- Schopnost vypořádat se s nejistotou a nečekanými situacemi.

Velký prostor je v Hroníkově knize věnován vzdělávacím potřebám organizace.

„Vzdělávací potřeba vzniká, když dojde ke změně ve vnějším prostředí podniku či přímo v jeho strategii. Proč tedy provádět analýzu vzdělávacích potřeb? Protože zjistí a pojmenuje rozdíly mezi současným a požadovaným stavem organizace, tedy rozdíl mezi stavem, ve kterém se organizace nachází teď, a pozicí, do které by se ráda dostala, o které sní. Nalezne a identifikuje rozvojové potřeby organizace. Má dopad na strategii organizace a ve své závěrečné interpretační fázi nabídne nástroje řešení pro uspokojení identifikovaných vzdělávacích potřeb. Pokud bude analýza vzdělávacích potřeb provedena korektně, pak to znamená 60–80% úspěchu při budování vzdělávací strategie a koncipování jednotlivých vzdělávacích akcí.“¹⁴

Zdroje pro analýzu vzdělávacích potřeb lze najít na úrovni organizace jako celku (vize, cíle, strategie, podnikové plány, údaje o struktuře podniku, finanční plány, marketingové plány, personální statistika, údaje o fluktuaci atd.), na úrovni skupin jako jsou oddělení a týmy (identifikace cílové práce,

¹³Hroník, Rozvoj, 28

¹⁴Hroník, Rozvoj, 52

pracovní náplně, vztahy nadřízenosti a podřízenosti, kompetenční modely, styl vedení, informace od odcházejících pracovníků atd.) a také na úrovni jednotlivců, jejich pracovního výkonu, kvalifikace, kompetenčních profilů (popisy pracovních míst, záznamy o vzdělání, plnění kvalifikačních požadavků, absolvování vzdělávacích programů, výstupy z průzkumů postojů, názorů a spokojenosti pracovníků, kompetenční modely pracovníků, osobní dokumentace atd.).¹⁵

Má-li vzdělávání splnit svůj účel, je podle Hroníka nutné, aby byly splněny tyto podmínky:

1. „Musí být jasně definovaný cíl vzdělávání.
2. Zaměstnancům musí být vytvořeny podmínky pro vzdělávání (např. dočasné uvolnění zaměstnance z práce).
3. Musí být zvolena vhodná forma učení a přiměřený čas.
4. Musí být sestaven program a náplň vzdělávání.
5. Vedení organizace musí jít při vzdělávání příkladem.
6. Učení musí být aktivní, nikoliv pasivní proces.
7. Vzdělávající se zaměstnanci potřebují kvalitního školitele nebo lektora, který je dokáže povzbudit nebo jim v případě potřeby pomůže.
8. Vzdělávající se zaměstnanci musí mít vhodnou motivaci.
9. Vzdělávající se zaměstnanci musí mít pocit uspokojení ze svého vzdělávání (musí mít pocit, že získané vědomosti uplatní při své práci).
10. Vzdělávání musí být průběžně vyhodnocováno a v případě potřeby je nutné učinit nápravné opatření.“¹⁶

¹⁵HRONÍK, Rozvoj, 81

¹⁶HRONÍK, Rozvoj, 52

2. Vzdelávání v organizacích sociálních služeb

2.1 Zákonný rámec

Podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách je odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka:

- a) „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b).“¹⁷

Dalším vzděláváním sociálních pracovníků se zabývá § 111 Hlavy II:

- a) „Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.
- b) Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen "vzdělávací zařízení").
- c) Formy dalšího vzdělávání jsou
 1. specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
 2. účast v akreditovaných kurzech,
 3. odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,

¹⁷Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, Část osmá, Hlava I, § 110

4. účast na školicích akcích.

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 3 je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.¹⁸

Kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách definuje Část devátá, § 116:

„Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách

- a) uvedeného v odstavci 1 písm. a) je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel,
- b) uvedeného v odstavci 1 písm. b) je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut,
- c) uvedeného v odstavci 1 písm. c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel.¹⁹

Ve standardech kvality sociálních služeb najdeme tato ustanovení týkající se vzdělávání zaměstnanců organizace:

„Profesní rozvoj zaměstnanců

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.²⁰

¹⁸Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, Část osmá, Hlava II, § 111

¹⁹Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, Část devátá, Hlava I, § 116

²⁰Vyhláška č. 505/2006 Sb., Obsah standardů sociálních služeb, standard 10. Profesní rozvoj zaměstnanců

2.2 Standardy pro další vzdělávání sociálních pracovníků v USA

Zajímavé srovnání se situací u nás můžeme najít ve Standardech pro další vzdělávání sociálních pracovníků v USA vydané NASW – Národní organizací sociálních pracovníků (*National Association of Social Workers*) v roce 2002.²¹

„Standardy pro sociální pracovníky:

Standard 1: Sociální pracovníci musí přijmout osobní odpovědnost za své další profesní vzdělávání. Sociální pracovník má trojí zodpovědnost za své další vzdělávání – zodpovědnost vůči klientům, vůči sobě samému a vůči své profesi. Měl by sám identifikovat své vzdělávací potřeby, usilovat o to, aby si zajistil potřebné vzdělávací aktivity a aktivně se jich účastnil.

Standard 2: Sociální pracovníci mají v průběhu každých dvou let absolvovat kurzy dalšího vzdělávání v rozsahu 48 vyučovacíh hodin.

Typy organizovaného vzdělávání:

- a) Formální vzdělávací aktivity – vzdělávání pod vedením učitele – odborníka v dané oblasti. Patří sem kurzy, workshopy, semináře zaměřené na praxi, výcviky organizované akreditovanými programy v oblasti vzdělávání v sociální práci.
- b) Profesní setkání a další formy organizovaných vzdělávacích zkušeností – např. formálně strukturované diskuse profesionálů o profesních otázkách, jako jsou konference, symposia a panelové diskuse.
- c) Další studijní aktivity – psaní článků a knih, vytváření prezentací a přednášek o profesních otázkách, účast na výzkumech a výuka studentů.

Standardy pro organizace

Další vzdělávání je významnou složkou rozvoje zaměstnanců. Málo organizací však už má plány týkající se dalšího vzdělávání svých pracovníků.

Standard 8: Organizace mají podporovat další vzdělávání pracovníků.

Měly by každoročně provádět zjišťování vzdělávacích potřeb pracovníků, zjišťování doby, kterou pracovníci potřebují pro své vzdělávání, umožnit pružnou pracovní dobu zaměstnancům, kteří se účastní dalšího vzdělávání, v co největší možné míře poskytnout pracovníkům finanční prostředky na další vzdělávání, při zvyšování platů a povyšování pracovníků brát v úvahu, zda plní povinnost absolvovat 48 hodin dalšího vzdělávání každé dva roky.“²¹

²¹ NASW Standards for Continuing Professional Education, 2002

2.3 Vzdělávací plán pracovníka

V rámci projektu *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, který byl realizován pro Ministerstvo práce a sociálních věcí v rámci operačního programu Rozvoj lidských zdrojů byly vytvořeny metodické materiály zabývající se analýzou vzdělávacích potřeb organizace a tvorbou vzdělávacích plánů zaměstnanců a organizací.

Individuální vzdělávací plán²²

Sociální pracovník patří k tzv. pomáhajícím profesím, proto u něho kromě odborných znalostí hraje významnou roli také jeho osobní rozvoj, a proto jeho vzdělávací potřeby obsahují kromě odborných témat také témata obecně lidská. Spojení obou těchto stránek přispívá ke schopnosti pracovníka lépe plnit pracovní úkoly, poskytovat kvalitní služby klientům a také přispívat k rozvoji své organizace.

Proto při přípravě individuálních vzdělávacích plánů vycházíme z popisu dosavadní úrovně odbornosti a zkušeností pracovníka s cílem doplnit nebo prohloubit jeho odbornost a další speciální znalosti tak, aby naplňovaly kompetence, které jsou potřebné pro vykonávání profese a zároveň, aby zkvalitňovaly osobnostní profil pracovníka.

„Cílem individuálního vzdělávacího plánu je:

- **dosažení potřebných znalostí a dovedností pro výkon profese,**
 - **doplnění, resp. prohloubení stávajících znalostí a dovedností,**
 - **rozšíření profesních znalostí a dovedností, resp. zvýšení kvalifikace,**
 - **vytvoření a udržení souladu mezi psychosociálními nároky profese a osobnostními předpoklady pracovníka.**“²²
-

²²Metodika tvorby individuálních vzdělávacích plánů, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 8

Dotazník sestavený pro stanovení vzdělávacích potřeb pracovníka obsahuje²³:

- a) **základní údaje o pracovníkovi** (popis průběhu zaměstnání u současného zaměstnavatele, současné funkční zařazení, údaje o dalších funkcích a činnostech u současného zaměstnavatele);
- b) **požadavky zaměstnavatele na výkon funkce pracovníka** (minimální vzdělání a obecné znalosti a dovednosti, odborné profesní vzdělání a speciální znalosti a dovednosti, osobnostní předpoklady, případně další požadavky);
- c) **popis současného profesního profilu pracovníka** (dosažené vzdělání, další vzdělání a specializace, případně další speciální profesionální zkušenosti – účast na projektech, vzdělávací a publikační činnost a dále dosavadní průběh všech zaměstnání);
- d) **popis plánovaného profesního profilu pracovníka** (porovnání požadavků zaměstnavatele se současnou profesní úrovní pracovníka a se seznamem individuálních vzdělávacích potřeb pracovníka).

Individuální vzdělávací plán pracovníka²⁴ se sestavuje při jeho nástupu do zaměstnání a zařazení do funkce, případně při zařazení do nové funkce, a to s výhledem na 1 - 3 roky. Kontrola nebo revize individuálního vzdělávacího plánu, resp. jeho provázanost se vzdělávacími plány organizace probíhá alespoň 1x ročně. Individuální vzdělávací plán je možno využít i jako zdroj supervizních témat zejména v činnostech, ve kterých se prolíná profesní role a osobní vlastnosti pracovníka. Také je možno na konzultaci přizvat externího nezávislého odborníka – průvodce dobrou praxí.

²³Metodika tvorby individuálních vzdělávacích plánů, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 10

²⁴Metodika tvorby individuálních vzdělávacích plánů, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 10

K přesnějšímu vymezení vzdělávacího programu je nutno znát následující údaje:²⁵

- **oblast vzdělávání** a odpovídající vzdělávací program (podle konkrétní nabídky akreditovaných vzdělavatelů);
- **úroveň vzdělání** (zda jde o vzdělání vstupní či základní, o vzdělání prohlubující, nebo doplňující, o rozšíření či zvýšení kvalifikace);
- **formy vzdělávání** (pokud je možno vybrat si z několika forem – prezenční, distanční, e-learning, kombinované vzdělávání nebo stáž);
- **cíle vzdělávání** (zda se jedná spíše o získání znalostí, nebo o rozvoj konkrétních dovedností);
- **rozsah, program, časový plán vzdělávání** (s ohledem na časové vytížení pracovníka, nebo s ohledem na kombinaci více vzdělávacích modulů);
- **hodnocení, výsledky a výstupy vzdělávání** (jak budou účastníci hodnoceni, jaké budou zpracovávat výstupy vzdělávání, případně zda tyto výstupy budou uplatnitelné dále v jejich profesi apod.).

2.4 Vzdělávací plán organizace²⁶

Do **Vzdělávacího plánu organizace** zařadíme pracovníky v přímé péči – sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách i zdravotnické a pedagogické pracovníky působící v sociálních službách. Vzhledem k tomu, že tito pracovníci jsou v přímém kontaktu s uživateli služeb, je průběžné vzdělávání odpovídající jejich funkčnímu zařazení potřebné z hlediska naplňování standardů a zvyšování kvality péče.

Do kontaktu s uživateli služeb přicházejí i další pracovníci, jako jsou pracovníci managementu a technický a administrativní personál. Všichni tito pracovníci jako vedoucí či členové týmů se potřebují vzdělávat nejen ve své

²⁵Metodika tvorby individuálních vzdělávacích plánů, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 12

manažerské, nebo jiné profesní odbornosti, ale potřebují si osvojit také komunikační dovednosti ve vztahu ke spolupracovníkům i klientům.

Proto se doporučuje zpracovávat vzdělávací plány komplexně pro celou organizaci – pro všechny její profese.

Vzdělávací plán organizace obsahuje tyto části²⁷:

- a) základní údaje o organizaci (název a jméno statutárního zástupce organizace, právní formu organizace, případně název zřizovatele, popis poskytovaných základních i dalších služeb;
- b) profesní strukturu pracovníků v přímé péči – současný stav (obsahuje funkční zařazení pracovníků, resp. jejich typové pozice, tzn. zařazení sociálních pracovníků, resp. pracovníků v sociálních službách, zdravotnických a pedagogických pracovníků dle jejich základních činností při poskytování sociálních služeb; u jednotlivých pracovníků je uvedeno, zda jejich kvalifikace a další požadavky na jejich odbornost odpovídají nárokům kladeným na jejich funkční zařazení;
- c) profesní strukturu pracovníků v přímé péči – plánovaný stav (ve kterých oblastech či tématech by bylo vhodné doporučit jejich další vzdělávání s ohledem na potřeby organizace a chod pracovního týmu, včetně návrhu na postupné naplňování tohoto plánu);
- d) vzdělávací plán organizace (seznam vzdělávacích programů s ohledem na potřeby organizace s přihlédnutím ke vzdělávacím potřebám pracovníků s výhledem na 3 – 5 let);
- e) harmonogram vzdělávání (podrobný časový plán vzdělávání pracovníků na nejbližší rok s ohledem na zabezpečení chodu organizace);
- f) vzdělávací plán v souvislostech komplexního systému plánování organizace (vztah vzdělávacího plánu organizace k dalším plánům).

²⁶Metodika tvorby komplexního systému a plánu vzdělávání pro organizaci, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 12

²⁷Metodika tvorby komplexního systému a plánu vzdělávání pro organizaci, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, 15

3. Sestavení vzdělávacího plánu sociální služby

Navržený dotazník byl vyplněn 9 pracovníci Charitního sdružení Děčín a 8 pracovníci Farní charity Beroun. Uvádím zde údaje ze dvou sociálních služeb, kde dotazníky vyplnily všechny pracovníce i jejich vedoucí, a bylo tedy možno sestavit vzdělávací plány služby. Jejich připomínky byly zapracovány do konečného znění dotazníku.

3.1 Charitní sdružení Děčín

3.1.1 Pracovnice asistenční služby pro rodiny s dětmi

1. Pracovnice A – asistentka pro rodiny s dětmi

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1995-1998 – SOU textilní s maturitou

2008 – sociální práce – bakalářské studium – Pedagogická fakulta Technické univerzity Liberec

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

2007-2008 – kurz sociální práce (nultý ročník) – Pedagogická fakulta Technické univerzity Liberec

Kurzy –

- Terénní sociální pracovník
- Vedení poradenského rozhovoru
- Prevence syndromu vyhoření
- Problematika školní neúspěšnosti a vhodná profesní orientace dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí
- Problematika dětí a mladistvých se specifickými problémy
- Minimum ze základů speciální pedagogiky
- Jazykový kurz
- Kurz počítačové gramotnosti

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2007 – Charitní sdružení Děčín

Další profesionální zkušenosti:

Projekty: 2007-2010 – Asistenční služba

Vedení nízkoprahového kroužku

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dané činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- poradenský rozhovor - 1
- administrativní činnost - 1
- komunikace s úřady - 1
- doučování dětí - 0
- komunikace s pedagogickými pracovníky - 1
- vytváření plánů s klienty - 1
- vyhodnocování plánů - 1

2. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl(a), ale neděláte je?

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- právní problematika – 2

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost - 2
- b) speciální znalosti oboru - 2
- c) praktické dovednosti oboru - 2
- d) praktické dovednosti - 2

- e) jazykové znalosti - 3
- f) práce s počítačem – 2-3
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi - 2
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení - 3

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem - 1
- b) rozhovor s klientem - 2
- c) podpora klienta - 2
- d) udržení kontaktů s klientem - 2
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem – 1-2
- f) informování klienta o dalších sociálních službách - 2
- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace - 2
- h) formulace zakázky klienta – 2-3
- i) motivování klienta - 2
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí - 2
- k) posouzení problémů klienta - 2
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem - 2

Plánovaný profesní profil pracovníka

Sepište oblasti obecných i speciálních dovedností, v nichž byste se chtěl(a) dále vzdělávat.

I. Zákony a předpisy:

A. Obecné znalosti:

- Základní orientace v právu.
- Sociální zabezpečení a související právní předpisy.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Zdravověda.

B. Speciální znalosti:

- Informování klienta o zákonech.
- Práce s nesvéprávným klientem.

V. Další kurzy:

- Jazykové kurzy.
- Lektorské dovednosti.

VI. Manažerské dovednosti:

- Vedení týmu.

2. Pracovnice B – vedoucí týmu terénní asistence pro rodiny s dětmi

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1987-1992 – Střední zahradnická škola – úplné střední s maturitou

2008 – sociální práce – bakalářské studium – Pedagogická fakulta Technické univerzity Liberec

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

2007-2008 – kurz sociální práce (nultý ročník) – Pedagogická fakulta Technické univerzity Liberec

Kurzy –

- Terénní sociální pracovník
- Vedení poradenského rozhovoru
- Prevence syndromu vyhoření
- Problematika školní neúspěšnosti a vhodná profesní orientace dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí
- Problematika dětí a mladistvých se specifickými problémy
- Minimum ze základů speciální pedagogiky
- Jazykový kurz

- Kurz počítačové gramotnosti

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2005 – Charitní sdružení Děčín – asistentka

2008 – vedoucí týmu terénní asistence

Další profesionální zkušenosti:

Projekty:

2005-2006 – „Na startu bez překážek“ – asistenční služba

2007-2010 – Asistenční služba pro rodiny s dětmi

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- administrativa - 0
- kontrola práce asistentek - 2
- práce v rodinách - 2
- doučování dětí - 2
- jednání na úradech - 1
- navštěvování rodin a dotazníky v rodinách - 2
- komunitní plánování města Děčína - 3
- sepisování individuálních plánů rodin - 3

2. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl(a), ale neděláte je?

Připište, zda a o kolik byste se chtěl(a) v dané činnosti zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- práce s mentálně postiženými dětmi – 4
- práce se stresem, vyhořením, psychohygienu – 3

- nízkoprahové zařízení - 4

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost - 3
- b) speciální znalosti oboru - 3
- c) praktické dovednosti oboru - 3
- d) jazykové znalosti - 4
- e) práce s počítačem - 1
- f) znalosti z oblasti práce s lidmi - 3
- g) znalosti z oblasti organizace a řízení - 3

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem - 2
- b) rozhovor s klientem - 2
- c) podpora klienta - 2
- d) udržení kontaktů s klientem - 2
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem - 3
- f) informování klienta o dalších sociálních službách - 2
- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace - 3
- h) formulace zakázky klienta - 2
- i) motivování klienta - 3
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí - 1
- k) posouzení problémů klienta - 3
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem - 1
- m) informování klienta o platných zákonech a možnostech - 3
- n) zmírňování konfliktů v sociálním prostředí klienta - 3
- o) začleňování klienta do sociálního prostředí - 2
- p) vymezení hranic spolupráce s klientem - 3
- q) vedení spisové dokumentace o klientech - 2

- r) spolupráce s příslušnými organizacemi - 2
- s) poskytování základního sociálního poradenství - 2
- t) dodržování profesní etiky - 2
- u) propagování své práce a práce organizace - 3
- v) jednání s nadřízenými a spolupracovníky - 3
- w) schopnost udržet nadhled od situace klienta - 3
- x) plánování činností, řízení svého času - 3
- y) oddělování práce a soukromí - 3
- z) schopnost neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže - 4

Plánovaný profesní profil pracovníka

I. Zákony a předpisy:

B. Speciální znalosti:

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Dokumentace o poskytování sociální služby.
- Příprava na inspekci sociálních služeb.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Informace o cílových skupinách klientů.
- Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.
- Krizová intervence.
- Rozhovor s klientem.
- Posttraumatická stresová porucha.

B. Speciální znalosti:

- Motivování klienta.
- Posouzení problémů klienta.
- Práce s klientem nespolupracujícím.

- Práce s agresivním klientem.
- Práce s klientem s poruchami osobnosti.
- Práce s klientem v oblasti závislosti.
- Práce s nesvéprávným klientem.

III. Psychologie a komunikace:

A. Obecné znalosti:

- Komunikace s klientem.

B. Speciální znalosti:

- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- Komunikace s klientem nespolupracujícím.
- Komunikace s agresivním klientem.
- Motivování klienta.

IV. Podpora pracovníka:

- Relaxační techniky.
- Sebepoznávací kurzy.
- Vymezení hranic při práci s klientem.
- Psychohygienu.

3. Pracovnice C – asistentka projektu

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1997 – dámská krejčová – úplné střední vzdělání

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

2007-2008 – kurz Pracovník sociální péče se zaměřením na obslužnou péči

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2007 – Charitní sdružení Děčín – asistentka projektu

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- administrace projektu - 1
- koordinace dobrovolníků – 3
- propagace dobrovolnictví – 3
- výroba propagačních materiálů – 2
- doučování dětí – 0
- příprava a realizace kreativního kroužku – 0
- publicita projektu – psaní článků – 1

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost - 4
- b) speciální znalosti oboru - 3
- c) praktické dovednosti oboru - 2
- d) praktické dovednosti - 2
- e) jazykové znalosti - 4
- f) práce s počítačem - 1
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi - 1
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení - 4

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem - 2
- b) rozhovor s klientem - 1

- c) udržení kontaktů s klientem - 3
- d) informování klienta o dalších sociálních službách - 3
- e) propagace své práce a práce organizace - 2
- f) jednání s nadřízenými a spolupracovníky - 1
- g) plánování činností, řízení svého času - 3
- h) oddělování práce a soukromí - 3
- i) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže - 1

Plánovaný profesní profil pracovníka

I. Zákony a předpisy:

A. Obecné znalosti:

- Základní orientace v právu.
- Sociální zabezpečení a související právní předpisy.

B. Speciální znalosti:

- Jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby.
- Dokumentace o poskytování sociální služby.
- Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Psychologická práce s klientem.
- Zdravověda.

B. Speciální znalosti:

- Motivování klienta.
- Začleňování klientů do sociálního prostředí.
- Zmírňování konfliktů v prostředí klientů.
- Navázání kontaktu s klientem.

- Udržení kontaktů s klientem.
- Práce s klientem nespolupracujícím.
- Práce s agresivním klientem.
- Práce s klientem s poruchami osobnosti.

III. Psychologie a komunikace:

A. Obecné znalosti:

- Psychologická práce s klientem.
- Psychologie osobnosti.
- Komunikační dovednosti.
- Komunikace s klientem.
- Komunikace v týmu.

B. Speciální znalosti:

- Zásady úspěšné spolupráce s kolegy.
- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- Komunikace s klientem nespolupracujícím.
- Komunikace s agresivním klientem.
- Motivování klienta.

IV. Podpora pracovníka:

- Relaxační techniky.
- Sebepoznávací kurzy.
- Vymezení hranic při práci s klientem.
- Rozvíjení tvořivosti.

VI. Manažerské dovednosti:

- Vedení týmu.
- Motivace a hodnocení pracovníků.
- Prezentační dovednosti.

4. Pracovnice D – asistentka pro rodiny s dětmi

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

2006 – gymnázium

2006 – sociální práce – bakalářské studium na UJEP Ústí nad Labem

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2009 – Charitní sdružení Děčín – asistentka pro rodiny s dětmi

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- spolupráce s jinými organizacemi – 2
- vedení spisové dokumentace o klientech – 1
- pomoc klientovi řešit jeho situaci – 2
- doprovázení klientů při vyřizování záležitostí – 1
- motivace klientů – 2
- podpora klientů – 1
- komunikace s klientem – 2
- formulace zakázky klienta – 1
- informování klienta o dalších službách - 2

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost - 3
- b) speciální znalosti oboru - 3
- c) praktické dovednosti oboru - 3
- d) praktické dovednosti - 3

- e) jazykové znalosti - 4
- f) práce s počítačem - 2
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi - 3
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení - 4

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem - 2
- b) rozhovor s klientem - 3
- c) podpora klienta - 3
- d) udržení kontaktů s klientem - 2
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem - 3
- f) informování klienta o dalších sociálních službách - 3
- g) pomoc klientovi přijít na lepší řešení jeho situace - 2
- h) formulace zakázky klienta - 3
- i) motivování klienta - 3
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí - 2
- k) posouzení problémů klienta - 3
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem - 3
- m) informovat klienta o platných zákonech a možnostech - 3
- n) zmírňování konfliktů v sociálním prostředí klienta - 3
- o) začleňování klienta do sociálního prostředí - 4
- p) vymezení hranic spolupráce s klientem - 3
- q) vedení spisové dokumentace o klientech - 3
- r) spolupráce s příslušnými organizacemi - 3
- s) poskytování základního sociálního poradenství - 3
- t) dodržování profesní etiky - 3
- u) propagování své práce a práce organizace - 2
- v) jednání s nadřízenými a spolupracovníky - 1
- w) umět udržet nadhled od situace klienta - 2
- x) plánování činností, řízení svého času - 2

- y) oddělování práce a soukromí - 2
- z) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže - 2

Plánovaný profesní profil pracovníka

I. Zákony a předpisy:

A. Obecné znalosti:

- Sociální zabezpečení a související právní předpisy.
- Zákon o sociálních službách a související právní předpisy.
- Práva klientů.
- Etika a etické kodexy.
- Právo sociálního zabezpečení.

B. Speciální znalosti:

- Ochrana práv osob.
- Jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby.
- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Dokumentace o poskytování sociální služby.
- Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.
- Personální a organizační zajištění sociální služby.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Psychologická práce s klientem.
- Informace o cílových skupinách klientů.
- Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.
- Poskytování poradenství klientům.
- Profesní etika a dilemata sociální práce.
- Rozhovor s klientem.

- Informovat klienta o sociálních službách.
- Služby ve vybraných zařízeních sociálních služeb.

B. Speciální znalosti:

- Motivování klienta.
- Začleňování klientů do sociálního prostředí.
- Informovat klienta o zákonech.
- Informovat klienta o sociálních službách.
- Navázání kontaktu s klientem.
- Formulace zakázky klienta.
- Posouzení problémů klienta.
- Práce s klientem nespolupracujícím.
- Práce s agresivním klientem.
- Rizika sociální práce s klienty.

III. Psychologie a komunikace:

A. Obecné znalosti:

- Psychologická práce s klientem.
- Komunikační dovednosti.
- Komunikace s klientem.
- Komunikace s institucemi.

B. Speciální znalosti:

- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- Komunikace s klientem nespolupracujícím.
- Motivování klienta.
- Podpora klienta.

IV. Podpora pracovníka:

- Sebepoznávací kurzy.

- Psychohygienu.
- Supervize – praktická aplikace.

V. Další kurzy:

- Jazykové kurzy.
- Lektorské dovednosti.

VI. Manažerské dovednosti:

- Finanční řízení neziskových a příspěvkových organizací
- Prezentační dovednosti
- Spolupráce s ostatními profesionály a institucemi

5. Pracovnice E - asistentka pro rodiny s dětmi

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

2000 – 2004 – Střední zdravotní škola

2007 – Kurz Pracovník v sociálních službách

2007 – Střední zdravotní škola, obor Zdravotnický asistent

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

Kurzy:

- Domácí násilí
- Minimum ze základů speciální pedagogiky
- Práce se stresem

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2006 – Charitní sdružení Děčín

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

b) Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- Administrativa – 2
- Doučování – 2
- Podpora klienta – 2
- Rozhovor s klientem – 3
- Formulace zakázky klienta – 2
- Motivace – 2
- Zlepšování situace klienta – 2

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost – 2
- b) speciální znalosti oboru – 2
- c) praktické dovednosti oboru – 2
- d) praktické dovednosti – 2
- e) jazykové znalosti – 3
- f) práce s počítačem – 3
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi – 2
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení – 3

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem – 2
- b) rozhovor s klientem – 2
- c) podpora klienta – 2
- d) udržení kontaktů s klientem – 2
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem – 3
- f) informování klienta o dalších sociálních službách – 2

- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace – 2
- h) formulace zakázky klienta – 3
- i) motivování klienta – 3
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí – 2
- k) posouzení problémů klienta – 2
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem – 2
- m) informovat klienta o platných zákonech a možnostech – 3
- n) zmírňovat konflikty v sociálním prostředí klienta – 2
- o) začleňovat klienta do sociálního prostředí – 3
- p) vymezení hranic spolupráce s klientem – 4
- q) vedení spisové dokumentace o klientech – 3
- r) spolupracovat s příslušnými organizacemi – 2
- s) poskytování základního sociálního poradenství – 3
- t) dodržování profesní etiky – 2
- u) propagovat svou práci a práci organizace – 3
- v) jednání s nadřízenými a spolupracovníky – 1
- w) umět udržet nadhled od situace klienta – 3
- x) plánování činností, řízení svého času – 2
- y) oddělování práce a soukromí – 2
- z) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže – 2

Plánovaný profesní profil pracovníka

III. Psychologie a komunikace:

A. Obecné znalosti:

- Komunikační dovednosti.
- Efektivní vyjednávání.

B. Speciální znalosti:

- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.

IV. Podpora pracovníka:

- Seběpoznávací kurzy.

V. Další kurzy:

- Jazykové kurzy.

3.1.2 Vedoucí pracovnice - koordinátorka sociálních služeb

A. Základní údaje o organizaci

Název organizace: Charitní sdružení Děčín

Základní poskytované sociální služby dle registrace organizace:

- a) občanská poradna;
- b) asistenční služba pro rodiny s dětmi (sociálně právní ochrana dětí).

Další poskytované služby:

Job klub, přednášky o sociálních dávkách a dluhové problematice pro nezaměstnané, přednášky o domácím násilí, doučování dětí.

B. Profesionální struktura sociálních služeb

1. Současný stav a struktura pracovníků

Uveďte, zda jejich kvalifikace odpovídá nebo neodpovídá:

- pracovníci v sociálních službách:
 - o Pracovnice A – asistentka pro rodiny s dětmi – studuje sociální práci v bakalářském programu.
 - o Pracovnice B – vedoucí týmu terénní asistence pro rodiny s dětmi - studuje sociální práci v bakalářském programu.

- Pracovnice D – asistentka pro rodiny s dětmi – studuje sociální práci v bakalářském programu.
 - Pracovnice E – asistentka pro rodiny s dětmi – má kvalifikaci pracovníka v sociálních službách.
- jiní pracovníci:
- Pracovnice C – asistentka projektu – kvalifikace odpovídá funkci.

2. Plánovaný stav a struktura pracovníků

Uveďte, v čem je třeba jejich kvalifikaci doplnit:

- pracovníci v sociálních službách:
- Pracovnice A – právní předpisy, práce se specifickými skupinami klientů.
 - Pracovnice B – průběh sociální služby a dokumentace, práce se specifickými skupinami klientů.
 - Pracovnice D – plánování sociální služby, práce se specifickými skupinami klientů.
 - Pracovnice E – plánování sociální služby, práce se specifickými skupinami klientů.
- jiní pracovníci:
- Pracovnice C – průběh sociální služby, vedení týmu.

3.1.3 Vzdělávací plán asistenční služby pro rodiny s dětmi Charitního sdružení Děčín

Organizace může každé pracovníci zaplatit v průměru dva vzdělávací kurzy za rok.

A. Vzdělávací plán na rok 2009:

Pracovnice A:

- Sociální zabezpečení a související právní předpisy.
- Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.

Pracovnice B:

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.
- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.

Pracovnice C:

- Jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby.
- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- Komunikace v týmu.

Pracovnice D:

- Jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby.
- Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.

Pracovnice E:

- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- Individuální plánování průběhu sociální služby.

B. Vzdělávací plán na rok 2010:

Pracovnice A:

- Práce s nesvéprávným klientem.
- Zdravověda.

Pracovnice B:

- Dokumentace o poskytování sociální služby.
- Krizová intervence.
- Psychohygiena.

Pracovnice C:

- Dokumentace o poskytování sociální služby.
- Práce s klientem nespolupracujícím.
- Udržení kontaktů s klientem.

Pracovnice D:

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.

Pracovnice E:

- Podpora klienta.
- Psychohygiena.

3.2 Farní charita Beroun

3.2.1 Pracovnice nízkoprahového klubu

1. Pracovnice U – sociální pracovnice

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1982 – 1986 – Pedagogická fakulta UK Praha, speciální pedagogika

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

Kurzy:

- Kurs pro pomocné zdravotnické pracovníky
- Prevence syndromu vyhoření
- Kurs efektivní komunikace
- Kurs pro pracovníky v sociálních službách
- Základy krizové intervence
- Techniky práce s agresivním klientem
- Počítačový kurs

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

1986 – 1991 – učitelka, zvláštní škola

1991 – 2004 – ošetrovatelka

2004 – Farní charita Beroun, sociální pracovnice

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- přímá práce s klientem – 2

- první kontakt s klientem – 3
- spolupráce na tvorbě programu – 2
- zajištění provozu nízkoprahového zařízení – 3
- vedení bazaru, třídění šatstva, organizace distribuce – 2
- aktivní účast a organizace akcí klubu – 2
- administrativní práce – 2
- úklid – 2

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost – 3
- b) speciální znalosti oboru – 3
- c) praktické dovednosti oboru – 3
- d) praktické dovednosti – 3
- e) jazykové znalosti – 3
- f) práce s počítačem – 3-4
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi – 3
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení – 4

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem – 2
- b) rozhovor s klientem – 3
- c) podpora klienta – 3
- d) udržení kontaktů s klientem – 3
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem – 3
- f) informování klienta o dalších sociálních službách – 3
- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace – 3
- h) formulace zakázky klienta – 2
- i) motivování klienta – 2
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí – 4

- k) posouzení problémů klienta – 3
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem – 4
- m) informovat klienta o platných zákonech a možnostech – 5
- n) zmírňovat konflikty v sociálním prostředí klienta – 3
- o) začleňovat klienta do sociálního prostředí – 3
- p) vymezení hranic spolupráce s klientem – 3
- q) vedení spisové dokumentace o klientech – 3
- r) spolupracovat s příslušnými organizacemi – 4
- s) poskytování základního sociálního poradenství – 3
- t) dodržování profesní etiky – 3
- u) propagovat svou práci a práci organizace – 3
- v) jednání s nadřízenými a spolupracovníky – 2
- w) umět udržet nadhled od situace klienta – 2
- x) plánování činností, řízení svého času – 2
- y) oddělování práce a soukromí – 2
- z) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže – 2

Plánovaný profesní profil pracovníka

I. Zákony a předpisy

A. Obecné znalosti:

- Právo sociálního zabezpečení.

B. Speciální znalosti:

- Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Poskytování poradenství klientům.
- Teorie sociálního vyloučení.
- Profesní etika a dilemata sociální práce.

B. Speciální znalosti:

- Motivování klienta.
- Vyhodnocení spolupráce s klientem.

III. Psychologie a komunikace:

A. Obecné znalosti:

- Komunikace v týmu.

IV. Podpora pracovníka:

- Efektivní organizace času.
- Pravidla šetrné sebeobrany.

VI. Manažerské dovednosti:

- Supervize organizace.
- Motivace a hodnocení pracovníků.
- spolupráce s ostatními profesionály a institucemi.

2. Pracovnice V - asistentka, pracovnice v sociálních službách

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1994 – 1999 – SOU obchodní, obchodník

2007 – Pracovník v sociálních službách se zaměřením na osobní asistenci

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

Kurzy:

- Léčebná pedagogika a umělecká terapie
- Kraniosakrální terapie
- Kurz práce s hlinou a keramikou
- Základy nízkoprahových služeb

- Angličtina
- Microsoft Office Word, Excel

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2001 – 2003 – Institut pro neslyšící, asistentka vychovatele

2003 – 2006 – Asistence o.s., asistentka, práce s lidmi s fyzickým handicapem

2006 – 2008 – Integrační centrum Klubíčko, asistentka

2008 - - Farní charita Beroun, pracovnice v sociálních službách

Další profesionální zkušenosti:

2009 – projekt Pokojíčky

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- hraní s dětmi – 2
- keramika, práce s hlinou – 2
- práce se zvířaty – 2
- práce s počítačem – 2
- kontaktní práce – 3
- rozhovor s klientem – 3

2. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl(a), ale neděláte je?

Připište, zda a o kolik byste se chtěl(a) v dané činnosti zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- terapeutické metody – 3
- psychologie – 3

3. Pravděpodobně máte také nějaké důležité schopnosti a vlastnosti, které ve Vaší práci nejsou využity. Zkuste je sepsat.

- vcítění se do ostatních, naslouchání, podpora
- práce s hlasem – intuitivní zpěv a tanec

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost – 3
- b) speciální znalosti oboru – 3
- c) praktické dovednosti oboru – 3
- d) praktické dovednosti – 3
- e) jazykové znalosti – AJ – 2-3, NJ – 4-5
- f) práce s počítačem – 4
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi – 2
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení – 3

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem – 2
- b) rozhovor s klientem – 2
- c) podpora klienta – 2
- d) udržení kontaktů s klientem – 2
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem – 2
- f) informování klienta o dalších sociálních službách – 3
- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace – 2
- h) formulace zakázky klienta – 4
- i) motivování klienta – 2
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí – 2
- k) posouzení problémů klienta – 2
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem – 3
- m) informovat klienta o platných zákonech a možnostech – 3

- n) začleňovat klienta do sociálního prostředí – 2
- o) vymezení hranic spolupráce s klientem – 3
- p) vedení spisové dokumentace o klientech – 3
- q) spolupracovat s příslušnými organizacemi – 3
- r) poskytování základního sociálního poradenství – 4
- s) propagovat svou práci a práci organizace – 2
- t) jednání s nadřízenými a spolupracovníky – 2
- u) umět udržet nadhled od situace klienta – 2
- v) oddělování práce a soukromí – 2
- w) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže – 2

Plánovaný profesní profil pracovníka

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Krizová intervence.

B. Speciální znalosti:

- Motivování klienta.
- Udržení kontaktů s klientem.

III. Psychologie a komunikace:

A. Obecné znalosti:

- Komunikace s klientem.
- Komunikace v týmu.

IV. Podpora pracovníka:

- Relaxační techniky.
- Rozvíjení tvořivosti.
- Pravidla šetrné sebeobrany.

3. Pracovnice X - vedoucí aktivizačních programů, vedoucí provozu

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1984 – 1988 – SOU společného stravování, maturita

2006 – 2009 – VOŠ pedagogická

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

Kurzy:

- Komunikační dovednosti
- První pomoc
- Němčina – Mittelstufe
- Knihovnický kurz

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2005 – Farní charita Beroun

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- Vedení pokladny.
- Vedení práce uklízeček.
- Správcovství budovy.
- První kontakty s klienty.
- Hlídaní dětí.
- Vytváření a organizace aktivit klubu.
- Získávání financí od sponzorů.
- Vytváření měsíčních programů.
- Vedení rodinného centra.

- Překládání z němčiny.

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost – 4
- b) speciální znalosti oboru – 4
- c) praktické dovednosti oboru – 2
- d) praktické dovednosti – 2
- e) jazykové znalosti – 2
- f) práce s počítačem – 2
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi – 2
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení – 4-5

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem – 1
- b) rozhovor s klientem – 1
- c) podpora klienta – 1
- d) udržení kontaktů s klientem – 2
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem – 2
- f) informování klienta o dalších sociálních službách – 2
- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace – 2
- h) formulace zakázky klienta – 3
- i) motivování klienta – 2
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí – 1-2
- k) posouzení problémů klienta – 3
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem – 3
- m) informovat klienta o platných zákonech a možnostech – 3
- n) začleňovat klienta do sociálního prostředí – 3
- o) vymezení hranic spolupráce s klientem – 4
- p) vedení spisové dokumentace o klientech – 3

- q) spolupracovat s příslušnými organizacemi – 2
- r) poskytování základního sociálního poradenství – 3
- s) dodržování profesní etiky – 2
- t) propagovat svou práci a práci organizace – 1
- u) jednání s nadřízenými a spolupracovníky – 2
- v) umět udržet nadhled od situace klienta – 3
- w) plánování činností, řízení svého času – 1
- x) oddělování práce a soukromí – 4
- y) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže – 1

Plánovaný profesní profil pracovníka

I. Zákony a předpisy:

B. Speciální znalosti:

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Krizová intervence.
- Praktické metody sociální práce se skupinou.
- Teorie sociálního vyloučení.
- Profesní etika a dilemata sociální práce.

B. Speciální znalosti:

- Vyhodnocení spolupráce s klientem.

III. Psychologie a komunikace

A. Obecné znalosti:

- Komunikace v týmu.
- Komunikace s institucemi.

- Mediace a řešení konfliktu.
- Psychohygienu.
- Supervize – praktická aplikace.

B. Speciální znalosti:

- Jednání s podřízenými.
- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.

IV. Podpora pracovníka:

- Psychohygienu.
- Rozvíjení tvořivosti.

VI. Manažerské dovednosti:

- Motivace a hodnocení pracovníků.
- Spolupráce s ostatními profesionály a institucemi.

4. Pracovnice Y – asistentka, pracovnice v sociálních službách

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1982 – 1986 – gymnázium

2007 – VOŠ pedagogická

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

Kurzy:

- Pracovník v sociálních službách se zaměřením na osobní asistenci
- Domácí násilí
- Dobrovolná sestra
- Syndrom vyhoření
- Angličtina – pomaturitní studium, 1 rok

- Počítačové kurzy – Excel, Outlook

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2006 – Farní charita Beroun

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- Organizační zajištění týmu
- Přímá práce s klientem
- Vytváření programu
- Kontrola pracovníků
- Administrativa
- Práce na PC

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost – 4
- b) speciální znalosti oboru – 4
- c) praktické dovednosti oboru – 4
- d) praktické dovednosti – 4
- e) jazykové znalosti – 2
- f) práce s počítačem – 2
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi – 3
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení – 3

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem – 1

- b) rozhovor s klientem – 1
- c) podpora klienta – 1
- d) udržení kontaktů s klientem – 1
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem – 1
- f) informování klienta o dalších sociálních službách – 1
- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace – 3
- h) formulace zakázky klienta – 2
- i) motivování klienta – 1
- j) posouzení problémů klienta – 3
- k) vyhodnocení spolupráce s klientem – 2
- l) informovat klienta o platných zákonech a možnostech – 2
- m) vedení spisové dokumentace o klientech – 1
- n) spolupracovat s příslušnými organizacemi – 1
- o) poskytování základního sociálního poradenství – 1
- p) dodržování profesní etiky – 2
- q) propagovat svou práci a práci organizace – 1
- r) jednání s nadřízenými a spolupracovníky – 2
- s) umět udržet nadhled od situace klienta – 3
- t) plánování činností, řízení svého času – 1
- u) oddělování práce a soukromí – 3
- v) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže – 1

Plánovaný profesní profil pracovníka

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.
- Praktické metody sociální práce s jednotlivcem.
- Praktické metody sociální práce se skupinou.

B. Speciální znalosti:

- Motivování klienta.
- Posouzení problémů klienta.
- Vyhodnocení spolupráce s klientem.

III. Psychologie a komunikace

B. Speciální znalosti:

- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.

IV. Podpora pracovníka:

- Relaxační techniky.
- Rozvíjení tvořivosti.
- Efektivní organizace času.

5. Pracovnice Z – sociální pracovnice

Současný profesní profil pracovníka

Dosažené vzdělání:

1995 – 1999 – FF UK – Vědecké informace a knihovnictví

1999 – 2003 – VOŠ sociálně právní

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

Kurzy:

- Angličtina
- Počítačové kurzy – Word, Excel

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

2003 – Farní charita Beroun, sociální pracovnice

Činnosti pracovníka:

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- Analýza současného provozu a navrhování opatření – 0
- Statistika – 0
- Příprava volnočasových aktivit – 3
- Řešení problémů klientů – 3
- Práce na PC – 0
- Hlídaní dětí – 0

2. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl(a), ale neděláte je?

Připište, zda a o kolik byste se chtěl(a) v dané činnosti zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

- Krizová intervence – 4
- Řešení obtížných životních situací – 4
- Terénní práce – 3

3. Pravděpodobně máte také nějaké důležité schopnosti a vlastnosti, které ve Vaší práci nejsou využity. Zkuste je sepsat.

- Empatie, neobvyklá míra tolerance a pochopení pro druhé.
- Praktické navrhování dispozic a interiérů staveb ve vztahu ke všem potřebám budoucích uživatelů.

Sebehodnocení pracovníka:

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost – 1
- b) speciální znalosti oboru – 4
- c) praktické dovednosti oboru – 2
- d) praktické dovednosti – 1
- e) jazykové znalosti – 2
- f) práce s počítačem – 1

- g) znalosti z oblasti práce s lidmi – 2
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení – 3

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem – 1
- b) rozhovor s klientem – 1
- c) podpora klienta – 1
- d) udržení kontaktů s klientem – 2
- e) informování klienta o dalších sociálních službách – 1
- f) formulace zakázky klienta – 2
- g) informovat klienta o platných zákonech a možnostech – 2
- h) vedení spisové dokumentace o klientech – 2
- i) poskytování základního sociálního poradenství – 2
- j) dodržování profesní etiky – 1
- k) propagovat svou práci a práci organizace – 1
- l) plánování činností, řízení svého času – 1
- m) oddělování práce a soukromí – 1
- n) neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže – 1

Plánovaný profesní profil pracovníka

I. Zákony a předpisy

B. Speciální znalosti:

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Personální a organizační zajištění sociální služby.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- Poskytování poradenství klientům.
- Krizová intervence.

B. Speciální znalosti:

- Motivování klienta.
- Posouzení problémů klienta.
- Vyhodnocení spolupráce s klientem.

III. Psychologie a komunikace

- Mediace a řešení konfliktu.

B. Speciální znalosti:

- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.

IV. Podpora pracovníka

- Psychohygiena.
- Supervize – praktická aplikace.
- Efektivní organizace času.

3.2.2 Vedoucí pracovníce sociálních služeb

A. Základní údaje o organizaci

Název organizace: Farní charita Beroun

Základní poskytované sociální služby dle registrace organizace:

- a) denní stacionář pro osoby bez přístřeší;
- b) azylový dům pro osoby bez přístřeší;
- c) denní a týdenní stacionář pro seniory;
- d) nízkoprahový klub;
- e) pečovatelská služba.

Další poskytované služby:

Přednášky o sociálních dávkách a dluhové problematice, počítačové kurzy, kurzy angličtiny, doučování dětí.

B. Profesní struktura sociální služby

1. Současný stav a struktura pracovníků

Uveďte, zda jejich kvalifikace odpovídá nebo neodpovídá:

- sociální pracovníci:
 - o Pracovnice U – sociální pracovnice, kvalifikace odpovídá funkci.
 - o Pracovnice X – vedoucí aktivizačních programů, vedoucí provozu, kvalifikace odpovídá funkci.
 - o Pracovnice Z – sociální pracovnice, kvalifikace odpovídá funkci.

- pracovníci v sociálních službách:
 - o Pracovnice V – asistentka, pracovnice v sociálních službách, kvalifikace odpovídá funkci.
 - o Pracovnice Y – asistentka, pracovnice v sociálních službách, kvalifikace odpovídá funkci.

2. Plánovaný stav a struktura pracovníků

Uveďte, v čem je třeba jejich kvalifikaci doplnit:

- sociální pracovníci:

- Pracovnice U – právo, etika, spolupráce s ostatními institucemi.
 - Pracovnice X – práce se skupinou, práce s tzv. problematickým typem klientů, vedení týmu.
 - Pracovnice Z – metody práce s klientem, krizová intervence.
- pracovníci v sociálních službách:
- Pracovnice V – metody práce s klientem.
 - Pracovnice Y – metody práce s klientem.

3.2.3 Vzdělávací plán nízkoprahového klubu Farní charity Beroun

Organizace může každé pracovníci zaplatit v průměru tři vzdělávací kurzy za rok.

A. Vzdělávací plán na rok 2009:

Pracovnice U:

- Právo sociálního zabezpečení.
- Profesní etika a dilemata sociální práce.
- Spolupráce s ostatními profesionály a institucemi.

Pracovnice V:

- Motivování klienta.
- Komunikace s klientem.
- Psychohygiena.

Pracovnice X:

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Praktické metody sociální práce se skupinou.
- Vyhodnocení spolupráce s klientem.
- Komunikace v týmu.

Pracovnice Y:

- Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.
- Praktické metody sociální práce s jednotlivcem.
- Posouzení problémů klienta.
- Efektivní organizace času.

Pracovnice Z:

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Krizová intervence.
- Posouzení problémů klienta.
- Supervize – praktická aplikace.

B. Vzdělávací plán na rok 2010:

Pracovnice U:

- Motivování klienta.
- Efektivní organizace času.
- Komunikace v týmu.

Pracovnice V:

- Udržení kontaktů s klientem.
- Vyhodnocení spolupráce s klientem.
- Rozvíjení tvořivosti.

Pracovnice X:

- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- Motivace a hodnocení pracovníků.
- Supervize – praktická aplikace.

Pracovnice Y:

- Vyhodnocení spolupráce s klientem.
- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- Psychohygiena.

Pracovnice Z:

- Motivování klienta.
- Mediace a řešení konfliktů.
- Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.

4. Dotazník pro analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků a organizace

Pro sestavení dotazníku byly použity tyto materiály:

- a) Osnova individuálního vzdělávacího plánu a Osnova vzdělávacího plánu organizace – výsledné materiály z projektu MPSV *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*;
- b) Holda D., Matoušek O., Chmelař T., Vzdělávací potřeby pracovníků oddělení sociálně právní ochrany dětí, *Sociální práce/Sociálna práca*, 1/2006;
- c) Janoušková K., Kvasnička R., Analýza vzdělávacích potřeb terénních pracovníků, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě 2008;
- d) Topinka Daniel, Mapování vzdělávacích potřeb sociálních kurátorů, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě 2007.

4.1 Dotazník pro pracovníka

První část dotazníku, kterou vyplňují pracovníci, obsahuje údaje o dosavadním vzdělání pracovníka a absolvovaných kurzech; popis činností, které vykonává a které by případně vykonávat chtěl, a jeho sebehodnocení v oblasti obecných i speciálních znalostí a dovedností. Tyto údaje by měly pracovníkovi pomoci, aby dokázal stanovit v jakých oblastech by se měl a chtěl dále vzdělávat. V druhé části dotazníku se tedy nachází možné oblasti dalšího vzdělávání – zákony a předpisy, práce s klientem, psychologie a komunikace, podpora pracovníka a manažerské dovednosti, s jejichž pomocí by měl pracovník navrhnout konkrétní kurzy, které by chtěl absolvovat.

A. Současný profesní profil pracovníka

1. Vzdělání a profesní zkušenosti pracovníka

Vždy označte, zda jde o ukončené, či dosud probíhající vzdělání, kurz apod.

Dosažené vzdělání:

- škola, zaměření, rok absolvování:

Další vzdělání, specializační kurzy apod.:

- vzdělavatel, zaměření, délka, rok absolvování:

Dosavadní průběh zaměstnání u všech zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb:

- období, zaměstnavatel, funkce, obsah práce:

Další profesionální zkušenosti:

- účast na projektech z oblasti sociálních služeb (rok realizace, název realizátora projektu, název a cíl projektu, podíl pracovníka na projektu):
- vzdělávací činnost (rok realizace, vzdělavatel a název programu, podíl pracovníka na vzdělávání):
- publikační činnost (rok realizace, vydavatel, název publikace, resp. periodika, podíl pracovníka na publikaci):

2. Činnosti pracovníka

1. Napište, jaké činnosti ve své práci vykonáváte.

Připište, zda a o kolik byste se v dané činnosti chtěl(a) zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

2. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl(a), ale neděláte je?

Připište, zda a o kolik byste se chtěl(a) v dané činnosti zdokonalit.

(0-vůbec, 1-trochu, 2-středně, 3-značně, 4-zásadně).

3. Pravděpodobně máte také nějaké důležité schopnosti a vlastnosti, které ve Vaší práci nejsou využity. Zkuste je sepsat.

3. Sebehodnocení pracovníka

Oznámujte se, prosím, jako ve škole – 1 – výborně, 5 – nedostatečně.

Činnosti, které nevykonáváte, vynechejte.

A. Obecné znalosti a dovednosti:

- a) teoretická připravenost;
- b) speciální znalosti oboru;
- c) praktické dovednosti oboru;
- d) praktické dovednosti;
- e) jazykové znalosti;
- f) práce s počítačem;
- g) znalosti z oblasti práce s lidmi;
- h) znalosti z oblasti organizace a řízení.

B. Speciální znalosti a dovednosti:

- a) navázání kontaktů s klientem;
- b) rozhovor s klientem;
- c) podpora klienta;
- d) udržení kontaktů s klientem;
- e) vytvoření optimálního vztahu s klientem;
- f) informování klienta o dalších sociálních službách;
- g) pomoci klientovi přijít na lepší řešení jeho situace;
- h) formulace zakázky klienta;
- i) motivování klienta;
- j) doprovázení klientů při vyřizování osobních záležitostí;
- k) posouzení problémů klienta;
- l) vyhodnocení spolupráce s klientem;
- m) informování klienta o platných zákonech a možnostech;

- n) zmírňování konfliktů v sociálním prostředí klienta;
- o) začleňování klienta do sociálního prostředí;
- p) vymezení hranic spolupráce s klientem;
- q) vedení spisové dokumentace o klientech;
- r) spolupráce s příslušnými organizacemi;
- s) poskytování základního sociálního poradenství;
- t) dodržování profesní etiky;
- u) propagování své práce a práce organizace;
- v) jednání s nadřízenými a spolupracovníky;
- w) schopnost udržet nadhled od situace klienta;
- x) plánování činností, řízení svého času;
- y) oddělování práce a soukromí;
- z) schopnost neztrácet radost ze života v důsledku pracovní zátěže.

B. Plánovaný profesní profil pracovníka

Sepište oblasti obecných i speciálních dovedností, v nichž byste se chtěl(a) dále vzdělávat – můžete se inspirovat následujícím seznamem.

I. Zákony a předpisy:

A. Obecné znalosti:

- a) Základní orientace v právu.
- b) Sociální zabezpečení a související právní předpisy.
- c) Zákon o sociálních službách a související právní předpisy.
- d) Ústava ČR a Listina základních lidských práv a svobod - základní orientace.
- e) Práva klientů.
- f) Etika a etické kodexy.
- g) Pracovní právo.
- h) Právo sociálního zabezpečení.

B. Speciální znalosti:

- a) Cíle a způsoby poskytování služeb.
- b) Ochrana práv osob.
- c) Jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby.
- d) Individuální plánování průběhu sociální služby.
- e) Dokumentace o poskytování sociální služby.
- f) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.
- g) Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.
- h) Personální a organizační zajištění sociální služby.
- i) Příprava na inspekci sociálních služeb.
- j) Metody práce inspektora kvality v organizaci.
- k) Implementace standardů kvality v organizaci.

II. Práce s klientem:

A. Obecné znalosti:

- a) Psychologická práce s klientem.
- b) Informace o cílových skupinách klientů.
- c) Specifika sociální práce s jednotlivými cílovými skupinami klientů.
- d) Poskytování poradenství klientům.
- e) Praktické metody sociální práce s jednotlivcem.
- f) Krizová intervence.
- g) Praktické metody sociální práce se skupinou.
- h) Praktické metody komunitní sociální práce.
- i) Teorie sociálního vyloučení.
- j) Profesionální etika a dilemata sociální práce.
- k) Služby ve vybraných zařízeních sociálních služeb.
- l) Zdravověda.
- m) Rozhovor s klientem.
- n) Informování klienta o sociálních službách.

- o) Vedení spisové dokumentace.
- p) Služby ve vybraných zařízeních sociálních služeb.
- q) Posttraumatická stresová porucha.

B. Speciální znalosti:

- a) Motivování klienta.
- b) Začleňování klientů do sociálního prostředí.
- c) Informování klienta o zákonech.
- d) Zmírňování konfliktů v prostředí klientů.
- e) Informování klienta o sociálních službách.
- f) Navázání kontaktu s klientem.
- g) Formulace zakázky klienta.
- h) Posouzení problémů klienta.
- i) Udržení kontaktů s klientem.
- j) Vyhodnocení spolupráce s klientem.
- k) Práce s klientem nespolupracujícím.
- l) Práce s agresivním klientem.
- m) Rizika sociální práce s klienty.
- n) Práce s klientem s poruchami osobnosti.
- o) Informace o onemocnění v prostředí klientů.
- p) Práce s klientem v oblasti závislosti.
- q) Práce s nesvéprávným klientem.
- r) Doprovázení klienta při vyřizování osobních záležitostí.

III. Psychologie a komunikace:

A. Obecné znalosti:

- a) Sociální psychologie.
- b) Psychologická práce s klientem.
- c) Psychologie osobnosti.
- d) Komunikační dovednosti.

- e) Komunikace s klientem.
- f) Komunikace v týmu.
- g) Interkulturální komunikace.
- h) Komunikace s institucemi.
- i) Efektivní vyjednávání.
- j) Mediace a řešení konfliktu.

B. Speciální znalosti:

- a) Zásady úspěšné spolupráce s kolegy.
- b) Jednání s nadřízenými.
- c) Jednání s podřízenými.
- d) Komunikace s tzv. problematickým typem klientů.
- e) Komunikace s nespolupracujícím klientem.
- f) Komunikace s agresivním klientem.

IV. Podpora pracovníka:

- a) Prevence syndromu vyhoření.
- b) Relaxační techniky.
- c) Sebepoznávací kurzy.
- d) Vymezení hranic při práci s klientem.
- e) Psychohygiena.
- f) Rozvíjení tvořivosti.
- g) Supervize – praktická aplikace.
- h) Efektivní organizace času.
- i) Pravidla šetrné sebeobrany.

V. Další kurzy:

- a) PC dovednosti a informatika.
- b) Jazykové kurzy.
- c) Lektorské dovednosti.

VI. Manažerské dovednosti:

- a) Strategické plánování.
- b) Supervize organizace.
- c) Evaluace organizace.
- d) Vedení týmu.
- e) Plánování lidských zdrojů a jejich rozvoj.
- f) Motivace a hodnocení pracovníků.
- g) Fundraising.
- h) Finanční řízení neziskových a příspěvkových organizací.
- i) Prezentační dovednosti.
- j) PR organizace.
- k) Spolupráce s ostatními profesionály a institucemi.

4.2 Dotazník pro vedoucího pracovníka

Vedoucí pracovník v této části dotazníku popíše současný stav kvalifikace jednotlivých skupin pracovníků služby a uvede v jakých oblastech by se podle jeho názoru potřebovali dále vzdělávat.

A. Základní údaje o organizaci

Název organizace:

Statutární zástupce organizace:

Právní forma a zřizovatel organizace:

Základní poskytované sociální služby dle registrace organizace:

Další poskytované služby:

B. Profesní struktura sociální služby

1. Současný stav a struktura pracovníků

Uveďte, zda jejich kvalifikace odpovídá nebo neodpovídá:

- sociální pracovníci:
- pracovníci v sociálních službách:
- zdravotničtí pracovníci:
- pedagogičtí pracovníci:
- jiní pracovníci:

2. Plánovaný stav a struktura pracovníků

Uveďte, v čem je třeba jejich kvalifikaci doplnit:

- sociální pracovníci:
- pracovníci v sociálních službách:
- zdravotničtí pracovníci:
- pedagogičtí pracovníci:
- jiní pracovníci:

4.3 Vzdělávací plán sociální služby nebo organizace

Pracovník pověřený sestavením vzdělávacích plánů sestaví na základě údajů z dotazníků vyplněných pracovníky a vedoucími pracovníky vzdělávací plán, pracovníci i vedoucí pracovník se k tomuto plánu vyjádří, a pak bude předložen vedení organizace ke schválení.

A. Vzdělávací plán na roky až

(s výhledem na 1 – 5 let)

Vzdělávací program:

Účastník/účastníci:

B. Harmonogram vzdělávání na rok

1. Datum realizace:
2. Vzdělávací program:
3. Účastník/účastníci:
4. Vzdělavatel:
5. Náklady:

Závěr

Uzákonění povinnosti celoživotního vzdělávání pro pracovníky organizací sociálních služeb je v souladu s vysokými požadavky na jejich profesionalitu i osobní přístup ke klientům. Vzdělávání pracovníků v organizacích by mělo být založeno na principech uvedených v teoretické části této práce, aby byli pracovníci dostatečně motivováni se dále vzdělávat, a aby výsledky jejich vzdělávání byly co nejlepší. Organizace sociálních služeb by se měly snažit o to, aby v nich převládl duch „učící se organizace“, kde všichni pracovníci i vedení usilují – i díky celoživotnímu vzdělávání – o stálé zlepšování poskytovaných sociálních služeb a také o stálé zlepšování pracovních podmínek a větší osobní podporu pro pracovníky.

Cílem této bakalářské práce bylo sestavení dotazníku pro analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků organizací sociálních služeb a pro vytvoření vzdělávacích plánů sociálních služeb nebo organizací – i když je dotazník ve srovnání s dosud publikovanými verzemi jednodušší, obsahuje všechny údaje nutné k tvorbě vzdělávacích plánů.

První část dotazníku, kterou vyplňují pracovníci, obsahuje údaje o dosavadním vzdělání pracovníka, popis činností, které vykonává, a jeho sebehodnocení v oblasti obecných i speciálních znalostí a dovedností. Tyto údaje mají pracovníkovi pomoci stanovit v jakých oblastech by se měl dále vzdělávat. V druhé části dotazníku pracovník uvede konkrétní kurzy, v nichž může své dosavadní dovednosti zlepšit nebo nabýt nových.

V další části dotazníku popíše vedoucí pracovník současnou kvalifikaci pracovníků služby a uvede, v jakých oblastech by se měli dále vzdělávat.

Pracovník pověřený sestavením vzdělávacích plánů pak z těchto údajů sestaví plány na dalších několik let.

Navržený dotazník vyplnilo 9 pracovníc Charitního sdružení Děčín a 8 pracovníc Farní charity Beroun. Pracovnice kritizovaly především to, že v dotazníku bylo nedostatečně popsáno, jak jej mají vyplňovat. Také jim nebyly srozumitelné některé výrazy v dotazníku použité. Podle jejich připomínek bylo změněno pořadí jednotlivých částí a nejasné výrazy byly nahrazeny srozumitelnějšími.

Lze tedy říci, že cíle této bakalářské práce bylo dosaženo – byl vytvořen jednodušší dotazník pro stanovení vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků a sestavení vzdělávacího plánu služby nebo organizace. Jsem si ovšem vědoma, že 17 pracovníků není dostatečně reprezentativní vzorek a že je možné, že jiní pracovníci by mohli mít další připomínky. Doufám tedy, že budu moci tento dotazník uplatnit v programech Centra dalšího vzdělávání VOŠ Jabok, kde jej další sociální pracovníci dále vylepší.

Seznam literatury

I. Monografie

1. HRONÍK, František, Rozvoj a vzdělávání pracovníků, Praha: Grada Publishing 2006
2. SENGE, Peter, Pátá disciplína, Praha: Managementpress 2007
3. TICHÁ, Ivana, Učící se organizace, Praha: Alfa Publishing 2005
4. JANOUŠKOVÁ K., KVASNIČKA R., Analýza vzdělávacích potřeb terénních pracovníků, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě 2008
5. TOPINKA Daniel, Mapování vzdělávacích potřeb sociálních kurátorů, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě 2007

II. Články

HOLDA D., MATOUŠEK O., CHMELARĚ T., Vzdělávací potřeby pracovníků oddělení sociálně právní ochrany dětí, *Sociální práce/Sociálna práca*, 1/2006, 52-62

III. Elektronické zdroje

1. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, [online] (cit. 2009-12-2). URL: www.mpsv.cz/13214_zakon_c._108_o_socialnich_sluzbach/
2. Vyhláška č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách, [online] (cit. 2009-12-2). URL: www.mpsv.cz/16131_vyhlaska_c._505_o_socialnich_sluzbach/
3. NASW Standards for Continuing Professional Education, [online] (cit. 2009-12-2). URL: www.naswdc.org/practice/standards/ (překl. úryvků I. Čihánková)
4. Metodika tvorby individuálních vzdělávacích plánů, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, [online] (cit. 2009-10-3). URL: www.cvss.cz/CVSS_EP_Indiv_vzdel_plan_3_nove/

5. Metodika tvorby komplexního systému a plánu vzdělávání pro organizaci, projekt *Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, [online] (cit. 2009-10-3). URL: www.cvss.cz/CVSS_EP_Plan_vzdel_organizace_3_nove/