

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Běla Moravcová

**Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků
nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

The analyse of educational needs of workers in low-
threshold clubs for children and adolescents

Praha 2011

PhDr. Hana Pazlarová, PhD.

Autor práce: **Běla Moravcová**

Vedoucí práce: **PhDr. Hana Pazlarová, PhD.**

Oponent práce:

Datum obhajoby: **2011**

Hodnocení:

Bibliografický záznam

MORAVCOVÁ, Běla. *Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha : Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce, 2011. 97 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD.

Anotace

Diplomová práce „Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“ pojednává o problematice vzdělání a vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Práce se zaměřuje na pracovníky nízkoprahových zařízení v Praze a Středočeském kraji a jejich potřeby v oblasti vzdělávání. V teoretické části se nejprve zaměřuji na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jejich ukotvení v zákoně, cílovou skupinu a poskytované služby. Dále jsem se zaměřila na systém základního vzdělávání v sociální práci, který zahrnuje vyšší odborné a vysoké školy. Se základním odborným vzděláním souvisí i povinnost dalšího vzdělávání, které má rozvíjet specifické dovednosti potřebné k výkonu profese. V rámci dalšího vzdělávání jsem se zabývala legislativním zakotvením, definovala jsem překážky, které s ním souvisí a nakonec uvedla organizace, které působí v oblasti dalšího vzdělávání. Nakonec jsme se zaměřila na profil pracovníka nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, nároky, které jsou na něj kladeny a na vlastnosti, kterými by se měl vyznačovat. V praktické části se pak věnuji analýze vzdělávacích potřeb pracovníků, ke které jsem použila audiodiagnostickou metodu. Pro následné srovnání s nabídkou stávajících kurzů a seminářů jsem vytvořila z odpovědí několik okruhů. V závěru práce jsou návrhy na další zaměření vzdělávacích kurzů, které vychází z analýzy potřeb a seznamu kurzů.

Annotation

Diploma thesis „The analyse of educational needs of workers in low-threshold clubs for children and adolescents” deals with question of education of workers in social services. Thesis targets at workers of low-threshold club in Prague and the area of Střední Čechy and their needs in education. Theoretical part of thesis describes low-threshold clubs for children and adolescent, their legal base, target group and offered services. Next chapter is about the system of basic education in social work, which means study at university

or college. With this topic is connected continuous (lifelong) education whose target is improving specific abilities required for social work. This topic describes legal base of lifelong education, problems connected with education of adults and organizations which offer special courses for social workers. At the end of theoretical part is described professional profile of worker of low-threshold club, problems he (she) must deal with and his (her) personal characteristic. Practical part of thesis attends analyse of educational needs of workers, for which I used audio-diagnostic method. From received answers I created four areas which were checked with list of courses. At the end of thesis are suggested next targets of courses which base come from comparison of analyse with the list of courses.

Klíčová slova

Vzdělávání, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociální služby, další vzdělávání, vzdělávací systém pro sociální pracovníky, profesní profil pracovníka

Keywords

Education, low-threshold clubs, social services, lifelong education, system of education for social workers, professional profile of workers

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval/a samostatně a použil/a jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 4 .května 2011

Běla Moravcová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala svým nejbližším za to, že mi byly oporou nejen při psaní této práce i po celou dobu mého studia. Dále patří poděkování vedoucí této práce PhDr. Haně Pazlarové, PhD. za kvalifikované vedení práce a za laskavý přístup.

Obsah

OBSAH	7
ÚVOD	9
1. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	11
1.1 VZNIK A VÝVOJ	11
1.1.1 <i>Streetwork</i>	12
1.1.2 <i>Grantová politika nadací</i>	12
1.1.3 <i>Pracovní skupina ČAS</i>	12
1.1.4 <i>Vzdělávání a kvalita</i>	13
1.2 UKOTVENÍ V ZÁKONĚ	14
1.3 PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI.....	15
1.4 POSKYTOVANÉ INTERVENCE.....	16
1.5 SPECIFIKA CÍLOVÉ SKUPINY	21
2 VZDĚLÁVACÍ SOUSTAVA PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY V ČESKÉ REPUBLICE....	25
2.1 VYŠŠÍ ODBORNÉ VZDĚLÁNÍ	27
2.2 VYSOKOŠKOLSKÉ VZDĚLÁNÍ	29
2.2.1 <i>Bakalářský stupeň</i>	29
2.2.2 <i>Magisterský stupeň</i>	30
2.2.3 <i>Doktorandský stupeň</i>	30
2.3 VÝSTUPY Z PROJEKTU GTAF III. /WP 3/03 – 08	31
2.4 VZDĚLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	34
2.5 UPLATNĚNÍ ABSOLVENTŮ MAGISTERSKÉHO PROGRAMU SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍ POLITIKA V PRAXI 35	
3 PRŮBĚŽNÉ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	37
3.1 DEFINICE POJMU DALŠÍ PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ A DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ	38
3.2 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH	38
3.2.1 <i>Věkové skupiny v procesu vzdělávání</i>	39
3.2.2 <i>Bariéry ve vzdělávání dospělých</i>	40
3.3 POŽADAVKY NA VZDĚLÁVÁNÍ VYPLÝVAJÍCÍ ZE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	44
3.4 ZAHRANIČNÍ INSPIRACE V OBLASTI DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ	46
3.5 VZDĚLAVATELÉ V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	47
3.5.1 <i>Národní vzdělávací fond</i>	47
3.5.2 <i>CEKAS</i>	48
3.5.3 <i>Česká asociace streetwork</i>	49
3.5.4 <i>Pražská pracovní skupina ŽUPAN</i>	49
4 PROFIL PRACOVNÍKA NZDM	51
4.1 PRACOVNÍK POMÁHAJÍCÍ PROFESE	51
4.1.1 <i>Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese</i>	52
4.2 PRACOVNÍK NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	54
4.2.1 <i>Vlastnosti pracovníka nízkoprahového zařízení pro děti a mládež</i>	59
5 PRAKTICKÁ ČÁST	61
5.1 CHARAKTERISTIKA OBLASTI.....	61
5.1.1 <i>Praha</i>	61
5.1.2 <i>Středočeský kraj</i>	62
5.2 METODA SBĚRU INFORMACÍ	62
5.3 PRŮBĚH SBĚRU INFORMACÍ.....	63
5.4 RESPONDENTI	64
5.5 PRŮBĚH ŠETŘENÍ U PRACOVNÍKŮ.....	65
5.6 AUDIODIAGNOSTICKÁ METODA	65
5.7 ZÁKLADNÍ OTÁZKY AUDIODIAGNOSTICKÉ METODY	66
5.8 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	68

5.8.1	<i>Interpretace otázky č. 1</i>	68
5.8.2	<i>Interpretace otázky č. 3</i>	69
5.8.3	<i>Interpretace otázky č. 5</i>	73
5.8.4	<i>Interpretace otázky č. 6</i>	73
5.9	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ ANALÝZY VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB	75
5.10	OKRUHY NABÍZENÝCH KURZŮ PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY	75
5.10.1	<i>NVF – CEKAS</i>	76
5.10.2	<i>Česká asociace streetwork (ČAS)</i>	76
5.10.3	<i>Pražská pracovní skupina ŽUPAN</i>	77
5.11	SROVNÁNÍ NABÍDKY KURZŮ S POPTÁVKOU ZE STRANY PRACOVNÍKŮ	77
5.12	SHRNUTÍ	79
ZÁVĚR		80
RESUMÉ		82
SUMMARY		83
POUŽITÁ LITERATURA		84
ELEKTRONICKÉ ZDROJE		88
SEZNAM PŘÍLOH		91
PŘÍLOHY		92

Úvod

Do roku 1990 v československé společnosti oficiálně neexistovaly jevy jako je nezaměstnanost, chudoba, drogové závislosti nebo neorganizované děti a mládež. Vše bylo přísně řízeno a kontrolováno státem. O děti a jejich volný čas se starala škola a Pionýr. Po listopadu 1989 se začaly uvolňovat poměry a spolu s větším uplatňováním lidských a občanských práv si společnost začala uvědomovat, že se musí naučit adekvátně reagovat na jedince, kteří svým způsobem chování, trávení volného času, identifikací se subkulturou vybočují ze zažitých představ. Zároveň s tím vznikla potřeba chránit společnost a jedince před důsledky plynoucími ze svobodného rozhodování. Díky zahraničním zkušenostem se začala šířit myšlenka omezování represivních opatření, která nejsou v konečném výsledku příliš efektivní, se pracovníci začali učit, jak působit preventivně.

První organizace zaměřené na děti a mládež byly zakládány nadšenci a dobrovolníky, kteří většinu činností vykonávali bez teoretických vědomostí vedeni jen citem a empatií. Postupem času se ukázalo, že aby byla poskytovaná služba kvalitní a efektivní, je potřeba vzdělaných pracovníků, kteří budou dělat systematickou práci a praktická stránka jejich činnosti bude mít teoretický základ.

Do roku 1990 bylo jedinou možností, jak se věnovat vzdělávání v sociální práci, absolvovat dvouleté nástavbové studium a vysokoškolská kvalifikace se získávala studiem na příbuzných oborech jako je psychologie či pedagogika. Až od roku 1990, kdy byla, v rámci Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, založena katedra sociální práce, neexistovala možnost studia sociální práce jako samostatného oboru. V současné době je sociální práce v různých kombinacích vyučována na asi 10 vysokých školách po celé České republice. Zároveň se vznikem oboru v rámci vysokoškolského studia se z nástavbových programů staly vyšší odborné školy.

Vzhledem k bouřlivému rozvoji organizací zabývajících se prací s marginalizovanými skupinami, byla vyslovena potřeba koordinace a možnosti kontroly kvality. Po roce 2002 musely začít organizace tvořit, na základě metodického pokynu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR – Standardů kvality, ucelenou metodiku svého fungování. Ve Standardech kvality byla vyslovena i podmínka odborného vzdělání a vzdělávání pracovníků.

Od 1.1.2007, kdy vstoupil v platnost zákon O sociálních službách č. 108/2006 Sb., byly konečně jasně specifikovány nároky na odborné vzdělání sociálních

pracovníků a uzákoněn požadavek na další odborné vzdělávání. Obě podmínky mají sloužit jako zajištění kvalitního poskytování sociálních služeb a záruka ochrany práv uživatelů.

Ve své diplomové práci na téma Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež bych se nejprve ráda zaměřila na vysvětlení pojmu nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, na poskytované služby a cílovou skupinu. Dále bych ráda definovala sociálního pracovníka a jeho kvalifikaci, kterou získává v jednotlivých stupních studia na vysoké škole nebo na vyšší odborné škole. Tento teoretický základ mu slouží jako platforma pro další odborné vzdělávání, kterým se specializuje na vybranou skupinu klientů. V poslední kapitole teoretické části bych ráda definovala profil pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, jaké jsou na něj kladeny nároky, jaký musí být a čím se vyznačuje.

V praktické části bych se věnovala samotné analýze vzdělávacích potřeb pracovníků v Praze a Středočeském kraji. Pro výzkum jsem si vybrala audiodiagnostickou metodu, s jejíž pomocí chci sestavit okruh potřeb v oblasti vzdělávání a ten pak následně porovnat s nabídkou vzdělávacích organizací působících v Praze a Středočeském kraji.

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Dnešní společnost bývá často nazývána společností volného času (Baunan, 2010). Ve společnosti se zvyšuje význam volného času, který umožňuje lidem měnit jejich životní styl. Mladí lidé jsou skupinou, která disponuje s velkým množstvím volného času, což výrazně ovlivňuje jejich životní styl. Podle výzkumu P. Saka a K. Sakové (2004) tráví mladí lidé volný čas nejvíce pasivním sledováním médií (televize, počítač), sportem a setkáváním s přáteli. Z jejich výzkumu vyplynulo, že hodně volného času je investováno do setkávání s vrstevníky, což může být vyvážením času, který stráví pasivním sledováním médií. Tudíž je patrné, že je individuální potřeba kompenzována potřebou vztahů a sdružování ve vrstevnických skupinách. To podporuje skutečnost, že vztahy s vrstevníky jsou podstatným znakem dospívání a možnost interakce s vrstevnickou skupinou je klíčová při utváření identity jedince.

Dalším bodem, který vyplynul z jejich výzkumu je zjištění, že mladí lidé dávají přednost trávení volného času mimo organizované volnočasové aktivity. Raději tráví volný čas podle svého zájmu sami či s přáteli, bez toho, aby jim tuto činnost někdo organizoval zvnějšku. Michal Svoboda dává do souvislosti touhu mládeže po sebeurčení v jejím volném čase a společenskou nálepkou „neorganizovaná mládež“.

Nízkoprahová zařízení jsou určena pro děti a mládež, které se ocitly v nepříznivé životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Mezi stěžejní body práce patří navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní, popřípadě terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociální prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.

1.1 Vznik a vývoj

I když jsou nízkoprahové kluby pro některé klienty záležitostí skoro celoživotní, jde o službu poměrně mladou. Jejich vznik se dá vysledovat do druhé poloviny devadesátých let minulého století. Největší rozvoj však zaznamenaly na konci devadesátých let. Čechovský a Racek (2007) vymezují čtyři klíčové momenty, které vedly ke vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

1.1.1 Streetwork

V roce 1994 byla usnesením vlády č. 341/1994 Sb., k Programu sociální prevence a prevence kriminality, zavedena funkce sociálního asistenta. Šlo o vytvoření článku sociální prevence, který měl realizovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží, která je ohrožená nebo již zasažená sociálně patologickým vývojem (Čechlovský a Racek). Na státní úrovni byl sociální asistent definován jako pracovník okresních (magistrátních, obvodních či městských) úřadů. Jeho úkolem byla práce s cílovými skupinami v místě a čase, kde a kdy se obvykle vyskytují. Na úrovni nestátních organizací se začal rozvíjet streetwork paralelně se zavedením pozice sociálního asistenta. Prvními organizacemi, které se zabývaly prací na ulici byla zařízení pracující s drogově závislými klienty, později se oblast činnosti rozšířila i na další cílové skupiny, jako jsou ženy poskytující placené sexuální služby, bezdomovci a neorganizované děti a mládež na ulici. Díky spolupráci s německými sociálními pracovníky se podařilo uskutečnit i systematické vzdělávání a získávání zkušeností. Tato spolupráce položila i základy pro vznik budoucích nízkoprahových zařízení.

1.1.2 Grantová politika nadací

Důležitým faktorem při rozvoji nízkoprahových klubů byly grantové programy různých nadací. Mezi počáteční můžeme řadit program Gabriel NROS, Děti ulice nadace Open Society Fund Praha nebo nadace Via. Finance získané od těchto programů tvořily základ, na kterém se mohla vystavět řada klubů a většinou to byl nejdůležitější zdroj pro provoz klubů, protože pro místní samosprávu byly nízkoprahové programy minoritní rozpočtovou záležitostí. Na pole grantových nadací vstupují i nové subjekty. V oblasti nízkoprahových zařízení je to od r. 2006 i nadace Vodafone s programem Vpoho.

1.1.3 Pracovní skupina ČAS

Třetím mezníkem v historii nízkoprahových klubů byl vznik pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork.

„Česká asociace streetwork byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Jejím cílem bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetwork, ale také rozvíjet vzdělávání a výměnu informací aj.“ (Čechlovský a Racek, 2007, s. 305)

Pracovní skupina pro NZDM vznikla v lednu 2001 jako důsledek snahy o samostatnou definici těchto zařízení a snahy vymezit se oproti ostatním činnostem s dětmi a mládeží. Dalším cílem bylo nastavit měřítko kvality, tj. Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Standardy vznikaly v průběhu roku 2001 a jejich vytvoření mělo zásadní význam pro NZDM. Podle standardů se začaly vykonávat nezbytné činnosti, jako byl projekt Rozvojových auditů NZDM nebo seminář, na kterém byly standardy definitivně dokončeny a vznikla definice „nízkoprahovosti“ a dalších pojmů, které se NZDM týkají.

Vytvoření standardů vyvolalo potřebu profesionalizace služby, takže se dá hovořit o tom, že jejich vznikem končí éra NZDM jako dobrovolnických organizací fungujících na entusiasmu a osobní angažovanosti a začíná etapa profesionální služby. Vzniká potřeba zvyšovat kvalitu práce, odbornou úroveň pracovníků a poskytovaných služeb.

1.1.4 Vzdělávání a kvalita

Od roku 2005 realizuje Česká asociace streetwork společně s Národním vzdělávacím fondem a Centrem pro kvalitu a standardy v sociálních službách (CEKAS) dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu. (Čechlovský a Racek)

Prvním z projektů je „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v ČAS“ pro oblast OPRLZ, druhým potom „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze“ pro oblast JPD3. Oba projekty jsou zacíleny do oblasti vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách. Prostřednictvím projektů mají poskytovatelé služeb možnost připravit se na inspekci sociálních služeb podle zákona o sociálních službách.

Dalším důležitým úkolem projektů je začít a rozvíjet zavádění standardů kvality do praxe. V nabídce jsou kurzy pro dobrovolníky, supervizory v sociálních službách,

pro začínající i pokročilé pracovníky. Sama Česká asociace streetwork realizuje kurzy terénní práce pro pracovníky sociálních odborů městských úřadů a pracovníkům příspěvkových a neziskových organizací, které poskytují sociální služby na území hlavního města Prahy.

1.2 Ukotvení v zákoně

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou založena na základě vzniku zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a jejich činnost je definována ve vyhlášce č. 505/2006. Sb. Podle zákona o sociálních službách jsou NZDM zařazena do skupiny služeb sociální prevence společně s terénní službou, ranou péčí, telefonickou krizovou pomocí, tlumočnickými službami, azylovými domy, domy na půl cesty, kontaktními centry, krizovou pomocí, nízkoprahovými centry, noclehárnami, službami následné péče, sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi a seniory a osoby se zdravotním postižením aj. (§ 54 - 70) Jejich účelem je zabránění sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy tím, že se nacházejí v krizové sociální situaci, pro jejich životní návyky a způsob života, který vede ke konfliktu se společností. Žijí v sociálně znevýhodňujícím prostředí, jejich práva a oprávněné zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné fyzické osoby (Pojmosloví NZDM, 2008).

Základní funkcí NZDM je poskytování ambulantních popřípadě terénních služeb dětem a mládeži od 6 - 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Hlavním cílem služby je zlepšení kvality jejich života tím, že se snaží předcházet nebo snižovat sociální a zdravotní rizika, která souvisí se způsobem jejich života. Umožňuje jim lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a vytváří podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základním rysem služby je anonymita a bezplatnost.

§ 62 odst. 2 zákona o sociálních službách definuje čtyři základní činnosti, které služba obsahuje. Jejich přesnější specifikace je vymezena v § 27 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Jde o:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
 - pracovně výchovná činnost s dětmi,

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.
- Zprostředkování kontaktu se společenských prostředím
 - aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.
- Sociálně terapeutické činnosti
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

1.3 Princip nízkoprahovosti

Pokud se zeptáte zájemce o užívání služby nízkoprahového klubu, co si myslí, že znamená nízkoprahový, tak nejčastější odpovědí, alespoň v Praze, je: „Je to nízko v Praze.“ nebo, podle polohy: „to jako, že je to sem z kopce.“

Samotný pojem nízkoprahovosti je v některých případech těžko pochopitelný i pro dospělého člověka, pokud si v něm nenajde ekvivalent k pojmu bezbariérový z pohledu architektury (Klíma, 2004, s. 376). Ze sociálního hlediska jde o odstranění bariér či prahů v interakcích a intervencích ve společenském kontaktu. Obě hlediska respektují specifické potřeby určitých jedinců či skupin.

Společnost je vnímavá a empatická k viditelným postižením a snaží se jim co nejvíce pomáhat. V České republice existuje řada nadací a charitativních organizací zabývajících se pořádáním akcí s cílem zvýšení povědomí o životě lidí s tělesným, smyslovým či zdravotním postižením. Oproti tomu je pro běžného pozorovatele někdy těžké rozpoznat u jedince socializační nedostatky, obtíže a starosti, které jsou součástí

každodenního života (Klíma, 2004). Pro tyto jedince je často společenství (subkultura, parta) jediným prostředkem pro únik z nepříznivých poměrů, konfliktů, selhávání a neúspěchů. I tato společenství a jedinci, kteří se k nim hlásí by měla dostat nejen podporu společnosti, odbornou pedagogicko-psychologickou pomoc, ale také účast a pochopení ze strany ostatních lidí. Pro některé z nich však představují problém podmínky, za kterých se poskytuje pomoc ve státních institucích. Registrace, pravidelná docházka, povolení od rodičů a další náležitosti jen vytváří tzv. „vysoký práh“.

Koncept nízkoprahovosti je koncipován podle zkušeností, že ne vždy se sejdou představy organizátorů odborné pomoci o tom, co klienti chtějí a tím, co by mohli doopravdy potřebovat.

Racek a Hercog definují nízkoprahovost následovně: „*Poskytovatel organizuje a uspořádá službu (péči, pomoc i intervenci) tak, aby byla umožněna její maximální přístupnost a fyzická dostupnost. Poskytovat službu nízkoprahově předpokládá úsilí sledovat, vyhodnocovat a následně odstraňovat technické, psychologické a sociální bariéry, který by bránily cílové skupině ve stupu do prostoru zařízení či při využití nabídky poskytovaných služeb.*“ (Racek a Herzog, 2007, s. 324)

Nízkoprahovost znamená, že:

- služba je otevřená v době příznivé pro klienty (po skončení vyučování nebo provozu družiny)
- je určená pro všechny spadající do vymezené cílové skupiny, kteří žijí nebo tráví svůj volný čas na určitém území (např. děti 6-15 let z Letňan)
- služby sociálního charakteru jsou poskytovány zdarma
- je bez registrace (nemusí se vyplňovat přihláška)
- je anonymní (stačí uvést jméno, číselný kód, přezdívkou a věk)

1.4 Poskytované intervence

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují sociální služby vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb. Nejvýraznějším rysem jejich fungování je princip nízkoprahovosti.

NZDM se nejčastěji nacházejí v prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké cílové skupině. Jak jsme si vysvětlili v předchozím odstavci, tak

uživatel zařízení má možnost zůstat v anonymitě (vybrat si přezdívku nebo číselný kód). Dokumentace, která se o uživateli vede je zakládána s jeho souhlasem a uživatel do ní může kdykoliv nahlížet. Údaje, které jsou v ní uchovávány slouží jen pro další smysluplnou práci s uživatele a pro jeho další rozvoj. Do zařízení není třeba žádná registrace ani členství. Nepožaduje se pravidelná docházka. V rámci provozní doby, mohou uživatelé kdykoliv přijít a odejít. Uživatel se nemusí zapojovat do aktivit v zařízení. Provozní doba je stanovena s ohledem na potřeby uživatele (z hlediska dne, měsíce, roku), je stabilní a nedochází k náhlým výpadkům. Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým jednáním neohrožuje a neomezuje sebe, svoje okolí, pracovníky služby či provoz služby. Jedním z nejdůležitějších rysů služby je její bezplatnost (Pojmosloví NZDM, 2008).

Intervence poskytované v rámci NZDM jsou cíleny k naplňování procesu individuálního plánování a k vytváření individuálního plánu s uživatelem služby.

- Kontaktní práce – hlavní způsob a metoda práce, jejíž pomocí vytváří pracovník prostor a situaci pro realizaci dílčích individuálních cílů. Slouží k vytvoření základního pracovního rámce, který je potřebný pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb). Jde o specifický druh kontaktu, který pomáhá k vytvoření atmosféry důvěry a podmínek potřebných k rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Nedílnou součástí kontaktní práce je i hledání a upevňování komunikace s uživatelem a rozvíjení jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Nejčastější podoba kontaktní práce je rozhovor v přirozeném prostředí uživatele, tedy na klubu, v kontaktní místnosti aj.
- Situační intervence – v prostoru zařízení vznikají situace, kdy je třeba působit v rámci sociálně pedagogické práce. Pracovník vstupuje do interakcí, které vznikají mezi uživateli služby. Do těchto situací přináší svůj pohled, reflektuje celou situaci a používá další techniky, které zvýrazní nebo vytvoří výchovný efekt situace.
- Informační servis uživateli – poskytování specifických informací, které si uživatel vyžádá. Probíhá v klidném prostředí, nejlépe samostatné místnosti. Předávání informací je realizováno ústní formou, která může být doplněna formou písemnou (letáčky, informační brožury, vytištěné materiály). Podle

dohody s uživatelem mohou být témata rozdělena na bloky. Nejčastějšími tématy jsou škola, rodina, shánění brigád, zdraví, společnost, právní povědomí.

- Poradenství – vedeno formou rozhovoru, který je uskutečňován v klidném prostředí, nejlépe samostatné místnosti. Obsahem poradenství je vyhodnocení situace, nabídka rady, informací a návrh řešení vedoucí k odstranění obtíží. Cílem je řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele řešit obdobné problémy v budoucnosti. Nejčastějšími tématy jsou vztahy, rodiny, sex, škola, návykové látky, volný čas a další.
- Krizová intervence/pomoc v krizi – řešení krizové situace, která nastala v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup, který by měl vyústit ve zvládnutí krizové situace. Realizuje se pozorováním chování uživatele s akcentem na posouzení jeho aktuálního psychického stavu, rozhovorem směřovaným k lepšímu pochopení příčin krizového stavu a cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží.
- Zprostředkování dalších služeb (doprovod) – obsahuje dojednání návazné služby v zařízení návazné péče, fyzický doprovod a podporu při jednáních v těchto službách.
- Případová práce – je dlouhodobou individuální prací, která se děje plánovaně a zachovává následující postup:
 - společné vydefinování kontraktu
 - vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
 - vedení dokumentace, se kterou je uživatel obeznámen
 - pravidelné revize kontaktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt)
 - práce je časově ohraničena, je stanoven její začátek a konec
 - konzultace vedení případu uživatele na intervizních a supervizních setkáních týmu
 - pravidelná reflexe (Pojmosloví NZDM, 2008)
- Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele – jsou to intervence realizované pracovníkem (ústně, písemně, telefonicky) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují život uživatele (škola, kurátoři, policie apod.). Kontakt

je vždy realizován s vědomím a souhlasem uživatele. Nejlépe, když je přítom uživatel osobně přítomen.

- Skupinová práce/práce se skupinou – je cílenou aktivitou, která je zaměřená na skupinu uživatelů. Jde o časově a prostorově omezenou aktivitu, jejímž cílem je rozvoj psychosociálních dovedností.
- Práce s blízkými osobami – zahrnuje informační servis, popřípadě poradenství poskytované osobám blízkým uživateli (rodiče, sourozenci, přátelé). Lze ho realizovat pouze se souhlasem uživatele.
- Pobyt v zařízení – jde o pobyt v klubu bez toho, aby uživatel využil některou z nabízených služeb. Je mu poskytováno jen teplo, světlo, místo k odpočinku a relaxaci, zázemí, možnost volnočasových aktivit základních i složitějších a je mu umožněna i realizace osobních aktivit.
- Volnočasové aktivity – jedná se o aktivity, které vyplňují volný čas uživatelů a které nespádají do jiných výkonů v NZDM. Pojmosloví NZDM definuje 5 stupňů volnočasových aktivit, které se dají v zařízení provozovat.
- Základní jednoduché instrumentální aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčení vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.
- Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní aktivitou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu (návodnou pomoc), aby je mohl uživatel smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, počítačovou místnost. Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně bez instruktáže pracovníka.
- Akce, které iniciovali sami uživatelé, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.
- Akce, které slouží ke zpestření rutiny (každodennosti) klubu nebo k propagaci zařízení – koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je sami pracovníci klubu a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele.

- Dílny – pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.
- Preventivní, výchovné a pedagogické programy – jedná se o specifické programy vytvořené dle požadavků lokality nebo cílové skupiny. Preventivními programy se myslí především programy specifické prevence. Jde o programy zaměřené na různá témata od užívání drog, internetu, zdraví až po životní styl. Součástí je předávání informací formou besed, letáčků, nástěnek.
- Jednorázové či příležitostné programy – realizováno prostřednictvím diskusí, besed, komponovaných pořadů, které jsou uskutečňovány v zařízení buď externími nebo interními pracovníky (Pojmosloví NZDM, 2008).
- Dlouhodobé programy – jejich cílem je hlavně předávání specifických znalostí, dovedností a chování. V rámci provozu NZDM mají vytvořenou speciální strukturu, která zahrnuje program, cíle, cílovou skupinu, evaluační mechanismy. Jejich součástí je i evaluace výsledků. Jejich uplatňování je zapojováno do běžného chodu klubu v rámci kontaktní práce, diskusí, informačního servisu uživatelům a dalších (Pojmosloví NZDM, 2008).
- Doučování – doučování školní či mimoškolní látky. Základní formou je individuální doučování. Skupinové doučování je možné provádět jen na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může být krátkodobé ve formě asistence s domácím úkolem či referátem, nebo dlouhodobé. V tomto případě jde o pravidelnou opakující se činnost. Do této intervence spadá i rozvoj kognitivních a motorických schopností a dovedností, hygienických a společenských návyků (zavazování tkaničky, mytí rukou, pozdravení, poděkování apod.)

Do NZDM nepatří:

- Výměnné programy pro problémové uživatele drog
- Kroužky, oddílové schůzky apod.
- Ideologicky zaměřené výchovné programy
- Komerční aktivity
- Psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba

1.5 Specifika cílové skupiny

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež byla vytvořena pro smysluplné a bezpečné trávení volného času dětí a mládeže, kteří nemají nebo nechtějí využít standardní nabídky volnočasových zařízení. Pojmosloví NZDM definuje cílovou skupinu následovně:

Jsou to děti a mládež, které zažívají nepříznivé sociální situace a to především

- konfliktní společenské situace
- obtížné životní události a
- omezující životní podmínky.

Jejich věk se pohybuje od 6-26 let a pro potřeby registrace poskytovatelů sociálních služeb je rozdělen do tří skupin:

- od 6 do 12 let
- od 13 do 18 let
- od 19 do 26 let

Většinou žijí v lokalitách, které lze konkrétně vymezit a to sociálně a geograficky. V neposlední řadě se k nim vztahují další charakteristiky:

- nechtějí nebo se nemohou zapojit do standardních aktivit pro volný čas
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu
- mají životní styl, díky němuž se dostávají do konfliktů, které jsou ohrožujících nejen pro jejich okolí, ale i pro ně samotné
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb (Pojmosloví NZDM, 2008).

Velmi často se v souvislosti s klienty nízkoprahových klubů pro děti a mládež setkáváme s označením „neorganizovaná mládež“. Toto označení může být spojeno s faktem, že množství volného času, které vzniklo uvolněním jednotné organizace využívají mladí lidé převážně k setkávání s vrstevníky v prostoru, který není ovlivňován

vnějším působením organizací. Označení je vesměs negativní a společnost tím dává nálepku mládeži, která má sklon sklouzávat k patologii v užívání volného času. Od 90. let si prvenství mezi sociálně patologickými jevy drží užívání drog, v podstatě se dá říct, že se drogy staly běžnou náplní volného času dospívajících.

Nechť mladých lidí vůči organizovaným činnostem klade velké nároky na sociální pracovníky a pedagogy při práci s mládeží v jejich volném čase. Musí si najít vhodnou pozici mezi nabízením prostoru k seberealizaci bez vlivu organizace a pomocí zvládat tento „prázdný prostor“, který může některé jedince ohrožovat. Pokud se pracovníkům podaří vyladit obě dimenze, může být práce s mládeží v jejím volném čase efektivní a přínosná pro obě strany. Díky tomu se vytvoří „volný“ a zároveň „bezpečný“ prostor pro jejich vlastní seberealizaci a pochopení společnosti. Úkolem pracovníků je nabízet jim kvalitní trávení volného času a to v prostředí, které jim umožňuje vytvářet si svůj volný čas sebeurčením. Zkušenosti z německých otevřených klubů ukázaly, že pokud není nabídka místa spojená s kvalitní náplní, nemá pro mladé žádný smysl.

Michal Svoboda (2007) vytvořil definici pojmu neorganizovaná mládež. Mluví o tom, že prostředí, do kterého se mladí lidé začleňují má značný vliv na její životní styl a s ním spojené problémy. Hlavní charakteristikou dnešní mládeže je důraz na svobodu v tvorbě osobního projektu. Dospívající jedinec je osamělá entita ve volném časoprostoru s úkolem vytvořit si vlastní život. Podle míry zvládnutí rozlišuje dvě skupiny mladých lidí na:

- ty, kteří uchopili možnost jako výzvu
- ty, které zátěž z určitých důvodů nezvládli, rezignovali a nechali se „vláčet“ životem. U této skupiny se dá mluvit o moratoriu identity, které se pojí s hodnotovým chaosem, manipulovatelností, rezignací na život a moratoriem dospělosti. Jejich způsob života má v sobě náznaky sociálně patologických jevů, které se staly bernou mincí pro sdělovací prostředky. Tento obraz pomohl vytvořit negativní označení neorganizovaná mládež, které je pro většinovou společnost spojené se sociálním vyloučením a důvěrou v instituce, jenž mají mládež „napravit a chránit“ (Svoboda, 2007, s. 58)

Dnešní doba je charakteristická nejasnostmi, pluralitou životních drah a protichůdností života lidí ve společnosti. Jedinci se otvírá široké spektrum možností, neustálých změn a příležitostí uspokojit své touhy po poznání a vlastním rozvoji. Tyto

zdánlivě nekonečné možnosti jsou limitovány společností, která je vytváří. Jedinec si musí uspořádat svůj život v hranicích vytvořených společností, která je individualistická, rozporuplná, protichůdná a mladí lidé jsou většinou ponecháni v procesu budování vlastní identity „napospas“ sami sobě.

Svět, který je kolem nás se mění mnohem rychleji a výrazněji než dřív a proto se stává, že životní zkušenosti, které se dříve předávaly z generace na generaci jsou v nynější době neaktuální a pro mladou generaci nemají vypovídají hodnotu. Jako nejlepší příklad můžou sloužit nedávné zkušenosti rodičů a prarodičů se státem nařízenou a vynucovanou institucionalizací volného času. Společnost lidí dospívajících a žijících v období před rokem 1990 byla formována pomocí institucionalizované výchovy vedoucí k přehledné a stabilní společenské struktuře.

Změna společenského prostředí a rozpad jednotné myšlenky, která nastala v 90. letech přinesla možnost volby. Mladí lidé jsou postavení před rozhodování o svém zapojení do společnosti v řadě oblastí. Mají možnost zvolit si svoji cestu, která je formována konflikty mezi možnostmi jedince a normami společnosti. V tomto procesu hraje významnou roli rodina, škola a přátelé. Vzhledem k tomu, že společnost opustila snahy nutit mladé přejímat bezmyšlenkovitě zastaralé způsoby stylu života, musí pracovníci institucí, kde se mládež sdružuje, přijmout roli průvodců mladých lidí v „pluralismu životů“ (Svoboda, 2007, s. 46). Změna společenských poměrů vedla k znejistění hodnot předávaných ve společnosti.

Místem, kde děti a mladí lidé získávají své mravní zkušenosti je v první řadě rodina. Vzhledem k oslabení vlivu rodiny na její členy a selhávání jejích funkcí je úkol předávat mravní zkušenosti na pracovních pomáhajících profesích. Pro některé mladé lidi jsou sociální pracovníci a pedagogové často jedinou pevnou oporou v nejistém světě dospívání. To klade na pracovníky nárok, aby zvládli umožnit mladým lidem fungovat v interakci a jednotlivci i skupinami, kteří jsou nositeli hodnot. Mladým lidem by taková setkávání měla umožnit komunitní centra, která se dají charakterizovat jako nejen geografická, ale i duchovní centrum obce. Tato centra by měla být nositeli sdílených hodnot, autority a místy pro setkávání (Macintyre, 2004). V podstatě se dá tento model srovnat s modelem fungující vícegenerační rodiny.

Když si lidé uvědomili, že společnost opustila jednotný směr, tak se zaměřili na vlastní individualitu a „já“. Hlavní důvod své existence vidí v žití podle vlastní volby, život se zaměřuje na volnočasové aktivity, materiální blahobyt a péči o tělo. Celé

snažení směřuje ke kvalitě osobního života, který oceňuje individualitu, svobodu a možnost volby v tom, co a jak bude člověk dělat. Z tohoto celospolečenského zaměření si mladý člověk odnáší pocit, že prožije kvalitní a naplněný život. Pokud však nemají mladí lidé oporu ve stabilních vztazích může být konfrontace s náročnými životními situacemi příčinou mnohých selhání. Může se stát, že mladí lidé kvůli problémům se zvládnutím života ztrácí svoji schopnost řídit vlastní život a z nadějí se stává pasivita, zklamání a objevuje se vnitřní prázdnota. Teprve v poslední době si začíná západní civilizace uvědomovat, že hlavní roli v životě nemůže hrát extrémní individualismus a postupně do sebe integruje z východních kultur prvky jako je kolektivní a vztahový a vztah začíná být chápán jako jedna ze základních konstrukcí lidské identity (Svoboda, 2007).

2 Vzdělávací soustava pro sociální pracovníky v České republice

Každý pracovník v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež je z obecného základu sociální pracovník a techniky a metody, které využívá ve své práci s mládeží vychází ze studia sociální práce.

Agentura pro trh práce a sociální politiku Phare vyhlásila v roce 1996 projekt GTAF III./WP 3/03 – 08 „Vypracování vzdělávacích standardů v oblasti sociální práce pro středoškolský a vysokoškolský stupeň vzdělání“, který byl určen pro Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (Tomeš, 1997). Projekt vycházel z myšlenky, že zatímco se v sociální oblasti udály po roce 1990 významné změny, tak ve vzdělávání pracovníků se nic moc nezměnilo. V praxi je nedostatek profesionálních pracovníků, kteří by byli schopni realizovat sociální politiku a sociální práci na moderní úrovni. Celá situace je důsledkem období, kdy zde bylo jiné společenské uspořádání, který nepovažovalo odbornou přípravu k výkonu sociální práce za důležitou. V období první republiky bylo zaveden systém odborného vzdělávání pro sociální pracovníky, který byl však po roce 1948 podroben takovým reformám, které vedly k jeho zrušení. Do konce 80. let se v české sociální práci zanedbávaly osobnostní hodnoty jako flexibilita, tvořivost, schopnost komplexního pohledu na sociální situaci klienta, respektování klienta jako samostatné bytosti kompetentní řešit svůj problém. Stát přebíral péči o lidi na sebe a tím zavedl tradici paternalistické péče. V oblasti vzdělávání pracovníků fungovala nástavbová studia sociální práce, která je byla schopná vybavit obecnou teorií, znalostmi o legislativě a jiných právních předpisech, znalostí o dynamice společnosti a empirickými zkušenostmi z praxe. Ve srovnání se západními státy se projevoval nesoulad mezi teoretickými znalostmi a jejich uplatněním v praxi. Nejčastější náplní práce sociálního pracovníka bylo vyměřování dávek a posuzování poměrů klientů. V podstatě vznikl český fenomén úřednické práce za stolem (Galloway, 1979). Na prvorepublikové tradice se po roce 1990 pokusilo navázat mnoho škol. Výsledky jejich snah měly rozdílnou úroveň a postrádaly systematické vedení (Tomeš, 1997, s. 12).

V rámci projektu bylo důležité vytvořit nejprve definici sociální práce. Při prvním pracovním setkání se účastníci shodli na tom, že sociální práce „specifická odborná činnost, která směřuje ke zlepšování vzájemného přizpůsobování jednotlivců,

rodin, skupin a životního prostředí, v němž žijí.“ (Tomeš, 1997, s. 26). Dále směřuje: *„K rozvíjení sebeúcty a vlastní odpovědnosti jednotlivců s využitím schopností osob, mezilidských vztahů a zdrojů poskytovaných společností. Jde o službu klientům, kterou lze charakterizovat pojmy pomoc podpora, provázení.*“ (Tomeš, 1997, s. 26). Sociální pracovníci jsou charakterizováni jako osoby, které při řešení sociálních problémů zprostředkovávají pomoc a tím se snaží zabránit vzniku či eskalaci těchto problémů.

Na mezinárodní konferenci, pořádané v souvislosti s projektem GTAF III., se účastníci shodli na tom, že: *„Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů.*“ (Tomeš, 1997, s. 26). Z tohoto důvodu nestačí k výkonu profese sociálního pracovníka středoškolské vzdělání s maturitou. Sociální práce je činnost, která vyžaduje vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání. Odborné vzdělání připravuje budoucí či již stávající sociální pracovníky na vykonávání činnosti, které jim vyplývají z povahy jejich práce. Mezi tyto činnosti patří například poskytování kvalitní sociální ochrany a podpory nejen jednotlivcům, ale i skupinám a komunitám, spadá sem také účast na vytváření sociální politiky a sociálních služeb a intervence ve prospěch jednotlivců a skupin, které potřebují pomoc.

Obecným cílem pro vzdělávání sociálních pracovníků je získání schopností, na jejichž základě se dají rozvíjet mezilidské vztahy, pochopit psychodynamiku lidského chování, vědomě využívat profesionální osobnost při poskytování péče a rozvíjet schopnosti potřebné pro administrativní práci (Tomeš, 1997). Podle Hoffmana (1990) má odborné vzdělání studentům umožnit:

- celkové ztotožnění s profesí sociálního pracovníka
- stanovit si cíle při vykonávání profese sociálního pracovníka a uplatňovat je při práci s jednotlivci, skupinami nebo komunitami, a to v kontextu administrativních postupů a předpisů
- poskytnout pomoc všem klientům, kteří o ni požádají bez ohledu na vyznání, pohlaví nebo barvu pleti
- rozpoznat, prozkoumat a propojit problémy klientů s širším sociálním nebo společenským kontextem
- aplikovat techniky intervence a přizpůsobit je potřebám klientů
- převádět teorii do praxe.

Studenty je třeba vzdělávat tak, aby dokázali rozpoznat své schopnosti a řešit etická dilemata, s kterými se během výkonu své profese setkají. Také je důležité uvědomění, jak jsou hodnoty a etické normy promítnuty v dané kultuře a poznání, jak rozdílnost ovlivňuje hodnoty a rozhodování lidí. Měli by také být schopní rozpoznat své nedostatky a umět s nimi pracovat, tedy hledat další zdroje pro doplnění svých profesní znalostí a dovedností (Professional profile, 1987). Dore a kol. (1992, Maroon, 1997) navrhli osm klíčových cílů pro vzdělávání sociálních pracovníků:

- 1. Rozvoj specifických terapeutických dovedností spojených s vyšší citovou zátěží, posílení odhodlání vstoupit do terapeutického procesu, dovednost uzavřít rozfázovaný kontrakt a použít rozmanité terapeutické modely práce.*
- 2. Rozvoj kritického myšlení a pojmového chápání, uplatňování hodnot profese a schopnost použít teorii v praxi.*
- 3. Podpora sebeřízení při samostatném učení získávání vědomostí.*
- 4. Rozvoj profesních dovedností, jako je flexibilita, vlastní iniciativa a ochota riskovat.*
- 5. Rozvoj vůdčích schopností, dovedností pro komunitní práci a dovedností podpořit odhodlání klienta ke změně.*
- 6. Rozvoj schopnosti navazovat efektivní mezilidské vztahy.*
- 7. Znalost komunitních zdrojů spolu se schopností vést klienty a rozvrhnout si čas a počet případů.*
- 8. Rozvoj dovedností v oblasti administrativy a hodnocení.*

2.1 Vyšší odborné vzdělání

Profese sociálního pracovníka vyžaduje minimální základní vzdělání na úrovni vyššího odborného stupně.

Vzdělání je poskytováno na vyšších odborných školách, které svým statutem odpovídají nástavbovému studiu. Studijní program je tříletý, v případě kombinované formy studia jde o čtyři roky.

Absolvent se uplatní v širokém spektru institucí a organizací, které nabízejí sociální služby – např. v oblasti péče o rodiny a děti, péče o seniory, v sociální práci s osobami s postižením, v diagnostických a výchovných ústavech, krizových centrech, poradnách, na specializovaných pracovištích zabývajících se závislostmi, na sociálních

odborech městských úřadů, na sociálních odděleních zdravotnických zařízení, apod., jako:

- odborný asistent v sociálních službách
- odborný a samostatný kontaktní pracovník v sociálních službách
- odborný sociální pracovník
- odborný kontaktní pracovník
- poradce v sociálních službách
- odborný či samostatný resocializační pracovník
- koordinátor pečovatelské služby

Důraz je kladen na získání praktických dovedností potřebných pro profesionální sociální práci. Profilovými předměty jsou sociální politika, metody sociální práce a právo. Důležitou součástí celého studia je odborná praxe v různých sociálních institucích a organizacích.

První ročník studia je zaměřen více teoreticky. Vyučují se např. předměty: filozofie a etika, sociologie, psychologie, metody sociální práce, právo, sociální politika, speciální a sociální pedagogika, zdravotní nauky, orientace v sociální síti, anglický nebo německý jazyk, základy ekonomie, kultura osobního projevu, aplikovaná výpočetní technika apod.. Odborná praxe probíhá následně prostřednictvím exkurzů v předmětu Orientace v sociální síti. Na konci 1. ročníku se koná 3 týdenní souvislá praxe. Ve druhém a třetím ročníku je část předmětů povinných, část výběrových. Povinnými předměty jsou např. sociální patologie, psychiatrie, sociální zabezpečení, právo, apod. Mezi výběrové předměty patří např. metody práce s vybranými skupinami klientů (osoby závislé na návykových látkách, senioři, handicapovaní, nezaměstnaní, osoby stojící na okraji společnosti, etnické skupiny apod.), základy psychoterapie, krizová intervence a psychosociální výcvik. Odborná praxe se koná jako průběžná (2 dny v týdnu) v každém období. Studenti vystřídají 4 různá pracoviště. Souvislá praxe v rozsahu 3 týdnů se koná na konci 2. ročníku (Mičinová, 2011).

Označení sociální pracovník mohou používat ti, kteří úspěšně získají titul Diplomovaný specialista (DiS.).

2.2 Vysokoškolské vzdělání

2.2.1 Bakalářský stupeň

Tříleté bakalářské studium připravuje studenty pro výkon profese sociálního pracovníka v souvislosti se všeobecným vysokoškolským vzděláním. Absolvent je připraven na obecnou praxi v sociální oblasti a zvládá minimální kompetence v přímé práci s jednotlivcem v jeho sociálním prostředí (rodina, komunikace, organizace). Mezi základní kompetence patří schopnost správně rozpoznat a ukázat souvislosti problémové sociální situace a to ve všech jejích aspektech. Další schopností je i začleňování teoretických a praktických znalostí do profesionálních hodnot a postojů, vytváření plánů, realizace sociální změny v spolupráci s klienty, jejich okolím a do své profesní organizace a pracovního týmu.

Profese sociálního pracovníka je charakterizována vyváženým základem teoretických znalostí a profesních zkušeností (Profesional profile, 1987). V odborné literatuře se často objevuje názor ověření praxí, že studenti by měli získané teoretické znalosti ověřovat a podrobovat kritice v rámci odborných stáží v zařízeních.

V náplni studia jsou obsaženy nejen obecné akademické znalosti, ale i profesní cíle a jejich rozvržení by mělo být takové, aby se mohlo rozvíjet samostatné myšlení studenta, jeho analytické schopnosti, teoretické znalosti a dovednosti a konkrétní dovednosti v sociální práci a etická odpovědnost.

Školy realizují bakalářské studium tak, aby se shodovalo se základními vzdělávacími standardy v sociální práci, s jejich vzdělávacími cíly a v neposlední řadě i s potřebami studentů.

Bakalářské studium je zakončeno bakalářskou zkouškou, jejíž součástí je prokázání teoretických znalostí a obhájení bakalářské práce před komisí.

Náplň bakalářského studia do určité míry koresponduje s obsahem studia na vyšších odborných školách. V odborných kruzích již delší dobu probíhá diskuse o možnostech prostupnosti vyššího odborného studia a bakalářského studia. V současné době je řešení ponecháno na dohodách jednotlivých škol. V obecné praxi je absolvent vyšší odborné školy přijat do bakalářského programu jako každý jiný uchazeč a nejsou mu uznány žádné kredity. V některých případech je studentům umožněno nastoupit do druhého ročníku bakalářského studia s uznáním odborných předmětů a povinností

doplnit si chybějící znalosti. Ve větší míře jde o soukromé vysoké školy a za studium si musí student platit.

2.2.2 Magisterský stupeň

Druhý cyklus magisterského studia staví na obsahu bakalářského programu. V současné době je většina magisterským programů dvouletá, ve vzácných případech dobíhají pětileté cykly. Absolventi by měli mít kromě obecného rozhledu, který získají díky studiu, také schopnosti uplatnit se jako vedoucí sociálních organizací, v analýze, plánování a realizaci sociálních koncepcí a programů, či vyhodnocování účinků sociálních změn, ve specializovaných rolích sociálních terapeutů, vedoucích praxí, mediátorů, učitelů sociální práce a specialistů v metodách sociální práce (Tomeš, 1997).

Magistři v oboru sociální práce by měli mít široký celospolečenský přehled a měli by se umět orientovat v politických a společenských souvislostech sociálních problémů a možnostech jejich řešení. Vzhledem k úzeji koncipovanému studiu by měli získat vhled do oblastí jako je ochrana lidských práv, mechanismů diskriminace a sociálního bezpráví. Měli by mít poznatky o tom, jak jsou řízeny a organizovány sociální služby, orientovat se v sociální realitě, zvládat strategie a metody využitelné při plánování sociálních programů. Dále by měli ovládat modely výzkumů zaměřených na vyhodnocování kvality praxe a účinnosti sociálních programů (Tomeš, 1997, s. 42).

Studium je realizováno tak, že studenti mohou aplikovat svoje teoretické znalosti v praxi, učit se z vlastní činnosti a tím si internalizovat získané vědomosti. Současně je umožněna i realizace na akademickém poli a to účastí na konferencích a vědeckou činností studentů.

Magisterské studium je zakončeno státní závěrečnou zkouškou z profesních předmětů a obhajobou disertační práce.

2.2.3 Doktorandský stupeň

Základem pro doktorandské studium je úspěšné absolvování magisterského studia. Jeho cílem je připravit vůdčí osobnosti v sociální práci, které se nejvíce uplatní ve výzkumu, tvorbě a rozvoji teorie, přípravě sociálních koncepcí a programů, jako

učitelé na odborných školách a vysokých školách a aktéři v dalším vzdělávání sociálních pracovníků a také jako konzultanti v sociálních projektech (Tomeš, 1997).

Student má možnost si během studia prohloubit a utřídit již získané znalosti z humanitních oborů. Z oboru sociální práce to je zejména prohloubení teorie a metod, historie oboru, aktuálních otázek sociální politiky a výzkumu v sociální práci a modelů sociální změny v historii a nyní. Rozvine svoje poznatky z metodologie vědy a z teorie a výzkumu, které jsou vztaženy k praxi sociální práce (Tomeš, 1997).

Absolventi prokazují hluboké znalosti z obecného vědního základu a z oboru sociální práce. Dále má vyspecifikované svoje zaměření na jednu oblast sociální práce a dokáže na ni aplikovat získané dovednosti. Umí spolupracovat nejen v rámci svého oboru, ale i jako člen multidisciplinárního týmu. Jeho zaměření není jen teoretické, ale umí se realizovat i v přímém kontaktu s uživateli služeb.

Doktorandský program by měl každému studentovi nabídnout možnost rozvinout do hloubky své znalosti a dovednosti. V rámci rozvoje svého vlastního vzdělávání by měl mít prostor pro přednáškovou činnost zaměřenou na svoji specializaci.

Studium je zakončeno vypracováním a obhájením doktorské disertační práce před odbornou komisí.

2.3 Výstupy z projektu GTAF III. /WP 3/03 – 08

Podle zjištění národní konference, která byla uspořádána v souvislosti s projektem, se definovalo, že sociální práce je prováděna na úrovni odborné, samostatně odborné, expertní, vedoucí či řídicí a vědecké. Každá z činností vyžaduje jiný obsah znalostí a tedy i jinou úroveň vzdělání. Odborné činnosti roztřídili do tří stupňů podle to, jak náročné jsou znalosti potřebné k jejich výkonu.

A. odborné – činnosti, k jejichž zajišťování stačí vyšší odborné vzdělání nebo vzdělání na bakalářském stupni.

B. řídicí – k výkonu řídicích a manažerských činností je podle účastníků konference potřebné vzdělání na úrovni magisterského studia.

C. vědecké – k činnostem v oblasti vědy a výzkumu je třeba absolvovat doktorandské studium

K vytvořeným stupňům přiřadili činnosti, které mohou vykonávat pracovníci s danou kvalifikací. Ve stupni A jde o výkon sociálně-správních činností, sociálně-právního poradenství, sociální diagnostiky, sociální prevence a sociálně-právní ochrany, depistáže, sociální pomoci, pod kterou spadá poradenství, terapie, trénink sociální dovedností, organizování, vyjednávání a zastupování. Dalšími činnostmi jsou sociální analýzy, koncepční činnosti v sociálním plánování a vedení týmů. Pod stupeň B je sdružují všechny činnosti, které se mohou vykonávat ve stupni A a navíc může jedinec vykonávat supervizi, řízení sociální instituce a sociálního managementu, sociální výzkumu, vzdělávání a dalšího vzdělávání. Jedinci spadající svým vzděláním pod stupeň C mohou vykonávat všechno co stupně A a B s důrazem na vzdělávání a další vzdělávání a vědeckou činnost.

Dalším přínosem účastníků konference bylo vytvoření znalostních a dovednostních profilů absolventů školy. Při jejich vytváření vycházeli ze zahraničních zkušeností, které jsou již ověřené praxí.

Profil absolventů stupně A (VOŠ, Bc., I. cyklus navazujícího magisterského studia) (Tomeš, 1997, s. 33 - 34)

- Absolvent zná základní ekonomická pravidla a správní postupy, které souvisí s poskytováním dávek v soustavách sociální ochrany a umí podávat žádosti, vyřizovat je a provádět testy příjmů a majetku a jednat za klienty s úřady a naopak.
- Zná právní předpisy související s výkonem sociální práce a se sociální právy klienta a umí je používat v jejich prospěch, k jejich zastupování před úřady a k poskytování sociálně-právního poradenství.
- Zná sociálně diagnostické postupy ke komplexnímu posouzení sociální situace klienta a umí je používat.
- Má potřebné znalosti pro provádění sociální prevence a sociálně-právní ochrany a umí je používat.
- Má znalosti, které jsou potřebné pro poskytování sociální pomoci, zejména poskytování sociálního poradenství, terapie, tréninku, organizování, vyjednávání a zastupování a umí je používat. Prostřednictvím těchto znalostí si může vytvořit a udržet dobré vztahy s klientem a díky tomu vytvořit účelné postupy pro pomoc (Atherton, 1975, s. 398).

- Zná základní postupy a techniky k provádění sociální analýzy a umí vypracovat koncepci, program, plán.
- Zná postupy a umí připravit, provést a vyhodnotit jednoduchá šetření. Přitom uplatňuje znalosti metod a osvojených dovedností, aniž by záleželo na tom, zda pracuje s jednotlivci, skupinami či komunitami (Atherton, 1975).
- Zná, rozumí jí a je v praxi schopen využívat teorii a postupy, které mu umožňují mít dostatečnou sebereflexi a reflektovat i ostatní. Je schopen analyzovat svou odbornost a program zařízení a pracovat na jejich zlepšení spolu s ostatními (Atherton, 1975).
- Znat etický kodex sociálního pracovníka a usilovat o jeho dodržování. Spolu s tím je řešeno odpovědné fungování v týmu a nezávislost na struktuře organizace.

Profil absolventa typu B (II. Stupeň pětiletého magisterského cyklu, navazující magisterský program) (Tomeš, 1997, s. 34)

- Ovládá všechny teoretické a praktické znalosti ze stupně A.
- V oblasti sociální analýzy ovládá složitější techniky a postupy a umí vytvářet programy a plány v sociální oblasti.
- V rámci supervize dokáže provádět základní reflexi a sebereflexi a podporovat odborný rozvoj studentů a ostatních pracovníků.
- Má základní znalosti teorie řízení a právních norem, ekonomie a další znalosti potřebné pro efektivní řízení sociální instituce a týmu, který v ní působí
- Má základy ze sociologie, statistiky, demografie a psychologie, které jsou potřebné k provádění a organizaci operativního výzkumu.
- Dokáže vyjednávat se sociálními institucemi a vytvářet sociální sítě.
- Má dostatečné znalosti a přípravu ke vzdělávání v oboru.

Profil absolventa typu C (Doktorandské studium) (Tomeš, 1997, s. 34)

- Absolvent doktorandského programu by měl mít teoretické znalosti všech činností, které vykonávají sociální pracovníci. Mezi jeho další znalosti patří:
- Má potřebné znalosti a dovednosti z oboru pedagogiky, aby mohl vzdělávat v sociální práci.

- Získal dostatečné teoretické znalosti a průpravu pro vědeckou činnost a dokázal, že umí činnosti, které jsou spojeny s rozvojem teorie, metodologie sociální práce nebo s výukou na vysokých školách.
- Podílel se na změnách v činnosti sociálního pracovníka.

2.4 Vzdělání sociálního pracovníka v sociálních službách

1.1.2007 nabytí platnosti nově vytvořený zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve kterém je ukotveno minimální povinné vzdělání, které musí mít sociální pracovník. Cílem bylo zajistit kvalitní služby a ty může poskytovat jen pracovník, který má kvalifikaci správnou.

Zákon v § 109 definuje, že sociální pracovník je ten, kdo vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

Sociální pracovník musí prokázat předpoklady k výkonu činnosti sociální práce. Mezi tyto předpoklady patří ze zákona způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, kterou dokládá čistým trestním rejstříkem, zdravotní způsobilost, kterou potvrzuje praktický či závodní lékař posudkem a odbornou způsobilost.

Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

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, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo 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),

d) 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 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději, 31. prosince 1998.

Ne všichni sociální pracovníci splňují zákonem předepsanou kvalifikaci. V těchto případech zákon stanovuje lhůty, co kterých si musí doplnit vzdělání. U nových pracovníků je lhůta stanovena na 18 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání. Dokud nesplní podmínku odborné způsobilosti, vykonává svoji činnost pod dohledem jiného odborně způsobilého pracovníka. V případě pracovníků, kteří byli v praxi před platností zákona, je lhůta stanovena na 10 let. Tato podmínka se netýká pracovníků starších 50 let, u kterých je předpoklad, že si za dobu svého působení v sociální oblasti osvojili dostatek znalostí a dovedností. Ostatní mají povinnost absolvovat akreditovaný kurz do 2 let od účinnosti zákona (Čámský, 2008, s. 32).

2.5 Uplatnění absolventů magisterského programu sociální práce a sociální politika v praxi

Na Katedře sociální práce (KSP) FFUK proběhl výzkum uplatnění absolventů pětiletého magisterského studia realizovaného na této katedře v letech 1997 – 2004. Výzkumu se zúčastnilo 174 respondentů a na otázku týkající se prvního pracovního uplatnění odpovídali následovně (Kodymová, 2010).

139 absolventů nastoupilo po ukončení studia do zaměstnání, které jim umožnilo zůstat ve vystudovaném oboru. Většinou šlo o instituce, které se zabývaly poskytováním sociálních služeb nebo se jinak dotýkaly sociální oblasti.

25 absolventů začalo po studiu pracovat mimo vystudovaný obor a 10 absolventů nastoupilo na mateřskou dovolenou, odcestovalo do zahraničí nebo pokračovalo ve studiu na jiné škole.

Na otázku týkající se nynějšího pracovního uplatnění byly následující odpovědi.

Zvýšil se počet těch, kteří byli na cestách v zahraničí, mateřské dovolené nebo dále studovali a to na 35 osob.

Mírně se zvýšil počet osob pracujících mimo obor a to na 29 osob. V oboru nadále zůstává pracovat kolem 110 absolventů KSP (Kodymová, 2010).

3 Průběžné vzdělávání sociálních pracovníků

Lisabonská strategie Evropské Unie představuje program komplexní ekonomické, sociální a ekologické Evropy. V jejím textu je zvýrazněn přechod ke společnosti založené na znalostech, důležitost zvyšování úrovně vzdělání a přípravy pro život v informační společnosti. Mluví se o významu celoživotního vzdělávání a prioritě investic do lidských zdrojů (Lisabon Special European Council, 2000). V dokumentu „Strategie rozvoje lidských zdrojů pro Českou republiku“ byly lisabonské strategie rozvinuty a konkretizovány tak, aby odpovídaly podmínkám naší země. Na jeho tvorbě se významně podílel Národní vzdělávací fond, Ministerstvo práce a sociálních věcí a celá řada dalších institucí a odborníků. Veřejnosti byl představen v únoru 2003. Díky dokumentu se naše republika ubírá stejným směrem jako většina západních zemí. Pro oblast vzdělávání a učení je významné, že je vidí v celoživotním kontextu a díky tomu zavádí a objasňuje termíny vzdělávání formální, vzdělávání neformální a vzdělávání informální (Skalková, 2007, s. 91).

1. formální vzdělávání: *„se realizuje ve vzdělávacích institucích, jejichž funkce, cíl, obsah, prostředky a způsoby hodnocení jsou definovány a legislativně vymezeny. Typickým představitelem této vzdělávací instituce je škola.“*
2. neformální vzdělávání: *„nevede k ucelenému školskému vzdělání. Je realizováno mimo formální vzdělávací systém a zaměřuje se na určité skupiny populace a je organizováno různými institucemi (instituce pro vzdělávání dospělých, podniky, kulturní zařízení, nadace, kluby apod.).“*
3. informální vzdělávání se chápe: *„jako proces získávání vědomostí, osvojování dovedností a postojů z každodenních zkušeností, z prostředí, kontaktů. Narozdíl od formálního či neformálního vzdělávání je neorganizované, nesystematické a institucionálně nekoordinované.“*
(Strategie rozvoje lidských zdrojů, 2003)

Zpráva prof. Potůčka (2008) charakterizuje a pojmenovává hlavní problémy v soudobé situaci v ČR a snaží se hledat způsob jejich řešení s perspektivním výhledem do budoucnosti. Mezi jinými věnuje pozornost problematice „společnosti vědění“. Jde o společnost v níž podstatnou roli ve vyvážení ekonomické prosperity budou mít procesy spjaté s věděním, jako jsou učení, tvorba, vědění, kreativita a rozšiřování vědění, aplikace vědění a inovace. (Potůček, 2008, s. 16)

3.1 Definice pojmu další profesní vzdělávání a další vzdělávání

Další profesní vzdělávání je významnou součástí dalšího vzdělávání. Rovněž je součástí profesního vzdělávání. Označuje všechny formy profesního a odborného vzdělávání v průběhu aktivního pracovního života, po skončení odborného vzdělávání a přípravy na povolání ve školském systému. Jeho posláním je rozvíjení postojů, znalostí a schopností, vyžadovaných pro výkon určitého povolání. Má přímou vazbu na profesní zařazení a uplatnění dospělého, a tím i na jeho ekonomickou aktivitu. Jeho podstatou je vytváření a udržování pokud možno optimálního souladu mezi kvalifikací subjektivní (reálná pracovní způsobilost jednotlivce) a kvalifikací objektivní (nároky na výkon konkrétní profese), tedy stálé přizpůsobování kvalifikace pracovníka kvalifikovanosti práce.

Další vzdělávání (angl.: continuing education) je vzdělávací proces zaměřený na poskytování vzdělávání po absolvování určitého školského vzdělávacího stupně (vyšší odborné vzdělání, bakalářské, magisterské či doktorandské studium). Člení se na další profesní vzdělávání, občanské vzdělávání a zájmové (sociokulturní) vzdělávání. Pojem je často neadekvátně používán jako synonymum pojmu vzdělávání dospělých (NVF – CEKAS).

3.2 Vzdělávání dospělých

Vzdělávání dospělých nastupuje po ukončení systematického školního vzdělávání, zpravidla souvisí s nástupem do prvního zaměstnání. Zahrnuje v sobě ucelený soubor institucionálně organizovaných i individuálních vzdělávacích aktivit, které mají za úkol doplnit, prohloubit nebo dokonce nahradit dříve získané vzdělání. Jsou záměrně zaměřeny na rozvíjení vědomostí a dovedností, hodnotového systému, zájmů, osobních i sociálních kvalit, které člověk potřebuje pro plnohodnotnou práci i život mimo pracovní pole (Bočková, 2000).

Vzdělávání dospělých v sobě zahrnuje další profesní vzdělávání, zájmové a občanské vzdělávání. Z toho vyplývá, že nejde jen o zkvalitňování člověka jako pracovní síly, ale i o možnost jeho vlastního rozvoje a seberealizaci.

Na rozdíl do vzdělání získaného ve školním vzdělávání je vzdělávání dospělých nejdelší částí lidského života, jeho náplň je rozmanitější díky možnosti vybrat si úzké zaměření. Vzdělávání je v podstatě organizovaná činnost, která se zaměřuje na změnu

dosavadního jednání a myšlení člověka. Výsledkem vzdělávání by měla být hlavně lepší spokojenost účastníků vzdělávacího procesu nejen po profesní, ale i po osobní stránce. Získané znalosti a dovednosti by měly vést ke zlepšení pracovního výkonu účastníků. Dále by mělo být prostředkem k dosažení stanovených cílů, tedy prohlubování prvků služby.

Dle Věry Bočkové (2000) zahrnuje vzdělávání dospělých:

- školní vzdělávání
- další profesní vzdělávání
- občanské vzdělávání
- zájmové vzdělávání

3.2.1 Věkové skupiny v procesu vzdělávání

Kolektiv autorů Bakešová, Koudelka a Křesťan uvádí, že „*účastníkem vzdělávání dospělých je školený, instruovaný, cvičený a tedy učící se dospělý jedinec.*“ (Bakešová et al., 2003, s. 10) Účastník se dá charakterizovat jako dospělá osoba, jejíž chování je ustálené, má stabilizovaný systém hodnot, vytvořený životní způsob. Ve své práci preferuje praxi a má často kritický přístup k teorii, jeho životní a pracovní zkušenosti jsou různorodé. Vzhledem k věku jsou u něj patrné určité změny ve smyslových a paměťových funkcích a z důvodů osobních, pracovních, rodinných a jiných se obtížněji soustředí.

V. Bočková (2000) odkazuje na polského psychologa W. Szewczuka, který vytvořil 4 věkové skupiny, do kterých rozdělil dospělé dle jejich schopnosti se učit.

1. Mladí dospělí – věk 20 – 30 let, kteří mají velmi dobré předpoklady pro studium. Pro tuto skupinu představuje vzdělání a studium nástroj k dosažení životních cílů.
2. Zralí dospělí – věk 30 – 45 let – se vyznačují jasně stanovenými cíli a sklonem k prakticismu. Míra investic do vzdělání souvisí s jejich funkčním a pracovním postavením.
3. Dospělí ve věku 45 – 60 let mající bohaté životní zkušenosti a velmi často si uvědomují potřebu hlubšího vzdělání. Studium mají většinou individuální a zajímají se o filozofii, kulturu, vědu aj.

4. Skupina dospělých nad 60 let se vyznačuje, spíše než vstupem do vzdělávacího systému, pokračováním ve studijních návycích. Studium si udržují duševní svěžest a získávají nové poznatky.

Schopnost učit se je ovlivněna u dospělých nejen jejich věkem, ale i úrovní předchozího vzdělání, druhem vykonávané profese, rodinnými a sociálními poměry, ze kterých jedinci vychází. V některých případech může být působení vyjmenovaných faktorů silnější než faktor věku. Dalším důležitým faktorem je motivace, se kterou je spojena vnitřní potřeba rozvíjet se, zbavovat se vlastních nedostatků, získávání ocenění, sebeuplatnění. Vliv mají kromě vnitřních faktorů i faktory vnější, mezi které můžeme řadit tlak v zaměstnání, v rodině nebo ze společnosti.

3.2.2 Bariéry ve vzdělávání dospělých

Během studia se může stát, že se dospělý student dostane do situace, kdy není schopen, z nejrůznějších důvodů, zvládat nároky a požadaky, které jsou na něj kladeny. Odborníci tento stav označují jako „zátěž“ a definují ho „*jako rozpor mezi nárokem prostředí a připraveností jedince se s tímto rozporem vyrovnat.*“ (Bakešová et al., 2003, s. 11) Jedním z výstupů projektu BADED – Barriers in Adult Education bylo definování překážek, se kterými se setkávají dospělí studující. Překážky byly rozděleny na vnitřní a vnější. Autoři zdůrazňují, že tyto kategorie nelze v reálném životě oddělit. Nejhlavnějšími překážkami ve vzdělávání dospělých jsou:

Vnější překážky (Bartlová, 2008):

- nedostatek finančních prostředků – jeden z nejčastějších důvodů proč se lidé nezapojují do dalšího vzdělávání. Náklady na kurzy jsou např. Pro nezaměstnané hrazeny pořadatelem, pokud ovšem frekventant skončí kurze předčasně, musí si část uhradit.
- nedostatek času – např. ženy uvádí, že kvůli povinnostem vůči rodině nemají dost času na další vzdělávání. Rodina má pro ně přednost a jinou možnost nevidí. S tím se pojí i malé využívání částečných úvazků, což by jim mohlo uvolnit čas vzdělávání. Dalším problémem je délka kurzu. Každopádně, pokud nebudou zaměstnavatelé podporovat další vzdělávání, bude pro studující zaměstnanec problém získat volno na studium.

- omezená nebo nezajímavá nabídka kvalitních kurzů, špatné zkušenosti s rekvalifikací – někdy je v nabídce jen málo kurzů nebo je nabídka pro zájemce nezajímavá. Vzhledem k tomu, že mnoho lidí vidí kurzy ne jako možnost sebevzdělání a osobního rozvoje, ale jako prostředek získání zaměstnání, tak jsou nespokojeni, když kurz nesplní svůj účel.
- nedostatek informací o kurzech, není dostupný poradce nebo vhodná rada – někteří lidé neví, kde sehnat informace, někteří ví, že existuje nějaká nabídka kurzů, ale je pro ně obtížné najít ty, které by je zajímaly.
- rodinné problémy – povinnosti k rodině převyšují potřebu osobního rozvoje a výzvy ke změně prostředí, ve kterém by mohli mít lepší přístup ke vzdělání. Lidé se raději věnují rodině než vzdělávání.
- místo – přístup k dalšímu vzdělávání souvisí s místem pořádání kurzu. Může se stát, že zajímavý kurz je pořádán na místě těžko přístupném nebo příliš vzdáleném zájemcům, pro které je určen.
- znevýhodnění žen na/po mateřské dovolené - pro ženy na mateřské dovolené je jen velmi málo možností pracovního uplatnění na částečný úvazek, což by jim ulehčilo návrat na trh práce. Ženy nastupující zpět do práce mají často problémy s tím, že je zaměstnavatel nechce zaměstnat, protože mají malé děti, o které se musí starat. Tento přístup snižuje sebehodnocení ženy a odráží se to i v dalších oblastech jejího života.
- kurzy, vzdělávání jako společenská záležitost – někdy jsou lidé k účasti na kurzu nuceni. Jde zejména o skupinu dlouhodobě nezaměstnaných osob, pro které je kurz příležitostí nejen k učení se a získávání pracovních dovedností, ale i k setkávání se s lidmi v podobné situaci (bez práce, malý nebo žádný příjem, přemíra volného času). Vzdělávací stránka kurzu je v tomto případě méně důležitá a svou roli zde hraje i sociální stránka. Lidé se dostávají do kontaktu s ostatními, což je vyvádí z izolace a může jim to přinášet pocit uspokojení.
- formální vzdělávání – když člověk opustí zdi tradičních vzdělávacích ústavů, většinou k této formě již nechce vracet. Proto je dobře, když jsou kurzy vedeny formou neformálního vzdělávání a život a lidé jsou obecně považováni za nejlepší učitele. V této podobě se lépe předávají zažité zkušenosti. Dalo by se zde použít heslo: „Život je nejlepší učitel.“

- nedostatek financí – vzdělání je luxus. Lidé musí utrácet peníze za životní nezbytnosti jako je bydlení, jídlo, děti a na „luxusní“ věci už jim moc nezbyvá. Mezi tento luxus počítají i vzdělávání. Na druhou stranu je pro ně mnohem důležitější sociální kontakt a komunikace s ostatními než peníze, proto pokud mají volit mezi vzděláváním a společenským kontaktem, volí raději společnost.

Vnitřní překážky:

- vzdát se – někteří lidé se v určitých situacích vzdávají – jsou nějakou dobu nezaměstnaná a kvůli tomu nejsou schopní se aktivizovat a myslet pozitivně. Mají pocit, že další vzdělávání nemá smysl, protože zaměstnavatelé dávají přednost těm, kteří mohou prokázat více vhodné vzdělání.
- rodinné nebo zdravotní problémy, nepříjemná situace – v této souvislosti není vzdělání prioritou kvůli zdravotním nebo rodinným problémům nebo kvůli paralyzující nezaměstnanosti – všechny tyto důvody se musí nejdříve vyřešit, protože představují negativní myšlení, které odebírá energii určenou pro rozvoj nových činností, vyčerpání způsobené nepříznivou situací může mít špatný vliv na duševní zdraví.
- stereotypní myšlení – názory, že některé kurzy jsou jen pro mladé lidi a člověk určitého věku by se mezi nimi nemusel cítit dobře. Jedinci se považují za moc staré na to, aby se učili. Dalším stereotypem je jednostranný pohled na náplň kurzu. Pro některé to je jen prostředek k získání lepšího pracovního místa místo toho, aby v tom viděli způsob nebo možnost jak zlepšit svojí situaci, získat kontakty atd.
- nedostatečná aktivizace – nedostatek motivace, nebo dokonce odpor je záležitost, která člověka drží v situaci, kdy nemá sílu bojovat o vítězství a s tím se dá hodně těžko vyrovnat nebo se z toho vymanit. Často lidé upadají do letargie a odmítají cokoliv změnit na svém životě.
- obava – lidé jsou ochromeni svým strachem a neustále si říkají - „Já to nezvládnou, nedokončím tenhle kurz.“
- osobní nebo fyzické problémy – deprese, stres, nevolnosti a malé sebevědomí jsou překážky, které stojí v cestě dalšímu vzdělávání nebo hledání práce.
- jiné priority – rodina, přátelé, hledání práce aj. - jsou faktory, které odvádí lidi od dalšího vzdělávání.

- nedostatek psychologické podpory – jedincům chybí podpora od blízkých osob. Někdy se zmiňují o nedostatku služeb, které by takovou podporu poskytovaly (poradce, který jim kromě poskytnutí informací poskytne i podporu).
- malý rozhled – lidé jsou často obklopeni „zdmí“, které nevidí a díky kterým nemají dostatečný náhled na svoji aktuální situaci.
- špatné osobní zkušenosti s nároky vzdělávacího systému nebo výcviku – lidé mají špatné zkušenosti z jiných vzdělávacích stupňů, které si s sebou nesou po zbytek svého života. Pro tyto jedince je další vzdělávání nepříjemné a ochromující.
- vzdor – někteří lidé se popisují jako „rebelové“ proti společnosti a názorům jiných lidí. Chtějí, aby věci byly po jejich a nejsou připraveni debatovat o možných řešeních nebo kompromisech.
- snaha o odlišnost - „Berte mne takového jaký (jaká) jsem nebo mne nechte na pokoji.“ Jedinci jsou hodně zaměřeni sami na sebe a považují se za odlišné od ostatních.
- rozporuplnost – jedinci vysílají do světa rozporuplná prohlášení jako: „Mám rád vzdělávání, ale protože toho už vím dost, tak si spíš užívám pocit, že jsem součástí společnosti.“ nebo „Chtěla bych se učit, ale nemám ráda změny.“
- život je boj a nikdo nemůže vyhrát – jedinci nahlízejí na život jako na boj, který probíhá v každém okamžiku na všech úrovních existence a oni nemůžou vyhrát, protože mají pocit, že je všechno (společnost, Bůh aj.) proti nim. Proto je v pořádku se vzdát a nezaměstnanost a nekvalifikovanost si užívat jako výhody – volný čas během dne, méně stresu, uniknout od napětí „normální“ práce, vychovávat děti jako plnohodnotné zaměstnání.
- život je navážno (serious) – život je pocíťován jako něco velmi závažného, důležitého a vyčerpávajícího. Potěšení z práce je něco naprosto nemyslitelného a jedinci berou věci velmi vážně, protože život je těžký.
- vykořisťování – existovat jako součást společnosti a ekonomie znamená být vykořisťován společností, státem a jinými subjekty. Proč investovat do systému, ve kterém nedostanu dobrý plat a nejsem ohodnocen jako důležitá část směny ve společnosti a společnosti jako takové. Pro některé jedince je to dobrý důvod proč nebýt zaměstnán, když se nechci cítit vykořisťován a zneužíván.

- oběť – dej x ber – pomoc druhým je důležitější i když za to musí jedinec zaplatit hodně vysokou cenu. Lidé se věnují dětem, nemocným, starým a jinak znevýhodněným osobám. Často je to spojeno se zneužíváním systému dávek v nezaměstnanosti.
- nedostatek kladného sebehodnocení – na jednu stranu si jedinec myslí, že by se věci měly dělat podle něj, ale na druhou stranu postrádá kladný přístup sám k sobě. Peníze považuje za nedůležité, protože si myslí, že není dost dobrý, aby měl dobrý život a dostatek prostředků, aby si ho mohl dovolit.

3.3 Požadavky na vzdělávání vyplývající ze zákona o sociálních službách

V § 111 z.č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů je upravena povinnost sociálního pracovníka dále se vzdělávat. Vychází se z předpokladu, že vědy o společnosti a metody a techniky potřebné pro práci sociálního pracovníka se neustále rozvíjejí a zdokonalují. Je proto důležité, aby se rozvíjel i pracovník.

Zákon ukládá zaměstnavateli povinnost zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Tímto vzděláním si pracovník obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Další vzdělávání se uskutečňuje v akreditovaných vzdělávacích zařízeních a vzdělávacích programech. Akreditace uděluje ministerstvo vysokým školám, vyšším odborných školám a vzdělávacím zařízením právnických a fyzických osob.

Zákon také specifikuje formy dalšího vzdělávání, což jsou:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v akreditovaných kurzech,
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- d) účast na školicích akcích.

Účastí na dalším vzdělávání si sociální pracovník prohlubuje kvalifikaci podle zákoníku práce. O každém absolvování vzdělávacího kurzu dostane účastník od

organizátorského zařízení osvědčení, které slouží jako doklad naplňování podmínky dalšího vzdělávání.

Standardy sociální práce sice nejsou právně vynutitelné, ale slouží k hodnocení kvality poskytované služby a vzdělávání pracovníků je s nimi tedy úzce spojeno.

Zaměstnavatel by měl mít písemně zpracované program dalšího vzdělávání zaměstnanců a podle tohoto programu postupuje. Vyšší kvality programu může zaměstnavatel dosáhnout jen systematickým rozvojem dalšího vzdělávání všech svých pracovníků, protože dobré fungování organizace ve všech jejích složkách vede ke kvalitní a bezproblémové práci jednotlivců (MPSV, 2003).

Obsah a rozsah povinného vzdělávání může zaměstnavatel rozpracovat do několika skupin, které jsou odlišeny potřebami organizace a pracovníků (MPSV, 2008).

a) povinné penzum pro každou pracovní pozici / každého zaměstnance s přihlédnutím k délce praxe a vzdělání zaměstnance (to by měl mít stanoveno už když přijímá nového pracovníka)

b) vzdělání nad povinné penzum je spojeno s rozvojem kompetencí pracovníků, které vycházejí z potřeb klientů. Jde o nové metody práce, nové poznatky v oboru. Dalším hlediskem je aktuální potřeba služby, což může souviset například s rozšiřováním nabídky, přijetím uživatelů s potřebami, které služba zatím neumí naplnit nebo z přípravy zaměstnanců na převzetí odpovědnější pozice

c) další vzdělávání podle přání a potřeb pracovníků. V této možnosti se ukrývá příležitost k motivaci pracovníka k další práci prostřednictvím umožnění vzdělávání v oblasti, která přímo nesouvisí s potřebami klientů, ale může vést k rozvoji dovedností a zvýšení profesionality pracovníka. Jako příklad se dá uvést sebezkušenostní výcvik.

Zaměstnanci, kteří absolvují vzdělávací kurz mají povinnost nejen aplikovat poznatky do své práce, ale také zprostředkovat je svým kolegům na pracovišti a tím přispět k jejich rozvoji. Zaměstnavatel poskytuje pracovníkovi prostor a podporu při vzdělávání a následném uplatňování získaných poznatků.

Vzdělávání pracovníků organizace může probíhat třemi způsoby:

1. Interní vzdělávání, které je součástí ročního plánu vzdělávání a je organizováno vedoucí vzdělávání. Obsahem jsou vzdělávací aktivity určené zejména pro pracovníky přímé péči a management. Část těchto seminářů může být otevřená

účastníkům z jiných organizací. Náplní je ryze profesní vzdělávání. Mezi hlavní témata můžou patřit standardy kvality, tvorba metodiky, legislativa aj.

2. Pobočkové vzdělávání organizují kontaktní pracovníci pro vzdělání na jednotlivých pobočkách. Jde o doplňkové vzdělání sloužící potřebám pracovníků konkrétní služby.

3. *„Externí vzdělávání je nabídka vzdělávacích kurzů od ostatních poskytovatelů vzdělávání. Je pojímáno jako doplňkové či prohlubující profesní znalosti a dovednosti, přičemž záleží na obsahu a charakteru kurzů. Pracovník je na vzdělávání, které mu hradí zaměstnavatel (v nejlepším případě), vyslán pokud je to v zájmu organizace. Pokud tomu tak není, pracovníci si vzdělávání hradí sami a absolvují ho ve svém volném čase“* (MPSV, 2008).

3.4 Zahraniční inspirace v oblasti dalšího vzdělávání

Aby mohl sociální pracovník vykonávat dobře svoji práci, musí udržovat svoji odbornost na určité úrovni nebo si ji zvyšovat. Toto rozšiřující vzdělání může získat dalším studiem na vysoké škole nebo doplňkovými kurzy. Jak bylo řečeno, pracovník je vybaven blokem základních znalostí a dovedností, který musí obnovovat a doplňovat podle vývoje ve společnosti. Odborné znalosti sociálního pracovníka jsou kombinací úkolů, které mohou být zahrnuty do sociální práce. Vzhledem ke své povaze a propojenosti jsou úkoly převážně nezávislé na organizaci, ve které jsou plněny. Když se mluví o praktické odborné způsobilosti, je důležité to, že kombinace úkolů je hlavně určována organizací, ve které pracovník svou činnost vykonává. Výchozím bodem pro další vzdělávání je to, že obsah musí být jak teoretický, tak praktický.

Mezi výchozí body patří (Professional profile, 1987):

- propojení odborných znalostí sociální práce v měnící se společnosti je možné jen díky pokračujícímu odbornému vzdělávání, které tvoří prostor, kde se znalosti hodnotí, rozpracovávají a znásobují. Výsledky by měly být viditelné v rámci zvyšování kvality poskytovaných služeb
- tvorba doškolovacích kurzů by měla být zaručena výsledováním a detekcí problémových okruhů a nabídka kurzů by se měla zaměřit právě na tyto oblasti
- doškolovací kurzy by měly být přístupné všem pracovníkům ze všech oblastí (státní i nestátní organizace)

- začínající sociální pracovníci by měli mít častější podporu při výkonu své práce. Proces získávání pracovních zkušeností se dovršen asi po dvou letech a poté by měli jít na doškolovací kurz, který jim umožní fungovat jako zcela samostatní sociální pracovníci. Podpora jejich práce by měla pokračovat i po tomto kurzu
- stávající sociální pracovníci by se měli účastni rozvojových aktivit minimálně jednou za pět let. Jejich prostřednictvím by měli získat základní minimální přehled o posunech v profesi. Mezi povinné okruhy patří obecné znalosti, rozvoj metod, postavení a funkce sociálního pracovníka ve společnosti a kodex a etika
- strukturovaná nabídka kurzů by měla být rozvíjena dle aktuálních potřeb. Výzkum může určit, co by se mělo použít k rozšíření již existujících kurzů nebo a zda by se měly vytvořit kurzy nové.

Některé z těchto poznatků se již v české praxi uplatňují a to díky organizacím, které se zabývají vzděláváním pracovníků v sociálních službách.

3.5 Vzdělavatelé v oblasti sociálních služeb

3.5.1 Národní vzdělávací fond

Národní vzdělávací fond o.p.s. je nezisková organizace založená v roce 1994 Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR za podpory Evropské komise. Primární zaměření organizace je na rozvoj lidských zdrojů, podporu celoživotního vzdělávání, zaměstnanost a sociální rozvoj České republiky. Dále do jeho činnosti spadá zvyšování kvality řízení a soutěživosti a přispívá k národní sociální a ekonomické transformaci (Bartlová, 2008).

V současné době se Národní vzdělávací fond zabývá především (Bartlová, 2008, s. 12):

- podporou strategie rozvoje lidských zdrojů na národní i krajské úrovni
- správou a rozvojem serveru TopRegion.cz – insirační databanky pro strategické řízení rozvoje lidských zdrojů
- podporou hlavních subjektů působících na trhu práce ČR – Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, úřadů práce v jednotlivých regionech a dalších organizací spolupracujících se službami zaměstnanosti
- analýzou trendů a politik v oblasti zaměstnanosti a vzdělávání, výzkumem kvality lidských zdrojů

- podporou poradenských služeb v resortu zaměstnanosti i vzděláváním a projektovou činností v této oblasti - Středisko podpory poradenských služeb
- programováním a implementací Evropského sociálního fondu v ČR
- vzděláváním poskytovatelů sociálních služeb v oblasti standardů kvality, rozvojovými audity kvality sociálních služeb

3.5.2 CEKAS

CEKAS je zkratka Centra pro kvalitu a standardy v sociálních službách při Národním vzdělávacím fondu o.p.s., které bylo založeno v říjnu 2003. Cílem CEKASu je stát se základnou pro spolupráci nestátního neziskového sektoru, státního sektoru (ministerstev) a samosprávy (kraje, města, obce) prostřednictvím partnerských projektů a jiných iniciativ. Zprostředkování informací a zkušeností s nejlepší praxí v ČR a v zahraničí.

Mezi další snahy patří snaha být subjektem, který se podílí na podpoře a provázení poskytovatelů sociálních služeb při postupném zavádění standardů kvality sociálních služeb. Je iniciativou podporující vzdělávání, výcvik odborníků v oblasti hodnocení kvality sociálních služeb a standardů sociálních služeb a podporující supervize v této oblasti. Je realizátorem nebo zprostředkovatelem pilotních projektů v oblasti rozvíjení nových metodik hodnocení a sebehodnocení, v základní i rozvojové oblasti jednotlivých komplexů služeb. Je subjektem, který bude provádět fundraising pro výše uvedené oblasti (NVF - CEKAS).

Nabídka služeb, kterou CEKAS poskytuje zahrnuje také Partnerství pro přípravu a realizaci projektů pro ty organizace, které nemají personální kapacity k tomu, aby samy psaly, připravily a hlavně realizovaly, monitorovaly a hodnotily vlastní větší projekty v následujících oblastech: i) Systémové vzdělávací programy v oblasti zavádění standardů kvality do různých typů sociálních služeb pro různé subjekty (kraje, města, profesní a uživatelské asociace atd.). ii) Zavádění moderních metod sociální práce v oblasti odstraňování restriktivních opatření v rezidenčních službách. iii) Podpora vzdělávání a vytváření metodik vzdělávání pro pracovníky pomáhajících profesí na objednávku subjektů (krajů, měst, profesních a uživatelských asociací atd.). Poskytování logistické podpory profesním organizacím při kvalitativním rozpracování standardů a kritérií v návaznosti na daný typ a charakter poskytovaných služeb.

Realizuje vlastní projekty CEKAS. Nabízí několikaletou zkušenost s plošným organizováním hodnocení kvality sociálních služeb a později certifikací na celostátní úrovni (CEKAS).

3.5.3 Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork byla založena na podporu rozvoje streetwork v roce 1997 jako odborná profesní organizace, která sdružuje pracovníky z praxe i teoretických pracovišť, a jejímž členem se může stát každý, kdo působí v teorii nebo praxi streetwork, ve státním či nestátním zařízení. Postupně zde své místo nalézali i pracovníci stacionárních nízkoprahových programů. Od roku 2000 se začalo v rámci asociace prosazovat a rozvíjet téma nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) (Streetwork, 2010).

K činnostem patří zejména lobování ve prospěch členů ČAS i samotného oboru, vytváření klimatu pro práci v oboru (sít'uje, napomáhá komunikaci členů, propaguje oblast, atd.), podporování vlastní vnitřní činnosti na profesionalizaci oboru, například vytváření definic, standardů, stanovení měřítek kvality, definic využívání supervize, vytváření akreditačního a evaluačního systému, atd. Dále realizuje projekty určené pro odbornou veřejnost, zejména vzdělávací a výcvikové programy a organizuje profesní setkání, konference, semináře, případně jiné odborné akce (Streetwork, 2006).

3.5.4 Pražská pracovní skupina ŽUPAN

Pražská skupina Župan byla založena účastníky vzdělávacího programu PRAMEN, který realizovala v roce 2006 Česká asociace streetwork. Posláním skupiny je zvyšovat kvalitu poskytovaných nízkoprahových služeb pro děti a mládež v pražském regionu a vzájemná podpora členů skupiny. Skupina si za cíle svojí činnosti zvolila filozofické uvažování nad kontextem sociální práce, intervizní setkávání pracovníků pražských nízkoprahových zařízení, spolupráce a sdílení informací z oboru, sebevzdělávání se v rámci skupiny, zvyšování prestiže, rozpracování odborných témat souvisejících s daným oborem a organizování společných projektů v rámci skupiny.

Skupina sdružuje pracovníky pracující v nízkoprahových službách s neorganizovanými dětmi a mládeží s praktickou nebo teoretickou zkušeností v přímé

práci. Skupina pořádá nepravidelná školení a semináře nad aktuálními tématy, která vyplývají z povahy práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (ŽUPAN, 2010).

4 Profil pracovníka NZDM

V první kapitole jsme si definovali pojem nízkoprahovost a seznámili se s tím, co je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, s náplní jeho činnosti a charakterizovali jsme si ty, kteří tuto službu využívají. Dále jsme si definovali potřebné vzdělání k tomu, aby se ze studenta mohl stát sociální pracovník a co je nezbytné k tomu, aby se ze sociálního pracovníka stal kvalitní sociální pracovník. Kdo jsou ti, na kterých stojí naplňování nízkoprahovosti a udržení služby v chodu? Co je náplní jejich činnosti a jaké k tomu musí mít předpoklady? V této kapitole se pokusím odpovědět na tyto základní otázky.

4.1 Pracovník pomáhající profese

Matoušek (2003) rozlišuje dva stupně pomáhání. První stupeň pomáhání zahrnuje psychiatry, psychology, manželské poradce, výchovné poradce, sociální pracovníky aj. Od nich se očekává, že jsou kompetentní v pomoci lidem zvládat jejich sociální a emoční problémy. Druhý stupeň pomáhání zahrnuje i skupinu profesionálů, kteří často jednají s klienty nalézajícími se v obtížných životních situacích. Jde o duchovní, lékaře a zdravotní personál obecně, učitele, konzultanty, policisty, hasiče, probační úředníky a další. Tyto osoby spojuje jejich specializace v profesích, které vykonávají a zároveň to, že budou svým klientů (pacientům) pomáhat zvládat sociální a emocionální dimenze jejich problémů. V ideálním případě by se tyto problémy měly řešit komplexně a pomáhající profesionál by měl k člověku přistupovat jako k celku zasazenému do určitého prostředí a obklopenému určitými lidmi.

Aby mohl člověk poskytovat odbornou pomoc jiným lidem, musí být vybaven řadou předpokladů a dovedností. Některé se učí v rámci socializačního procesu a některé získá v průběhu vzdělávání. Nejdůležitější roli v pomáhající profesi však hraje lidský vztah mezi pracovníkem a klientem, což je nejlépe obsaženo v názoru, že hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost (Kopřiva, 2006, s. 12).

4.1.1 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese

Hájek (2007) mluví v návaznosti na C. R. Rogerse o třech základních proměnných, které jsou důležité v pomáhajícím procesu. Jde o:

- opravdovost (Hepworth, 2010) – jde o velmi důležitou složku v navazování vztahu pracovník – klient. Klienti jsou velmi citliví na to, zda se pracovník chová transparentně uvnitř i navenek (zda je v souladu jeho prožívání a jednání vůči klientovi). Klient nevnímá jen to, co pracovník říká, ale i to, jak se pracovník chová a reaguje. Opravdovost souvisí i důvěryhodností, která se dle Matouška (2003) skládá z diskrétnosti, která zaručuje klientovi, že důvěrně sdělené informace se nedostanou k dalším lidem. Dále se spolehlivostí, tedy tím, že klient může věřit tomu, co mu pracovník říká, s využíváním moci, což v sobě zahrnuje prvek důvěry a poskytnutí pozornosti a nakonec porozumění, které v sobě skrývá očekávání klienta, že se pracovník bude snažit pochopit obsah klientova sdělení. Mezi zdroje důvěryhodnosti patří i vzhled, pověst a chování pracovníka.
- nepodmíněné pozitivní přijetí – přijímání druhých bez emočních nároků se nám v osobních vztazích mnohdy nedaří. Často je naše rozhodování ovlivněno podmíněným přijetím typu: „Když to uděláš, tak mi nechod’ na oči!“ V tomto případě jde o jednoznačné sdělení. Někdy lze postřehnout tzv. „dvojnou“ vazbu ve sdělení, jako např.: „To je v pořádku, jen si tam jdi.“ Verbální vyjádření nám dává svolení, ale neverbální obsahuje silný nesouhlas mluvčího. V neposlední řadě nemusíme být přijati vůbec. Člověk potřebuje být přijat a vyslechnut a ne vždy přitom musí dostat řešení. Postoj, který neklade žádné podmínky vytváří atmosféru bezpečí a důvěry ve vzájemné vztahu pracovník – klient (Hájek, 2007, s. 68)
- odpovídající empatické porozumění – ovládnutí komunikační dovedností je pro pracovníka základním prostředkem pro navázání kvalitního vztahu s klientem. Díky tomu může dříve nebo později začít s řešením klientova problému.

G. Egan (2003) definuje čtyři základní komunikační dovednosti.

1. Fyzickou přítomnost – v některých případech je pomáhajícím nástrojem už jen samo setkání pracovníka s klientem.

2. Naslouchání – jde o schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá. Pracovník si musí všimnout nejen verbálních, ale i neverbálních projevů, které klient vyjadřuje otevřeně či skrytě.
3. Empatii – představuje vhléd do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, do jeho problémů; představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením.
4. Analýzu klientových prožitků – schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což vše umožňuje konstruktivní práci při zvládnutí klientových problémů.

I když lidé reagují na stejnou situaci podobně, jejich pocity mohou být zcela rozdílné. Hájek přirovnává sezení s klientem k napínavému filmu v kině. V obou případech lidé sdílí silné emoce, ale na rozdíl od sezení, z kina můžeme odejít, nebo se na některé scény nedívat. To v životě nejde. Co nám řekne klient musíme dobře vnímat a po skončení rozhovoru nám v mysli zůstane ozvuk slyšeného. Odpovídající empatii dáváme tím, že dokážeme sdílet s klientem jeho pocity, vcítit se do jeho situace a pojmenovat ji. Schopnost vcítit se do druhého se nazývá empatií, kterou Matoušek (2003) charakterizuje jako formu lidské komunikace, která v sobě obsahuje nejen naslouchání a porozumění, ale i sdělování porozumění klientovi.

V vztahu pracovník – klient je důležité, aby pracovník projevovat empatii vůči klientovi, protože bez této zpětné vazby by byla jejich komunikace pro klienta nepřínosná a mohl by se vůči pracovníkovi uzavřít. Pracovník by měl být schopen vidět svět očima svého klienta, zjistit, jak vypadá a jak se v něm klient cítí. V podstatě je empatie jakousi vstupenkou do světa druhého člověka, která umožňuje cítit se v něm doma. Každý, kdo takovou vstupenku dostane by měl být v každém okamžiku citlivý vůči změnám, které se v druhém člověku odehrávají a tyto změny akceptovat.

Pracovníci, kteří systematicky pracují s klientem na řešení jeho problému mají možnost dostat se dále a jsou schopni docela jasně chápat zážitky klienta, i když jim sám klient plně nerozumí. Tato fáze se nazývá vyšší úroveň empatie a C. R. Rogers mluví o tom, že jde o vnitřní pochody, které si klient sám zřídka uvědomuje. Hlubší empatické naslouchání se týká toho, co klient aktuálně říká a ne toho, jak se jeho sdělení interpretuje.

Každý člověk zvládá být empatický na základní úrovni, což je tzv. Emoční inteligence. Empatií jsme nadáni v různé míře od malička a lze ji i v dospělosti cíleně

rozvíjet tréninkem. Vedle opravdovosti a naslouchání je jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klientem.

Matoušek (2003) dále uvádí ještě dva předpoklady, a to přitažlivost a inteligenci. S přitažlivostí souvisí nejen faktor fyzického vzhledu, ale i postoje, názory, myšlenky a sympatie, které klient k pracovníkovi cítí. Klient se může s pracovníkem identifikovat nejen kvůli fyzickému vzhledu, ale i díky stylu oblékání, muzice nebo společným zájmům.

Intelligence je spojená s touhou neustále obohacovat své znalosti, získávat poznatky o nových teoriích a metodách, seznamovat se s praktickým využitím získaných teoretických vědomostí. S tím souvisí další vzdělávání pracovníků, které vede ke zkvalitňování poskytovaných služeb a zvyšování kvalifikace a kompetentnosti pracovníka.

4.2 Pracovník nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Česká asociace streetwork vypracovala v roce 2006 Standardy pro Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen Standardy) . Standardy mají být popisem kvalitní nízkoprahové služby. Jde o soubor měřitelných a ověřitelných kritérií. Smyslem standardů je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoliv jaká práva a povinnost mají poskytovatelé a uživatelé služby (součást Metodických pokynů jednotlivých zařízení). Standardy jsou rozděleny na tři kategorie (ČAS, 2006):

- standardy procedurální, které se zabývají procesem poskytování služby, přístupem ke klientovi a ochranou jeho práv
- standardy personální, které v sobě zahrnují pravidla pro přijímání, zapracování a další rozvoj pracovníků, protože kvalita služby je přímo závislá na kvalitě těch, kdo ji poskytují přímo klientům.
- Standardy provozní, které definují podmínky poskytování služby. Jsou zaměřeny na prostory, dostupnost, ekonomické zajištění a rozvoj kvality služby.

Pokud mluvíme pouze o pracovnících, budeme se zajímat o personální standardy a jejich obsah. Struktura, počet pracovníků, jejich vzdělání a dovednosti musí odpovídat potřebám uživatelů služeb a to umožňuje naplňování standardů kvality sociální služby.

Při příchodu nového pracovníka je mu na pracovišti ustanoven tzv. patron, což může být přímý nadřízený nebo některý z kolegů. Pod dohledem patrona by měl nový pracovník působit minimálně 2 měsíce, během kterých se seznámí s chodem služby, je představen klientům a postupně se zapojuje do běžné činnosti. Ke konci této zkušební doby jsou novému pracovníkovi předěleni klienti, se kterými samostatně pracuje. Patron je pro nového pracovníka osobou, která mu předává poslání, cíle a filozofii organizace a konzultantem v případných sporných situacích. Pokud patron neplní dobře svoji funkci a nechá nového kolegu jeho osudu, může se stát, že ten ztratí motivaci pro práci a raději z pracovního místa odchází. Důležitá je i podpora od zbytku týmu a také umožnit novému pracovníkovi, aby měl na pracovišti svůj osobní prostor (pracovní stůl aj.) (Vosáhlová, 2006).

Složení členů v týmu i jejich počet odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám (ČAS, 2006). Rozšiřování pracovního týmu je podřízeno vnitřním pravidlům zařízení a potřebám klientů tak, aby to naplňovalo Standardy kvality. Při zaškolování nových pracovníků je kladen důraz na osvojení pravidel vedoucích k naplňování práv uživatelů, jejich ochraně a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými bude pracovník v kontaktu. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům (ČAS, 2006).

Při výběru pracovníka na dané místo se vychází z to, že na každé pracovní místo jsou organizaci písemně definované požadavky, kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. Za odbornost poskytované služby odpovídá odborný vedoucí pracovník, který musí mít VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru sociální práce, pedagogiky, psychologie a dalších pomáhajících profesí a v oboru musí působit minimálně dva roky. Požadavky na další odborné pracovníky stanovila Česká asociace streetwork na 21 let věku, s minimálním úplným středoškolským vzděláním s maturitou a se zkušeností v oboru. Po zavedení zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách se musí všichni odborní pracovníci se středoškolským vzděláním dokvalifikovat minimálně na úroveň vyššího odborného vzdělání se zaměřením na pomáhající profese.

V rámci zvyšování kvality poskytovaných služeb je ve Standardech zakotvena povinnost dalšího profesního růstu. Je stanoveno, že zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných

pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb. Každý pracovník by měl mít vypracovaný svůj vzdělávací plán. Náplň vzdělávání by měla odpovídat zaměření zařízení. Z.č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, upravuje dobu povinného průběžného vzdělávání na 48 hodin za rok a zaměstnavatel musí svému pracovníkovi umožnit tuto povinnost splnit. Většinou si pracovníci hledají vzdělávací kurzy sami. Jednou z možností, jak se vzdělávat v rámci své mateřské organizace je supervize, kde je možno řešit nejen osobní, týmové a klientské záležitosti, ale i získat nové vědomosti.

Další pravidla a normy pro chování pracovníků v rámci organizace a navenek jsou upravena v Etickém kodexu České asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby (2006). Zařízení poskytující nízkoprahové služby usiluje o vysokou odbornou úroveň, přičemž poskytuje pouze takové služby, které jsou v souladu se Standardy. Důležitou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností a to skupinám i jednotlivcům, při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností. Etické zásady jsou rozděleny do tří skupin podle aktérů, kterých se týkají. Pracovník má tedy zodpovědnost vůči klientovi, zaměstnavateli a kolegům. Čtvrtá skupina etických zásad se týká odbornosti a jejího zvyšování.

V rámci etických zásad ke klientům je pro pracovníka důležité uvědomit si, že uživatel služby je pro něj partner v komunikaci a v řešení problémů a jako takový má svá práva a povinnosti a v konečném důsledku za sebe nese zodpovědnost. Pracovník tedy jedná s uživatelem tak, aby nebyla poškozena jeho lidská práva a důstojnost, ke každému přistupuje se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace. O uživatelích shromažďuje informace jen v míře nezbytně nutné pro poskytování služby a je vázán mlčenlivostí o skutečnostech, které se dotýkají uživatelů služeb. Pracovník poskytuje službu co nejefektivněji a snaží se poskytnout uživateli dostatek kompetencí, aby mohl později obdobnou situaci vyřešit sám a nemusel k tomu využívat služby zařízení. Toto je jeden z prostředků, kterým se snaží pracovníci předejít závislosti na službě.

Je dobré, aby pracovní přijal etické zásady jako svoji vnitřní filozofii v přístupu ke klientům. Pro mnohé klienty je pracovník jedinou osobou, která má čas je vyslechnout a poradit jim a může se stát, že přestanou vnímat hranici mezi pomáhajícím profesionálem a kamarádem. Pracovník by si měl dát pozor na osobní angažovanost v řešení problémů a udržovat mezi sebou a klientem jasné hranice. Pokud chce klientovi pomoci, měl by hledat řešení spolu s klientem a ne za něj. Z tohoto důvodu je dobré mít

přesně vymezenou roli ve službě. Tím se pro klienty zprůhlední očekávání, která mohou na pracovníka nakládat. Pracovník v nízkoprahové službě je osobou, která by měla poskytovat klientům podporu a prostor pro vlastní realizaci a proto by měl reflektovat, zda si ve své práci neposiluje vlastní sebevědomí na úkor klientů. Při budování vztahu pracovník – klient se pracovník dozví mnoho informací z klientova života a na jejich základě je schopen orientovat se v jeho životní situaci a tím mu lépe pomáhat. Nesmí však zapomínat, že klient je bytost autonomní a má právo na vlastní rozhodnutí a konečný výsledek společné práce závisí jen na něm, pokud tím neporušuje autonomii a práva jiných lidí (Vosáhlová, 2006). Pokud to dovoluje personální zajištění služby je dobré, aby v zařízení byli dva pracovníci, kteří si navzájem poskytují podporu při řešení konfliktních situací vzniklých během provozu. I když má pracovník do práce přicházet v dobré fyzické i psychické kondici, nemusí se to vždy zdařit a dotyčný není nastaven na střet s klientem. Proto je dobré, když v konfliktních situacích převezme řízení druhý pracovník, který dá kolegovi šanci ovládnout své emoce a posléze vyřešit konflikt s chladnou hlavou. Na druhou stranu je „naštvaní“ pracovníka zprávou pro klienty, že i dospělí mají emoce a ty jsou velmi podobné těm jejich (Vosáhlová, 2006). Nicméně reakce musí adekvátní situaci a pracovník by se neměl naštvat pro každou maličkost.

Ve společnosti je stále hovoří o boření hranic, ale zapomíná se podotknout, že jsou hranice, které jsou dobré a potřebné. Například ve vztahu pracovník – klient je důležité odlišit soukromé od pracovního a nenosit si osobní problémy do práce. Tyto hranice by se měly klientům i pracovníkům připomínat zejména teď, v době rozsáhlé internetové komunikace a sociálních sítí. V některých zařízeních se při nástupu do zaměstnání upozorňují pracovníci na „etický kodex zařízení“, ve kterém je stanoveno chování pracovníka vůči klientům. Zuzana Tomanová (2007) vypracovala několik bodů, které rámcově korespondují s Metodikou JAHODA o. s. (Metodický materiál, 2008):

- Pracovník by měl mít striktně oddělenou práci od volna. To znamená, že musí mít stanovenou pracovní dobu, kterou budou klienti znát a pracovník ji bude dodržovat.
- Pevné vymezení rolí v profesním vztahu pracovník a klient. Při kontaktní práci se používá metoda přirozeného kamarádského seznámení, která ale z dlouhodobého hlediska není zcela efektivní. I v rámci vymezených rolí, jsou-li klientem pochopeny, je třeba zachovat osobní a blízký vztah.

- Pokud klient získá soukromé telefonní číslo nebo email na pracovníka a použije tyto údaje k soukromému kontaktu s pracovníkem, měl by pracovník tuto situaci s klientem vyjasnit a dosáhnout smazání kontaktu a zároveň najít zdroj těchto informací.
- Pracovní mobilní telefon by měl být vypínán podle pracovního harmonogramu.
- Klient nezná adresu bydliště pracovníka a nenavštěvuje ho, pokud se něco podobného stane, řeší se tato situace v rámci zařízení.
- Pamatovat si, že klient o pracovníkovi ví jen tolik, kolik mu sám pracovník sdělí.

Všechny činnosti, které pracovník v rámci své práce vykonává by měly směřovat ku prospěchu klienta. Klient by neměl být zapojován do soukromého života pracovníka a neměl by mu suplovat „zповědníka“. Pro takové situace je pracovníkovi v zařízení k dispozici supervizor. S klienty by pracovník neměl požívat drogy ani alkohol, podsouvat své jim ideologické, politické názory, víru a jiné hodnotové systémy. Může však vyjádřit svůj názor na otázky a záležitosti, které s klientem v rámci jeho zakázky probírá.

Ve vztahu k zaměstnavateli má pracovník plnit povinnosti, které mu vyplývají ze závazků, které vůči němu má. Dále se pracovník podílí na vytváření co nejpříznivějšího prostředí, které umožňuje naplňování zásad Etického kodexu (2006). Aby se v zařízení dosáhlo co nejvyšší úrovně služeb, podílí se pracovník na ovlivňování pracovních postupů a to zejména tím, že získává teoretické i praktické znalosti a zkušenosti ve výcvicích a školeních.

Etický kodex rámcově upravuje i vztahy ke kolegům. Pracovník by měl respektovat znalosti a zkušenosti kolegů a ostatních odborných pracovníků. Pravidelným setkáváním a sdílením zkušeností s kolegy může zvyšovat kvalitu poskytované služby. Pokud se vyskytnou rozdíly v názorech nebo praktické činnosti kolegů, tak se připomínky řeší na vhodném místě (bez klientů) a vhodným způsobem (Etický kodex České asociace streetwork, 2006).

Zásada odbornosti a povolání vede pracovníka k udržování a zvyšování profesní prestiže. Pokud pracovník získá názor, že je služba poskytována neodborně nebo nekvalitně, měl by ho vyjádřit vhodným způsobem. K tomu může sloužit bezpečný prostor supervizního setkání. Povinností každého pracovníka, která je od roku 2007

obsažena i v zákoně, je zvyšování odborné úrovně své práce a prohlubování kvalifikace.

4.2.1 Vlastnosti pracovníka nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Cílem činnosti sociálního pracovníka v NZDM je nabídnout konkrétní pomoc dětem a mladým lidem, kteří se nachází v obtížně řešitelných životních podmínkách a ukázat jim cestu, kudy dál směřovat. Vzhledem k tomu, že charakteristika klientů, se kterými pracuje zahrnuje celou škálu „problematických“ situací, měl by umět přijímat svoje klienty bez předsudků, neměl by se je snažit za každou cenu změnit. Základním rysem jeho práce je přijímat klienty takové, jací jsou. Pracovník NZDM by měl být nekonfliktní, spolehlivý, pozitivně naladěný, vyrovnaný, se smyslem pro humor, měl by mít zdravé sebevědomí a dobrý přístup sám k sobě a transparentní svým verbálním i neverbálním projevem (Hepworth, 2010). Nejdůležitější je autenticita v chování a prožívání, poctivost vůči klientům a celková přirozenost v řeči a oblékání. Řečeno klientskou mluvou: „Neměl by si na nic hrát.“ Mladí lidé jsou velmi citliví na poctivou a nepoctivou „hru“.

Když jsme si na začátku kapitoly definovali důležité vlastnosti a dovednosti pracovníka v pomáhající profesi, mluvili jsme o schopnosti komunikovat, vcítit se a vzbudit zájem. Při vytváření vztahu s klientem využije pracovník všech těchto dovedností. Málokdy se stane, že by klient hned od začátku přijal pracovníka na 100%. Vztah se buduje postupně a poměrně důležitou roli v něm hraje první kontakt s klientem. Práce sociálního pracovníka je poměrně různorodá. Její náplň jsme si v podstatě definovali v rámci přehledu intervencí poskytovaných v klubu.

V červnu 2010 se na žádost Magistrátu hl. m. Prahy sešly dvě pracovní skupiny, jejichž úkolem bylo uspořádat a zprůhlednit činnost kontaktních pracovníků. První skupina se zabývala prací terénních pracovníků a druhá skupina se zaměřila na nízkoprahové služby jako celek. Výstupy budou použity pro nový hodnotící systém určený pro přerozdělování finančních dotací. V rámci dohody jednotlivých členů došlo k definici přímé a nepřímé práce a jejímu procentuálnímu vyjádření a do těchto dvou skupin se rozřadily činnosti, které pracovníci vykonávají.

- Přímá práce – jde o práci, kterou pracovník vykonává přímo pro klienta. Kromě poskytování služeb sem spadá i tvorba metodických plánů, psaní grantů, klientské intervize, evidence práce s klientem aj. V nejlepším případě by měla přímá práce tvořit 80% pracovní doby.
- Nepřímá práce je práce, která musí být vykonána, ale přímo se nevztahuje k jednotlivým klientům. Sem spadají organizační a týmové porady, nástěnky, drobné opravy na klubech, vzdělávání aj. Optimálně by měla nepřímá práce zabrat 20% pracovní doby.

Toto časové rozdělení je však jen ideálním stavem. Podle vyjádření magistrátu stačí, když přímá práce pokryje 60% pracovní doby a nepřímá 40% (Magistrát hl. m. Prahy, 2011).

Z uvedeného výčtu je zřejmé, že práce sociálního pracovníka není jen o „hraní“ si s dětmi nebo sezením na gauči.

Co by měl umět dobrý sociální pracovník v NZDM?

- Komunikovat
- adekvátně reagovat na vzniklé situace
- udržet si hranice
- být přirozený
- využívat svoje znalosti
- být empatický
- vysvětlit svůj názor a odůvodnit ho
- znát cílovou skupinu
- říct ne.

5 Praktická část

Praktická část diplomové práce si klade za cíl analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Praze a Středočeském kraji a porovnat výsledky s kurzy, které jsou nabízeny v rámci působení tří největších vzdělávatelů v oblasti sociální práce. Jde o organizace Česká asociace streetwork, CEKAS a Národní vzdělávací fond, jejichž pole působnosti je nejvíce zaměřeno právě na výše zmíněné kraje. Cílem výzkumu je podat rámcový obraz toho, jak jsou naplňovány vzdělávací potřeby pracovníků.

5.1 Charakteristika oblasti

Hlavní město Praha a Středočeský kraj jsou nejužěji provázané kraje v České republice, pojí je hlavně migrace obyvatelstva za prací a bydlením, dojíždění dětí a mladých lidí za vzděláváním a zábavou. Stejně tak jsou navzájem propojeni i poskytovatelé sociálních služeb.

5.1.1 Praha

K 31.12.2010 mělo hlavní město Praha 1 257 158 obyvatel, kteří žijí na 496 km². Hustota zalidnění činí 2 534,6 osob/km². V Praze žije podle Českého statistického úřadu asi 150 000 dětí, které navštěvují základní nebo střední školu (údaje z r. 2009/2010) (ČSÚ, 2011).

Návaznosti na význam, polohu a postavení Prahy byla historicky vytvořena široká škála dopravních vazeb. Nejbližší jsou oboustranné regionální vazby na Středočeský kraj, kdy v cestě za prací, za nákupy a za kulturou výrazně převládá dojíždka do Prahy, obráceně je tento nejbližší region pro hlavní město především cílem vyjíždky za rekreací. Postavení Prahy jako hlavního města ČR podmiňuje také významnou dojíždku i z území celé republiky. Naopak občané Prahy neomezují své vyjíždky za rekreací na blízké okolí, ale rozptylují se po území celého státu (ČSÚ, 2007).

Podle Registru poskytovatelů sociálních služeb, který je spravován Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR se na území Prahy nachází 18 aktivních nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

5.1.2 Středočeský kraj

Středočeský kraj patří svou rozlohou mezi největší kraje České republiky. Díky 11 015 km² zabírá 14% celkové rozlohy ČR. Dělí se na 12 okresů a má 10 okresních měst. Ve Středočeském kraji žije 1 264 978 obyvatel a hustota obyvatel je 114,8 osob/km². Základní a střední školy zde navštěvuje kolem 145 000 dětí (údaje z r. 2009/2010) (ČSÚ, 2011).

Od 90. let minulého století se výrazně změnila demografická struktura kraje. Stalo se tak díky masivní výstavbě satelitních měst. Z Prahy se vystěhovávají mladší lidé, kteří si zakládají rodiny a díky tomu se snižuje přirozený úbytek obyvatel.

Pokud se nepočítá hlavní město, tak má Středočeský kraj nejhustější dopravní síť, což souvisí s jeho polohou, neboť v Čechách sousedí, kromě Karlovarského kraje, se všemi kraji a Prahu obklopuje celou.

Poloha Středočeského kraje významně ovlivňuje jeho ekonomickou charakteristiku. Úzká vazba s hlavním městem, hustá dopravní síť, činí polohu kraje mimořádně výhodnou. Kraj je pro Prahu významným zdrojem pracovních sil, doplňuje pražský průmysl, zásobuje Prahu potravinami, poskytuje Praze svůj rekreační potenciál (ČSÚ, 2011).

Podle Registru poskytovatelů sociálních služeb se na území Středočeského kraje nachází 17 aktivních nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

5.2 Metoda sběru informací

Pro analýzu vzdělávacích potřeb jsem zvolila audiodiagnostickou metodu, která je jedním ze tří metodických prvků „Celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ (Tošner, 2007). Tato metoda umožňuje přehledným způsobem získat ucelený přehled o oblastech činností, které pracovník považuje za podstatné pro svoje další vzdělávání a svůj další rozvoj. Díky tomuto způsobu sběru dat je možné získat přehled o

vzdělávacích potřebách a ty následně porovnat s nabízenými kurzy, které mohli nebo můžou pracovníci absolvovat.

5.3 Průběh sběru informací

Dotazníky byly rozšiřovány v období od května 2010 do března 2011. Během této doby proběhly tři etapy sběru informací.

I. etapa – vytvoření seznamu kontaktů na jednotlivá zařízení. Data čerpána z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR. V rámci této etapy se jednotlivé údaje porovnávaly s funkčními webovými stránkami organizací a vytvářel podrobný itinerář kontaktů, provozní doby a přesného sídla organizace.

II. etapa – rozeslání dotazníků do jednotlivých organizací a stanovení lhůty pro dodání. V této fázi se ukázalo, že neosobní emailová komunikace není nejlepším prostředkem pro dosažení cíle. Z oslovených organizací se do konce první lhůty neozvala ani jedna. Nastal postupný přechod do fáze tři, která byla vzhledem ke své časové náročnosti rozdělena na dvě podskupiny.

III. Etapa – osobní kontakt se zařízením

- **Praha**

V rámci jednoho pracovního týdne nakontaktováno osobně 17 zařízení působících na území hlavního města Prahy. V jednom případě byla činnost zjednodušena díky tomu, že jeden zřizovatel pod sebou sdružoval několik zařízení (tři) a bylo možno zanechat dotazníky na jednom místě. V rámci toho byly zjištěny rozpory mezi informacemi v Registru poskytovatelů, webovými stránkami organizace a realitou. V jednom případě jsem nenalezla žádné jiné informace o klubu než ty, které byly v Registru a v místě udávaného sídla žádná podobná organizace nesídlila. Další zařízení bylo přestěhováno ze svého původního působiště a nebýt ochoty pracovnice úřadu, tak by nebylo nalezeno. V dalším zařízení se pracovní doba uvedená na stránkách neshodovala s dobou otevření klubu, což se později vysvětlilo tím, že jde o sloučenou provozní dobu s terénním programem. V rámci této fáze se mi vrátilo z 20 rozdaných dotazníků 19.

Distribuce a následný sběr dotazníků probíhal od 14. - 30. 6. 2010.

- **Středočeský kraj**

Distribuce dotazníků na území Středočeského kraje probíhala v rozmezí dvou týdnů, kdy byly vypracovány tři cestovní itineráře zahrnující v prvním kole oblast na východ od Prahy, tj. směr Kutná Hora, v druhém kole oblast na sever od Prahy, tedy okolí Kralup nad Vltavou a třetí kolo zahrnovalo jihozápad od Prahy, Berounsko a Příbramsko. I zde jsem pracovala z aktualizovanými údaji z I. etapy. Stejně jako v Praze, ani v tomto kraji nebylo vše zcela transparentní. V jednom zařízení jsem dotazník neudala, protože činnost nízkoprahového klubu byla pozastavena. Jedno zařízení jsem nenalezla a dvě nebyla otevřená navzdory informacím z Registru. V těchto případech jsem nechala dotazníky ve schránce s průvodním dopisem.

Během všech tří cest jsem dohromady najela kolem 420 km. Vzhledem k tomuto číslu jsem se rozhodla, že zkusím vybrat dotazníky zpět prostřednictvím České pošty a do každého zařízení jsem kromě dotazníku dala i obálku s adresou a známkou. Výsledkem byla návratnost 11 dotazníků z 20 rozdaných.

5.4 Respondenti

Do výzkumu jsem zahrnula všechna nízkoprahová zařízení se sídlem v Praze nebo Středočeském kraji. Celkem šlo o 35 zařízení v obou krajích. Do zařízení jsem dala v průměru 1-2 dotazníky, tj. rozdala jsem 40 dotazníků, z nichž se mi vrátilo 30 kusů, z nichž byl jeden, který měl vyplněnou pouze hlavičku se základními údaji jako pracovní zařazení a pohlaví.

Z vyhodnocení vyplynulo, že se do vyplnění zapojilo celkem 21 žen (9 ze Středočeského kraje a 12 z Prahy) a 9 mužů (2 ze Středočeského kraje a 7 z Prahy) (viz. Příloha 2.).

Vzdělání respondentů bylo rozděleno do čtyř kategorií, tak jak jsou uváděny v zákoně 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Středoškolské s maturitou a pracovníci si dodělávají odborné vzdělání na VOŠ nebo VŠ se zaměřením na sociální práci, sociální pedagogiku aj. Do této kategorie spadali 4 respondenti ze středních Čech a 7 z Prahy. Celkem tedy 11 osob, které si dodělávají potřebné vzdělání.

VOŠ se zaměřením na sociální práci, sociální pedagogiku a jiné příbuzné obory uvedli jako svoje vzdělání dva respondenti z Prahy a dva ze středních Čech.

Vzdělání na VŠ zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku a jiné příbuzné obory získalo 9 respondentů z Prahy a 2 ze Středočeského kraje.

VŠ vzdělání v jiném oboru mají 2 respondenti ze Středočeského kraje a jeden z Prahy. Tito pracovníci si doplňují vzdělání v oboru sociální práce v rozsahu předepsaném zákonem (viz. Příloha 3.).

5.5 Průběh šetření u pracovníků

První dotazníky obdrželi osobně pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v červnu 2010, poslední byly rozdány v březnu 2011. Soubor byl tvořen celkem 30 respondenty. Z čehož byli dva vedoucí klubu, tři pracovníci na kombinované službě (terénní pracovník a kontaktní pracovník na klubu) a dva pracovníci uvedli jako svoji pracovní pozici pedagog. Dotazníky byly rozdány s vysvětlujícím komentářem a uvedeným kontaktem pro případné dotazy. Dotazníky neobsahovaly žádné údaje, podle kterých by se dal zpětně vystopovat konkrétní respondent nebo zařízení.

5.6 Audiodiagnostická metoda

Tošner (2007) popisuje audiodiagnostickou metodu jako základní kámen systému dalšího vzdělávání pracovníků při nástupu do zaměstnání, popřípadě při změně jeho pracovního zařazení. Těžiště práce spočívá na samotném pracovníkovi a jeho schopnostech. Pokud se proces audiodiagnostiky provádí uvnitř organizace, je možné ho zapojit do systému supervize, nebo lze přizvat průvodce dobrou praxí. Materiály, které jsou během procesu získávání informací nashromážděny mají stejný status jako osobní data a při zpracování s nimi musí být tak nakládáno. Zveřejňování výsledků je možné pouze se souhlasem pracovníků, kteří se diagnostiky účastnili nebo po použití metody zpracování dat shodné se supervizními postupy – zbavit data veškeré osobní a jiné charakteristiky, která by umožňovala jejich identifikaci.

V rámci audiodiagnostické metody je možné využít čtyř na sobě nezávislých postupů (Tošner, 2007):

- seznamu vzdělávacích potřeb,
- analýzy vzdělávacích potřeb,
- analýzy vlastní profesní role a

- mapování profesních rolí.

Seznam vzdělávacích potřeb je vhodný v případě organizace, která má sestavený vzdělávací plán organizace a potřebuje revidovat individuální vzdělávací plány pracovníků. Jeho součástí je předem definovaný seznam činností, které mohou být náplní vzdělávání pracovníků.

Analýza vzdělávacích potřeb je určena pro organizace, jejichž pracovníci nemají zatím osvojenou dovednost zjišťování svých vzdělávacích potřeb.

Analýzu vlastní profesní role může využít organizace, které mají pocit, že jejich pracovníci mají obtíže najít a pojmenovat potřeby svého osobního profesního rozvoje.

Mapování profesních rolí je metoda vhodná pro situace, kdy ani organizace ani pracovník nemají definované své profesní role a jim odpovídající kompetence. V tomto případě se jedná o nově vznikající organizace nebo organizace procházející zásadními změnami v poskytování služeb.

Hlavním výstupem audiodiagnostické metody je Seznam vzdělávacích potřeb pracovníka, který je řazený ke konkrétním vzdělávacím požadavkům v určitých tématických oblastech a ke vzdělávacím modulům.

5.7 Základní otázky audiodiagnostické metody

Osnova Analýzy základních potřeb obsahuje sedm základních otázek. Záhloví dotazníku jsem doplnila otázkami na vzdělání pracovníka, jeho pracovní pozici a pohlaví.

Pracovníci dostali zadání v následujícím znění (Tošner, 2007):

1. Popište prosím nějakou příhodu či opakující se situaci z Vašeho zaměstnání, kde jste při jednání s nějakou osobou (klientem, spolupracovníkem) nebyl/a s výsledkem spokojen/a a měl/a pocit, že jste si mohl/a počínat trochu lépe.
2. Napište prosím nějakou příhodu či opakující se situaci z Vašeho zaměstnání, kde jste při jednání s nějakou osobou (klientem, spolupracovníkem) byl/a naopak spokojen/a s řešením.
3. Uveďte všechny činnosti, kterými se během práce zabýváte, bez ohledu na to, jestli patří do vaší pracovní náplně, či nikoliv. Činnosti nejdříve napište do levého sloupce tak, jak vás budou napadat.

1. Připište ke každé z nich Váš odhad, jaký význam má činnost pro úspěch Vaší práce (0 – žádný, 1 – malý, 2 – střední, 3 – značný, 4 – rozhodující)
2. Připište, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl/a zdokonalit (0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně).
4. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl/a, ale neděláte je? Všechny činnosti opět nejdříve sepište do levého sloupce tak, jak Vás budou napadat.
 1. Připište ke každé z nich Váš odhad, jaký význam by mohla mít tato činnost pro úspěch Vaší práce (0 – žádný, 1 – malý, 2 – střední, 3 – značný, 4 – rozhodující)
 2. Připište, zda a o kolik byste se chtěl/a v dané činnosti zdokonalit (0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně).
5. Pravděpodobně máte také nějaké důležité schopnosti a vlastnosti, které ve Vaší práci nejsou využity. Zkuste si je připomenout a zapsat.
6. Označte do jaké míry byste se chtěl/a zdokonalit v následujících interpersonálních dovednostech (0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně)
 1. Navázání a udržení kontaktu s klientem
 2. Posouzení problému klienta
 3. Řídit rozhovor, prosadit se
 4. Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci
 5. Pomoci klientovi přijít na lepší řešení
 6. Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny, obyvatelé ústavu, Pracovat s jejich vztahy)
 7. Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky
 8. Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací
 9. Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat
 10. Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých
 11. Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci
 12. jiné.....

5.8 Vyhodnocení dotazníku

Ze sedmi otázek audiodiagnostické metody jsem vyhodnocovala pouze pět. Záměrně jsem vynechala popis „dobré praxe“, ze které měli pracovníci kladné pocity. Další otázka, kterou jsem do závěrečného hodnocení nezahrnula byla sedmá, zabývající se názory pracovníků na obsah dotazníku. Její vyhodnocení by bylo využitelné při systematické práci v případě audiodiagnostiky konkrétního zařízení.

Otázka na dobrou praxi slouží jako ukazatel silných stránek a zdrojů pracovníků, na které se můžou napojit při své práci. Otázka na „nezvládnutou“ praxi byla vodítkem, na co by se pracovníci měli v oblasti svého vzdělávání zaměřit.

5.8.1 Interpretace otázky č. 1

Odpovědi na otázku č. 1 jsem se pokusila zařadit pod kategorie vzdělávacích potřeb navržené J. Tošnerem (2007). Pracovníci si měli vybavit situaci, u které nebyli spokojeni s jejím řešením. Tím jsem získala první okruh činností, které pracovníci považují za důležité, neboť v nich cítí vlastní rezervy a možnost dalšího vývoje. Nejvíce uváděné příklady spadaly do kategorie tzv. Měkkých dovedností. Nejčastěji se pracovníci cítili nespokojeni s řešením Situačních intervencí negativního zaměření. Většinou šlo o určení správné míry uložené sankce, jiný způsob řešení situace než „stopkou“ z klubu (dočasné přerušování užívání služby), vysvětlení výchovného kontextu udělené sankce a celkový pocit z účinnosti sankcí. Jeden respondent uvedl, že se necítí dobře v roli autority udělující sankce. Častěji se vyskytoval popis: *„řešení situace s agresivním a opilý klientem“* a *„ukládání sankcí jako jediný prostředek komunikace s klientem“*.

Oblast individuálního plánování lze spojit s okruhem motivace. Zde se respondenti zaměřili na celý proces individuálního plánování – jak motivovat klienta k nalezení osobního cíle, jak ho směřovat k naplnění vytyčeného cíle a jak získávat zpětnou vazbu po dosažení cíle. S tím souvisí např.: *„nedostatečná zpětná vazba od klienta po poradenství“* nebo *„opakovaně nedokončený doprovod do instituce, kdy klient nepřišel na dohodnutou schůzku“* a *„nudící se děti“*.

V oblasti komunikace se jako nejvíce problematický jevil kontakt s klientem, v mezích *„nenavázání důvěry“* a *„klienti v horní věkové hranici“*. Dalším sporným bodem byl kontakt s jinými institucemi. V obou případech se objevuje nutnost komunikace v

týmu i navenek. S tím souvisí otázka *předávání informací o klientech*, které probíhá mezi pracovníky například při pravidelných intervizních setkáních. Poskytování klientských informací třetím osobám je upraveno vnitřními předpisy organizace, které jsou vypracovány na základě Standardů a zákonů, přesto by pracovníci uvítali kurz zaměřený na právní problematiku v oblasti ochrany osobních údajů a informace jak postupovat v konkrétních situacích (policie ČR, kurátoři, rodinní příslušníci aj.). Možné vzdělávací okruhy vyplývající z popisovaných situací:

- exkurz do práva a etiky
- motivace klientů
- schopnost vyjednávat podmínky spolupráce
- vedení rozhovoru
- komunikační strategie
- proces individuálního plánování
- sebereflexe
- týmová spolupráce

Jednou z nejdůležitějších oblastí jsou komunikační dovednosti a schopnost sebereflexe.

5.8.2 Interpretace otázky č. 3

Výčet odpovědí na otázku č. 3 tvoří základní seznam činností, které pracovníci vykonávají. Každá z činností má přiřazenou hodnotu (0 – žádná, 1 – malá, 2 – střední, 3 – značná, 4 – rozhodující). Tato hodnota slouží jako ukazatel důležitosti dané činnosti pro výkon povolání. První sloupec je výpisem činností, které pracovníci uvedli. Dále jsou dva sloupce, které zahrnují výsledky z dotazníků rozdaných v pražských nízkoprahových zařízeních a dva sloupce obsahující výsledky ze dotazníků ze Středočeského kraje. První ze sloupců obsahuje průměrnou hodnotu, kterou přiřazují významu své práce (aritmetický průměr součtu hodnot/počet respondentů). V druhém ze sloupců je míra potřeby zdokonalení se v uvedených činnostech.

Tabulka č. 1 **Činnosti, které pracovníci vykonávají**

	Praha		Stř. Čechy	
	Význam	Zlepšení	Význam	Zlepšení
Dohody	2,95	3	2	1,4
Individuální plánování	2,84	2,47	2,5	1,8
Prvokontakt	2,89	1,74	3,2	1,8
Administrativa	2,84	2,32	2	1,1
Granty	3,16	2,37	3,3	1,3
Porady, schůze	2,74	1,37	2,5	1,4
Příprava programu	2,47	1,63	3,4	2,1
Kontakt s institucí	2,74	2,11	1,9	1,4
Kontaktní práce	3,68	2,26	3,3	2,1
PR	2,26	1,79	2,1	1
Doučování	2,32	2,53	1,6	1
Informační servis	2,58	2,37	2,3	1,7
Poradenství	2,89	2,21	2,5	2,1
Situační intervence	3,05	2	2,3	1,7
Supervize	2,68	1,47	2,1	0,8
Stolní hry	2,16	1,84	2,3	1
Tvořivá činnost	2,68	1,37	3,1	1,6
Vzdělávání	2,63	2,05	2,9	1,6
jiné.....	2,75	2	4	2

Praha

Z dat uvedených v Tab. 1 vyplývá, že se důležitost jednotlivých činností pohybuje mezi středním a značným významem. Pouze u Kontaktní práce je téměř dosažen stupeň 4 – rozhodující (3,68). Tento výsledek je v podstatě očekávatelný. Zajímavé je to, že potřeba zdokonalení se pohybuje v rozmezí 1 – malá až po 3 – značná, přičemž u žádné činnosti nepřesáhne stupeň značný.

Středočeský kraj

Výsledky Středočeského kraje jsou trochu odlišné od Prahy. Mění se zde prioritizace činností a potřeba zlepšení je na úrovni 1 – malá až 2 – střední. Nejzásadnějšími činnostmi pro pracovníky je kontaktní práce a psaní a realizace grantů, v těsném závěsu je prvokontakt, jehož význam je zde větší než v Praze.

Je zajímavé, že ve výčtu činností není žádná, která je přímo spojená s výkonem práva a dodržováním právně závazných předpisů. Pracovníci se nejvíce zaměřili na

měkké techniky potřebné pro přímou práci s klientem. Výsledek hodnocení potřeby by mohl naznačovat, že odborné kompetence pracovníků jsou v uvedených činnostech uspokojovány a kultivovány a není tedy potřeba se dále zdokonalovat. Jedním z ukazatelů může být i fakt, že ve výčtu činností uvedli supervizi, která jim umožňuje uspokojovat některé vzdělávací (školicí) potřeby přímo v jejím rámci a díky tomu nemají pracovníci potřebu účastnit externích kurzů.

1.1.1 Interpretace otázky č. 4

Cílem otázky č. 4 bylo zjistit činnosti, které by pracovník chtěl dělat, ale nedělá je. Odpovědi mají poskytnout přehled o činnostech, které by podle pracovníků byly vhodné pro zkvalitnění služeb, ale navzdory tomu nejsou vykonávány. Tabulka opět obsahuje údaje získané z Prahy a Středočeského kraje zpracované dohromady.

V prvním sloupci jsou uvedeny činnosti, ve druhém a čtvrtém je průměrná hodnota významu činnosti pro práci respondentů vypočítaná z přiřazených hodnot ze škály 0 – 4 a třetí a pátý ukazují míru zlepšení, kterého by chtěl pracovník dosáhnout.

Tabulka č. 2 Přehled činností, které by respondenti chtěli vykonávat

	Praha		Stř. Čechy	
	Význam	Zlepšení	Význam	Zlepšení
tvorba metodiky	2,53	2,21	1,4	1,4
intervize	3,11	3,37	1,1	0,7
granty	2,21	2,53	0,9	0,9
pravidelné porady	1,89	3,26	1,4	1,2
PR	2	2,37	1,1	0,6
Výjezdy	2,58	2,95	1,4	1,2
Výlety	2,37	2,11	1,4	1,2
workshopy	1,42	1,47	1,5	1,3
případová práce	2,68	2,72	1	1,3
rozvojové aktivity	2,79	2,32	1,5	1,2
supervize	3,1	3,37	1	0,9
práce s rodinou klienta	2,53	3,17	1,8	1,5
preventivní aktivity	3,16	2,58	2,5	2
jiné...	1	3,67	0	0

Praha

Škála významu činností pro jejich práci se pohybovala mezi 2 - střední až 3 – značný. Nejvíce činností opět spadalo do oblasti měkkých dovedností, které se vztahují přímo k práci s klientem.

Z tabulky vyplývá, že pracovníci by rádi vykonávali činnosti, které jsou důležité pro zvyšování kvality poskytované služby. I když je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež preventivní službou samo o sobě, tak pracovníci vyjádřili přání více se věnovat právě preventivním aktivitám. U pražských respondentů je zajímavý fenomén, že u činností, které by rádi vykonávali cítí velkou potřebu zlepšení (v rozmezí 2 – střední až 4 – rozhodující, v některých případech dosáhl průměr 3,37). Nabízí se zamyšlení, zda by jim lepší pocit z této činnosti umožnil ji více a častěji zařadit do jejich pracovní náplně.

Středočeský kraj

I ve Středočeském kraji projevíli respondenti největší zájem o preventivní aktivity, ale na rozdíl od Prahy, kde by jako další potřebovali více intervize, zde by rádi věnovali více času práci s rodinou klienta. V činnostech, které by rádi vykonávali, ale nedělají je necítí tak velkou potřebu se zlepšit, jako to mají pražští respondenti.

Jednou z možností, proč je v této otázce mezi Prahou a Středočeským krajem tak velký rozdíl, je fakt, že pražské nízkoprahové kluby mají za sebou už poměrně dlouhou historii svého fungování (i když si na začátku říkaly např. otevřené kluby). Navíc je v Praze služba zajišťována více pracovníky než ve Středočeském kraji (v některých případech jsou v Praze až 3 pracovníci na službu, ve Středočeském kraji 1, max. 2). Také charakter míst, kde sídlí kluby je dosti rozdílný. Ve Středočeském kraji není výjimkou, že zařízení má sídlo v menší vesnici, kde se lidé znají. Další možnost souvisí s počtem pracovníků na službu. Pokud má jeden pracovník zajišťovat chod programu po 4 – 6 hodin sám, nemá už moc času na nic jiného než na základní činnosti, které s tím souvisí (viz. Otázka č. 3).

5.8.3 Interpretace otázky č. 5

Otázka č. 5 byla zaměřena na mapování důležitých schopností a vlastností, které pracovník má a které nejsou v jeho práci využity a daly by se využít. Na tuto otázku odpověděla jen $\frac{1}{4}$ respondentů. V některých případech uvedli, že si nejsou vědomi žádných dobrých vlastností, které by byly nevyužity, popřípadě že si na žádné nemůžou vzpomenout.

Při zamyšlení, proč odpovědělo tak málo dotazovaných se naskytla jednoduchá odpověď, že neměli chuť přemýšlet nad těmito možnostmi nebo mají dost práce a málo času, který by mohli tomuto tématu věnovat. Vzhledem k naplněnosti jejich pracovního zatížení nemají ani možnost přinášet do práce ještě doplňující činnosti, které by mohly podpořit zkvalitňování služby.

Obdržené odpovědi se daly shrnout do následujících oblastí:

- cizí jazyky
- pedagogické vzdělání
- empatie
- hlubší rozhovory
- výcvik v psychoterapii
- herectví a vztah k hudbě, zpěvu
- kreativita
- sportovní založení
- vztah k přírodě
- zdravotní věda

5.8.4 Interpretace otázky č. 6

Otázka č. 6 má za úkol zjistit, do jaké míry by se pracovníci potřebovali zlepšit v konkrétních interpersonálních dovednostech. Škála hodnocení je 0 – vůbec, 1 – málo, 2 – středně, 3 – značně a 4 – rozhodně.

Tabulka č. 3 **Interpersonální dovednosti**

	Praha	Stř. Čechy
Navázání a udržení kontaktu s klientem	2,05	1,7
Posouzení problému klienta	2,21	2,2
Řídit rozhovor, prosadit se	1,63	1,5
Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci	1,79	1,6
Pomoci klientovi přijít na lepší řešení	2,42	1,8
Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (rodina...)	1,79	2,1
Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky	1,68	2,1
Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací	2,16	1,4
Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích	2,11	2,3
Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých	1,37	2,4
Neztrácet radost ze života v důsledky zátěže v práci	1,84	2,4
Jiné.....	2	0

Praha

Otázky s hodnotou 2 a výše spadají do tří oblastí. První je práce s klientem a to jak v počáteční fázi – navázání a udržení kontaktu, tak i v pozdějším procesu řešení problému. Druhou oblastí je komunikace s organizacemi zvnějšku, s čímž souvisí předávání informací o klientech, které vyplynulo z vyhodnocení otázky č. 3 a třetí oblastí je oblast psychohygieny, která souvisí s potřebou supervize a intervize jako záležitosti individuální i týmové. Jen dobře namotivovaný a „udržovaný“ pracovník může být přínosem v práci s klienty.

Středočeský kraj

Respondenti se zaměřili na rozvoj tří oblastí. První z nich je práce s klientem na jeho problému v jeho prostředí a vztazích. Druhou je oblast psychohygieny. Z odpovědí na otázky 3 a 4 se dal získat pocit, že supervize či intervize nemá pro jejich práci příliš velký význam (výsledky se pohybovaly na škále 1 – malá). Z odpovědí na otázky z tabulky je patrné, že si uvědomují důležitost udržení si svých hranic, rozeznávání a orientace se ve svých pocitech a obrany proti přehlčení starostmi z práce. Poslední oblastí je komunikace v týmu – s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky, která je důležitá pro předchozí dva okruhy. Bez komunikace v týmu by pracovník zůstal na řešení klientových obtíží sám a neměl by je s kým prokonzultovat.

5.9 Shrnutí výsledků analýzy vzdělávacích potřeb

Ze získaných odpovědí vyplynulo, že respondenti cítí největší potřebu vzdělávání v oblastech:

- komunikace s klientem, kolegy a institucemi
- individuálního plánování
- kontaktní práce
- sebereflexe, supervize

Existuje ještě celá řada činností, ve kterých by se chtěli dále vzdělávat a zdokonalovat, ale chybí jim k tomu čas a nejspíš i finanční prostředky.

Z výsledků vyplývá, že:

1. Pracovníci mají dostatečnou kvalifikaci pro výkon povolání sociální pracovník, ti kteří uvedli, že mají středoškolské vzdělání s maturitou se dále vzdělávají na vyšších odborných nebo vysokých školách poskytujících vzdělání v oboru
2. Pracovníci by se v rámci své odbornosti chtěli více zaměřit na aktivity, které souvisí přímo s prací s klientem, ale kvůli časové náročnosti přípravy na tyto činnosti a zatíženosti administrativou, která je nařízená zákony a Standardy nemají možnost.

5.10 Okruhy nabízených kurzů pro sociální pracovníky

Od podzimu 2008 do jara 2011 běží v České republice v rámci programu OP Praha Adaptabilita projekt „Rozvoj a podpora dalšího vzdělávání v oblasti kontaktní práce u sociálních služeb Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní práce“. Projekt je realizován Národním vzdělávacím fondem – CEKAS a Českou asociací streetwork. V rámci projektu probíhá řada akreditovaných i neakreditovaných kurzů a seminářů s tematikou zahrnující širokou škálu témat v rozsahu legislativní opatření až měkké techniky (Šmejkalová, 2009).

Jednotlivé kurzy jsou lektorovány odborníky v dané oblasti (právo, zdravotnictví aj.) nebo si je připravují jednotlivé členské organizace České asociace streetwork na základě poptávky po určitém tématu.

Tošner (2007) rozděluje vzdělávací potřeby do kategorií, které zahrnují Zákony a předpisy, Standardy kvality sociálních služeb, Manažerské dovednosti, Komunikace a

Měkké dovednosti. Pro lepší ilustraci jsem vytvořila z ukončených či probíhajících kurzů seznam kurzů a seminářů rozdělených do těchto kategorií.

5.10.1 NVF – CEKAS

Pod kategorií Zákony a předpisy by z aktuálních (rok 2010/2011) ukončených nebo probíhajících kurzů a seminářů spadaly Základy legislativy NNO v oblasti účetnictví, daní a zaměstnávání, Ochrana práv osob a Seminář sociálně-právní problematika. Do oblasti Standardů kvality sociálních službě by patřily kurzy a semináře Úvod do plánování služby, Standardy kvality v kostce, Oborové minimum nízkoprahových služeb, Výcvik v kontaktní práci a Základy nízkoprahových služeb. Mezi kurzy rozvíjející manažerské dovednosti se řadí Manažerský kurz pro pracovníky NNO a Manažerský kurz. Oblast komunikace pokrývá nabídka kurzů s tematikou Úvodu do problematiky PR a fundraisingu, Strategického plánování a Výjezd za dobrou praxí. Kategorie Měkké dovednosti je reprezentována Výcvikem v motivačních rozhovorech, Kurzem prevence vyhoření (kurz podpory a sebepodpory) a Seminářem Individuální plánování (Fídlarová, 2010).

5.10.2 Česká asociace streetwork (ČAS)

U kurzů a seminářů realizovaných v rámci projektu „Rozvoj a podpora dalšího vzdělávání v oblasti kontaktní práce u sociálních služeb Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní práce“ ve spolupráci s NVF – CEKAS je v závorce uvedena zkratka (OPPA).

ČAS realizuje, kromě kurzů, které existují v rámci projektu, i své vlastní kurzy a semináře, kterými reaguje na aktuální poptávku po vzdělávacích tématech.

Do kategorie Zákony a předpisy lze z nabídky kurzů ČAS zařadit seminář Sociálně-právní problematiky (OPPA). Potřeby pracovníků v oblasti Standardů kvality sociálních služeb naplňuje nabídka kurzů Základy nízkoprahových služeb, Oborové minimum kontaktní práce, Oborové minimum nízkoprahových služeb (OPPA), Výcvik v kontaktní práci, Expertní seminář výkaznictví – Jaké údaje má evidovat a vykazovat nízkoprahový program?, Seminář Intervence a jak to s nimi vlastně je (ve spolupráci s Pražskou pracovní skupinou Župan) a Seminář Zaznamenávání individuálních plánů. Kurzy Případová a týmová supervize v sociálních službách a Podpora a sebepodpora

středního managementu v pomáhající profesi se dají zahrnout do skupiny kurzů zvyšujících manažerské dovednosti. Oblast komunikace je velmi dobře pokryta kurzy a semináři týkajícími se Dobré praxe z českého i zahraničního hlediska (OPPA), Public relation nízkoprahových klubů, Preventivními tématy v práci s klienty v nízkoprahovém klubu, analýzou Nízkoprahy pod lupou (NZDM v roce 2010), supervizními tématy a seminářem nad motivací klientů k tvorbě individuálního plánu. Nejpočetněji zastoupenou kategorií je kategorie měkkých dovedností a to kurzem Práce s výchovnými situacemi, kurzem Motivačních rozhovorů, seminářem Sociální práce v romské komunitě, Etnická specifika Romů, Klient pod 15 let v nízkoprahových programech, Individuálního plánování, Zjišťování zakázky a potřeb klientů, Ochutnávky kontaktní práce, Kontaktů s „asi psychiatrickým klientem“, Potřeby klientů nízkoprahových služeb a kurzem Práce s agresivním klientem (ČAS, 2011).

5.10.3 Pražská pracovní skupina ŽUPAN

Tato pracovní skupina uskutečnila v rámci své činnosti tři semináře. Všechny reagovaly na aktuální potřeby v oblasti vzdělávání pracovníků, kteří jsou členy pracovní skupiny. Semináře realizovala ve spolupráci s Českou asociací streetwork a Národním vzdělávacím fondem – CEKAS.

První byl orientován na Klienta v ústavní výchově a na útěku. Uskutečnil se v době, kdy vznikla zvýšená poptávka po orientaci v tomto tématu. Druhým seminářem byli Mladší klienti v NZDM, kde se řešila motivace klientské skupiny 6-12 k prvokontaktům a uzavírání individuálních plánů. Poslední z realizovaných seminářů byl Intervence – jak to s nimi vlastně je. Náplní semináře byly informace o chystaných změnách v hodnocení efektivity služby a návazných finančních zdrojích z Magistrátu hl.m. Praha.

5.11 Srovnání nabídky kurzů s poptávkou ze strany pracovníků

V kapitole 5.9. jsem vytyčila 4 základní oblasti, ve kterých cítí pracovníci potřebu se vzdělávat. Jde o:

- komunikace s klientem, kolegy a institucemi
- individuálního plánování

- kontaktní práce
- sebereflexe, supervize

Tabulka v příloze č. 4 uvádí seznam kurzů, které byly realizovány v průběhu roků 2009 - 2010. V současné době jsou vypsány další kurzy, které jsou v tabulce také uvedeny. Některé z nich se tématicky opakují.

Nejvíce byla kurzy pokryta oblast komunikace a kontaktní práce, což bylo očekávané z hlediska toho, že jde o dosti široká témata. Přesto stále vyvstává potřeba se jimi zabývat. Je to způsobené nejen poměrně častými inovacemi přístupů, ale i fluktuací pracovníků v jednotlivých organizacích. Komunikace s klientem, kolegou nebo jinou organizací je nejzákladnější pracovní nástroj, který má pracovník v nízkoprahovém zařízení k dispozici. V rámci kontaktní práce zjišťuje potřeby klientů, které jsou později využitelné v procesu Individuálního plánování, kdy je s klientem navázán takový vztah důvěry, že je ochoten s pracovníkem postupně pracovat na jednotlivých krocích, které mají vést ke změně či nápravě záležitostí v jeho (klientově) životě. Mezi nejčastěji opakované kurzy patří Oborové minimum, Základy nízkoprahových služeb a Sociálně-právní ochrana. To by mohlo souviset s výše zmíněnou fluktuací pracovníků přímé práce. Zajímavostí jsou výjezdy za Dobrou praxí, kdy se navštěvují nejen česká nízkoprahová zařízení, ale i zahraniční. Během cesty, kterou absolvuje skupina pracovníků z různých zařízení, mají možnost se seznámit s chodem jiných zařízení, s ostatními kolegy z oboru a nasbírat řadu užitečných informací a kontaktů.

Oblast Individuálního plánování je stále v procesu změn a organizace neustále vyvíjejí účinnější postupy, jak a co s klientem plánovat a jak tyto plány zaznamenávat. Z tohoto důvodu jsou v nabídce kurzy a semináře určené k vytvoření návodu na Individuální plánování a jeho formy. Např. v rámci semináře Mladší klient v NZDM se účastníci snažili vytvořit individuální plán formou hry.

Poslední oblast, která je nejméně pokrytá externími kurzy je sebereflexe a psychohygiena. Zde si dovoluji vyslovit domněnku, že je to způsobeno faktem, že každá organizace by měla v rámci svého provozu poskytovat svým pracovníkům pravidelná supervizní a intervizní setkávání, kde můžou sdílet své pocity a získávat zpětnou vazbu od ostatních. Další možností je individuální supervize. V této oblasti bych navrhovala přidat sebezkušenostní výcvik nebo kurzy, které by pomohly pracovníkům prohloubit pochopení jejich postojů a vnímání situací, kterým musí ve své práci čelit.

5.12 Shrnutí

Ze závěrů analýzy vzdělávacích potřeb a jejího následného porovnání s nabídkou uskutečněných a chystaných kurzů vyplývá, že vzdělávací potřeby se dají rozdělit do čtyř kategorií, kterým v podstatě odpovídá existující nabídka. Oblast, jež není příliš pokrytá externími kurzy je hlavně oblast psychohygieny a sebereflexe, což může být způsobeno nabídkou supervize ze strany zaměstnavatele. I přesto bych zde doporučila vytvořit kurz nebo výcvik zaměřený na sebezpoznání a reflexi vlastních pocitů a postojů k práci a ke klientům.

V oblastech, které se dotýkají komunikace bych doporučila, aby se kurzy intenzivněji zaměřily na oblast ochrany práv klientů (uživatelů) a to zejména v případě kontaktu s jinými organizacemi či institucemi. Vzhledem k různorodosti cílové skupiny se může pracovník nízkoprahového zařízení setkat nejen s klientem a jeho rodinou, ale i s kurátory, policií nebo může být součástí případové konference. V těchto situacích jde o překročení principů nízkoprahovosti a pracovník musí být připraven jednat v co nejlepším zájmu klienta a toho může dosáhnout pouze v případě, že si je plně vědom svého postavení a svých pravomocí.

V oblasti kontaktní práce se objevuje potřeba sjednotit terminologii jednotlivých zařízení tak, aby byla transparentní pro všechny osoby zainteresované nejen v oblasti poskytování služeb, ale i pro dárce finančních prostředků. Vzhledem k novému přístupu pražského magistrátu k otázce financování pro rok 2012 by měly proběhnout další semináře zaměřené na výkaznictví a jednotlivé intervence.

Pro oblast individuálního plánování platí obdobné doporučení. Pokračovat v kurzech zaměřených na tvorbu individuálních plánů klientů (uživatelů) a celý proces individuálního plánování.

Otázkou zůstává vývoj dalšího vzdělávání pracovníků po skončení projektu „Rozvoj a podpora dalšího vzdělávání v oblasti kontaktní práce u sociálních služeb Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní práce“. Poslední kurzy dobíhají do jara 2011 a vzhledem k tomu, že z projektu bylo hrazeno lektorné, tak pracovníci měli většinu kurzů zdarma. Po skončení projektu si budou pracovníci muset financovat vzdělávání sami či prostřednictvím zaměstnavatele. To může být překážkou dalšího vzdělávání, protože finanční situace českých neziskových organizací je každý rok nejistá.

Závěr

Díky obětavé práci mnoha odborníků, pracovníků a studentů si dnes lidé uvědomují, že sociální práce je obor, který je společensky prospěšný a má svá jasná pravidla. Sociální pracovníci působí v oblasti ziskových i neziskových organizací.

Ve své práci jsem se zaměřila na specifickou oblast sociální práce s neorganizovanými dětmi mládeží, na pracovníky, kteří ji vykonávají a na vzdělávací požadavky, které musí naplnit.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou jevem stále ještě mladým a pro veřejnost obtížně uchopitelným. Pro mnohé lidi jde jen o jakousi „družinu“ či „školku“, kam si děti chodí hrát. Když se podíváme více pod „pokličku“, zjistíme, že jde o sociální službu, která má za úkol poskytnout prostor pro bezpečné trávení volného času. Náplní činnosti jsou preventivně – výchovné aktivit, v jejichž rámci se děti učí vycházet se společností jako takovou. Navazují vztahy s vrstevníky, komunikují s dospělými na jiné úrovni než nadřízený (autorita) a podřízený (ty - dítě). Pomocí podpůrných služeb se učí tolerovat druhé, tvořit si svůj názor a nacházet řešení svých problémů. Cílová skupina o které zde mluvíme je velmi různorodá. Můžeme v ní najít děti a mladé lidi ze sociálně slabých rodin, záškoláky, experimentátory s návykovými látkami, ale i děti z rodin s dobrým zajištěním materiálních potřeb, kterým chybí kontakt s ostatními. Jejich hlavním znakem je nechuť k organizovaným a oficiálním aktivitám. Vyhovuje jim anonymita, dostupnost a bezplatnost nabízené služby. Pracovníci, se kterými se v zařízení setkávají musí splňovat požadavky vyplývající ze zákona. Mají vystudovanou vyšší odbornou školu či vysokou školu v oboru sociální práce nebo v příbuzném oboru.

Požadavky na další odborné vzdělávání jim umožňují naplňovat organizace jako je Národní vzdělávací fond, Česká asociace streetwork aj. Ze zkušeností pracovníků a vzhledem k povaze cílové skupiny se dá sestavit profil pracovníka nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, ze kterého vyplývá, že pracovník musí být nadán nejen teoretickými znalostmi a dovednostmi, ale i osobními kvalitami jako je smysl pro „fair play“, komunikativnost, empatie, smysl pro humor a nadšením do práce. Tyto kvality mu usnadňují navazování a udržení kontaktu s klientem (uživatel) služby a pomáhají při řešení jeho problémů.

V praktické části jsem se zaměřila na analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Praze a Středočeském kraji. K realizaci výzkumu jsem použila audiodiagnostickou metodu navrženou J. Tošnerem. Přes

počáteční nesnáze s realizací výzkumu, které se projevily zejména jako nespolupracující respondenti, se mi podařilo získat poměrně velký vzorek. Z odpovědí na 7 otázek jsem vypracovala 4 okruhy, které jsem následně porovнала s nabídkou vzdělávacích kurzů a seminářů realizovaných v letech 2009 – 2011.

Z výsledků vyplynulo, že největší zájem o vzdělávání je v oblasti komunikace, kontaktní práce, individuálním plánování a psychohygieny a sebereflexe. Z následujícího porovnání jsem zjistila, že všechny oblasti jsou relativně dobře pokryty nabídkou kurzů. V oblasti psychohygieny a sebereflexe bych doporučila zrealizovat psychosociální výcvik zaměřený na hlubší rozvoj schopností nezbytných k práci s klientem. Vzhledem k tomu, že metody v oblasti individuálního plánování se neustále vyvíjejí, bylo by vhodné, aby pracovníci měli možnost seznamovat se s novinkami průběžně.

Cílem výzkumu bylo zjistit jak jsou naplňovány vzdělávací potřeby pracovníků. Z výsledků je patrné, že v základních rysech jsou jejich potřeby naplněny. V rámci jednotlivých oblastí existují však rezervy, jejichž vyplnění by pomohlo ucelit odborný profil pracovníka.

Oblast vzdělávání pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je dynamicky rozvíjejícím se prostředím, ve kterém spolu úzce spolupracují všechny subjekty, kterých se dotýká. Běžným jevem je spolupráce jednotlivých vzdělávacích organizací na jednom kurzu a doufám, že podobná spolupráce bude pokračovat i po skončení evropského projektu.

Resumé

Diplomová práce pojednává o problematice vzdělávání sociálních pracovníků, které je důležité pro poskytování kvalitních sociálních služeb a ochraně práv uživatele. Práce se konkrétně věnuje oblasti sociální služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a potřebě vzdělání a vzdělávání jejích pracovníků. Jejím cílem je analýza vzdělávacích potřeb pracovníků a srovnání jejích výsledků s nabídkou kurzů, které jsou pracovníkům nabízeny.

První část je zaměřena na představení nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, jeho legislativnímu zakotvení, poskytovaných služeb a cílové skupiny, pro kterou je zařízení určeno. Dále je charakterizován školský systém vzdělávání sociálních pracovníků a jeho nároky a s tím související systém dalšího vzdělávání a jeho ukotvení v zákoně. Nakonec je definován pracovník nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a jeho charakteristika.

Praktická část práce se věnuje analýze vzdělávacích potřeb pracovníků. Výsledky získané z analýzy jsou zpracovány do čtyřech základních oblastí, které jsou porovnány s nabídkou kurzů. V závěru této části je návrh na možné budoucí rozšíření nabídky vzdělávacích kurzů.

Summary

Diploma thesis deals with question of education of social worker which is important for providing quality social services and protection of clients rights. Content of the thesis deals particularly with area of social service low-threshold club for children and adolescents and with educational needs of its workers. Main target of this work is the analyze of educational needs of workers and comparison of results with list of courses which are offered to workers.

First part is targeted on introducing of low-threshold club for children and adolescents, its legal base, offered services and target group. Next part is connected with characteristic of scholastic system of education of social worker and demands on education basement and the system of lifelong education and its legal base. At the end of first part, professional profile of worker of low-threshold club is defined.

Second part of this thesis deals with analyse of educational needs of workers. Results obtained from this analyse were divided into four basic areas which were confront with the list of courses. At the end of this part is proposal of future extension of courses offer.

Použitá literatura

BAKEŠOVÁ, Miroslava; KOUDELKA, Ferdinand; KŘEŠŤAN, Vladimír. Celoživotní vzdělávání dospělých a distanční formy studia. Praha : Růžičkův statek, 2003. s. 10. ISBN 80-86579-10-7.

BARTLOVÁ, P.; FREIBERGOVÁ, JYSKE, LÄYKKI, WAGENHOFER. BADED – Barriers in Adult Education. Findings and Strategies for Overcoming those Barriers. Ikaalinen, Prague, Vienna. 2008. s. 17 – 20. ISBN 978-80-86728-41-4.

BAUMAN, Zygmunt. Myslet sociologicky : netradiční uvedení do sociologie. Praha : Sociologické nakladatelství (SLON), 2010. s. 98. ISBN 978-80-7419-026-1.

BOČKOVÁ, Věra.: Celoživotní vzdělání – výzva nebo povinnost?. Andragogé, Olomouc 2000. s. 15. ISBN 80-244-0155-X.

BRIELAND, Donald; COSTIN, Lela B.; ATHERTON, Charles R. Contemporary social work: an introduction to social work and social welfare. New York, 1975. s. 398.

ČAS. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha : Česká asociace streetwork, 2008. s. 2 – 58.

ČECHLOVSKÝ, Jan; RACEK, Jindřich. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In ČAS, *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 303 – 306.

EGAN, G. The Skilled Helper. In MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. *Metody a řízení sociální práce*, Praha : Portál, 2003. s. 53. ISBN 80-7178-548-2.

GALLAWAY, B. Social Work Processes. Homewood (Ill.). The Dorsey Press 1979. s. 23-24.

HÁJEK, Karel. Práce s emocemi pro pomáhající profese : tělesně zakotvené prožívání. Praha : Portál, 2007. s. 63 – 64. ISBN 978-80-7367-346-8.

HEPWORTH Dean H., ROONEY Ronald H., ROONEY Glenda Dewberry, STROM-GOTTFRIED Kimberly, and LARSEN Jo Ann. Direct Social Work Practice: Theory nad Skills, chapter The Challenges of Social Work.. Canada, 2010, Brooks/Cole, Cengage Learning. s. 7 – 9. ISBN 10-0-495-60167-5.

KLÍMA, Petr. Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, Richard, et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha : Themis, 2004. s. 355 - 401. ISBN 80-7312-038-0.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese : psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. Praha : Portál, 2006. s. 14. ISBN 80-7367-181-6.

KRUTILOVÁ, Dagmar; ČÁMSKÝ, Petr; SEMBNER, Jan. Sociální služby : Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha : Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2008. s. 32.

MACINTYRE, Alasdair. Ztráta ctnosti : k morální krizi současnosti. Praha : OIKOYMENH, 2004. s. 332. ISBN 80-7298-082-3.

MAROON, Istifan; MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana. Vzdělávání studentů sociální práce v terénu. Praha : Karolinum, 2007. s. 12. ISBN 978-80-246-1307-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. Metody a řízení sociální práce. Praha : Portál, 2003. s. 51 – 54. ISBN 80-7178-548-2.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. . Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. 186 s.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 24 s. ISBN 80-86552-67-5.

POTŮČEK, Martin. *Strategické volby pro českou společnost : Teoretická východiska*. Praha : Sociologické nakladatelství, 2008. s. 68. ISBN 978-80-86429-86-1.

PROFESSIONAL PROFILE OF THE SOCIAL WORKER / [Committee on Professional Questions Regarding Social Work] Utrecht : Committee on professional questions regarding social work, 1987. s. 33 – 38. ISBN 90-70620-11-1.

RACEK, Jindřich; HERZOG, Aleš. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In ČAS. *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 319 – 328.

RADOVNICKÁ, Gabriela. Metodický materiál klubu Jahoda. Vytvořený 12.5.2008 [citováno 2.3.2011].

SAK, Petr; SAKOVÁ, Karolína. Mládež na křižovatce : sociologická analýza postavení mládeže ve společnosti a její úlohy v procesech evropeizace a informatizace. Praha : Svoboda servis, 2004. s. 63 – 64. ISBN 80-86320-33-2.

SKALKOVÁ, Jarmila. Kategorie vzdělání a pojetí vzdělávání v soudobé učící se informační společnosti. In SAK, Petr et al. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha : Portál, 2007. s. 91. ISBN 978-80-7367-230-0.

SVOBODA, Michal. Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In ČAS. *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 45 – 63.

TOMANOVÁ, Zuzana. Syndrom vyhoření a pracovník NZDM : rizikové prvky práce. České Budějovice : Jihočeská univerzita, 2007. s. 30 – 31.

TOMEŠ, Igor. Vzdělávací standardy v sociální práci : pro středoškolsky, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání. Praha : Sociopress, 1997. 334 s. ISBN 80-902260-3-5.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

505/2006 Sb. VYHLÁŠKA ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Elektronické zdroje

Asociace. [online] 4.8.2006 [citováno 11.2.2011]. Dostupné z

[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=79&site=cas.](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=79&site=cas)

Cekas.cz [online] [20.3.2011]. Dostupné z [http://www.cekas.cz/content/nvf-cekas-](http://www.cekas.cz/content/nvf-cekas-nabizi-akreditovane-vzdelavaci-programy-sluzby-pro-poskytovatele-socialnich-sluzeb)

[nabizi-akreditovane-vzdelavaci-programy-sluzby-pro-poskytovatele-socialnich-sluzeb.](http://www.cekas.cz/content/nvf-cekas-nabizi-akreditovane-vzdelavaci-programy-sluzby-pro-poskytovatele-socialnich-sluzeb)

Co to je CEKAS? [online] [citováno 20.3.2011]. Dostupné z

[http://www.cekas.cz/content/co-je-cekas.](http://www.cekas.cz/content/co-je-cekas)

Česká asociace streetwork. Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež [online] 17.9.2006 [citováno 18.2.2010]. Dostupné z

[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195.](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195)

Etický kodex České asociace streetwork. [online] 18.9.2006 [citováno 22.2.2011].

Dostupné z [http://www.streetwork.cz/content/view/307/88/.](http://www.streetwork.cz/content/view/307/88/)

FÍDLEROVÁ, Zora. Rozvoj a podpora dalšího vzdělávání v oblasti kontaktní práce u sociálních služeb Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní práce.[online] 9.3.2010 [citováno 5.3.2011]. Dostupné z [http://www.cekas.cz/content/rozvoj-podpora-dalsiho-vzdelavani-v-oblasti-kontaktni-prace-u-socialnich-sluzeb-nizkoprahov-0.](http://www.cekas.cz/content/rozvoj-podpora-dalsiho-vzdelavani-v-oblasti-kontaktni-prace-u-socialnich-sluzeb-nizkoprahov-0)

Historie asociace. [online] 3.9.2010 [11.2.2011]. Dostupné z

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas
[S.](#)

Charakteristika hlavního města Prahy. [online] 2.4.2007 [citováno 16.3.2011]. Dostupné z

[http://www.praha.czso.cz/xa/ediciplan.nsf/o/13-1131-05-casova_rada-2_1_charakteristika_hlavniho_mesta_prahy.](http://www.praha.czso.cz/xa/ediciplan.nsf/o/13-1131-05-casova_rada-2_1_charakteristika_hlavniho_mesta_prahy)

Charakteristika Středočeského kraje. [online] 5.1.2011 [citováno 16.3.2011]. Dostupné z http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/charakteristika_kraje.

Informace k hodnocení státní dotace na sociální služby. [online] c 2008 - 2011 [citováno 13.2.2011]. Dostupné z http://socialnipece.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/hodnoceni_statni_dotace/index.html.

KODYMOVÁ, Pavla. Uplatnění absolventů v praxi. [online]. 3.2.2010 [citováno 5.1.2011]. Dostupné z <http://socp.ff.cuni.cz/category/15/66>.

MIČÍNOVÁ, Ivana. Vzdělávací program : sociální práce – denní forma. [online] 20.1.2011 [citováno 23.1.2011]. Dostupné z <http://www.vossp.cz/pro-uchazece/denni-studium/>.

nadacevodafone.cz [online]. c2011 [citováno 14.2.2011]. Dostupné z <http://www.nadacevodafone.cz/cs/grantove-programy/vpoho.shtml>.

NÁRODNÍ VZDĚLÁVACÍ FOND. [online] [citováno 12.3.2011]. Dostupné z <http://www.nvf.cz/kvalita/slovník.htm>.

Praha – Školství. [online] 19.1.2011 [citováno 16.3.2011] Dostupné z <http://www.czso.cz/x/krajedata.nsf/oblast2/skolstvi-xa>.

Pražská pracovní skupina ŽUPAN. [online] 5.12.2010 [citováno 11.2.2010]. Dostupné z http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1460.

Realizované kurzy a semináře. [online] 12.4. 2011 [citováno 15.4.2011]. Dostupné z www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2950.

Strategie rozvoje lidských zdrojů pro Českou republiku. [online] únor 2003 [citováno 3.3.2011]. Dostupné z <http://www.esfcr.cz/file/3772/>. s. 4.

Středočeský kraj – Školství. [online] 18.1.2011 [citováno 16.3.2011]. Dostupné z <http://www.czso.cz/x/krajedata.nsf/oblast2/skolstvi-xs>.

ŠMEJKALOVÁ, Klára. Vzdělávací projekt úspěšně běží... [online] 11.9.2009 [citováno 12.11.2010]. Dostupné z http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2917&site=cas.

The Lisbon Special European Council : Towards a Europe of Innovation and Knowledge. March 2000. [online] 13.12.2005 [citováno 14.3.2011]. Dostupné z http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/general_framework/c10241_en.htm.

TOŠNER, Jiří. Metodika vzdělávacích plánů. Praha : Hestia, 2007. [online] 5.5.2010 [citováno 7.12.2010]. Dostupné z <http://www.hest.cz/akt.shtml?x=2228477>.

VOSÁHLOVÁ, A. Operační manuál streetwork od Aleny Vosáhlové. [online] 18.9.2006 [citováno 22.2.2011]. Dostupné z http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=57.

www.cekas.cz

www.streetwork.cz

www.zupan.kvalitne.cz

<http://iregistr.mpsv.cz/socreg/>

Seznam příloh

Příloha č. 1: Analýza vzdělávacích potřeb

Příloha č. 2: Rozvrstvení respondentů dle pohlaví (tabulka)

Příloha č. 3: Rozvrstvení respondentů dle vzdělání (tabulka)

Příloha č. 4: Nabídka vzdělávacích kurzů v letech 2009 – 2011 (tabulka)

Přílohy

Příloha č. 1: Osnova analýzy vzdělávacích potřeb

Instrukce k vyplnění:

Osnova Vám nabízí možnost popisu všeho, co je pro Vaši práci důležité a v čem byste se rád/a zdokonalil/a.

Při vyplňování tohoto dotazníku mějte na mysli pouze své působení jako pracovník či pracovnice v organizaci, ve které pracujete.

Před započítáním práce se dohodněte se svým přímým nadřízeným, resp. S jinou klíčovou osobou v organizaci z hlediska dalšího vzdělávání, jakou dobu budete potřebovat na zpracování všech položek této osnovy.

Můžete požádat Vašeho kolegu či kolegyni, či jinou důvěryhodnou osobu, aby s Vámi některá témata prohovořila. Pokud máte možnost, vybraná témata prodiskutujte na supervizi, případně s průvodcem dobrou praxí.

Se všemi písemnými materiály, případně audiovizuálními záznamy pořízenými v této souvislosti, je třeba zacházet jako s osobními daty, jejichž zveřejnění je možné pouze s Vaším souhlasem.

Pracovní zařazení

Nejvyšší dosažené vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb.

Střední s maturitou – doplňuji si vzdělání

VOŠ obor sociální práce, sociální pedagogika a další příbuzné obory

VŠ obor sociální práce, sociální pedagogika a další příbuzné obory

VŠ jiného směru, doplňuji si vzdělání.....

Pohlaví

Muž

Žena

1. Popište prosím nějakou příhodu či opakující se situaci z Vašeho zaměstnání, kde jste při jednání s nějakou osobou (klientem, spolupracovníkem) nebyl/a s výsledkem spokojen/a a měl/a pocit, že jste si mohl/a počínat trochu lépe.

2. Napište situaci, kdy jste byl/a naopak spokojen/a s řešením.

3. Uveďte všechny činnosti, kterými se během práce zabýváte, bez ohledu na to, jestli patří do vaší pracovní náplně, či nikoliv. Činnosti nejdříve napište do levého sloupce tak, jak vás budou napadat.

Přiřaďte ke každé z nich Váš odhad, jaký význam má činnost pro úspěch Vaší práce (0 – žádný, 1 – malý, 2 – střední, 3 – značný, 4 – rozhodující)

Přiřaďte, zda a o kolik byste se v dotyčné činnosti chtěl/a zdokonalit (0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně)

činnosti	Ad 1.	Ad 2.
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

10.		
11.		
12.		

4. Jaké činnosti byste ve své práci dělat chtěl/a, ale neděláte je? Všechny činnosti opět nejdříve sepište do levého sloupce tak, jak Vás budou napadat.

Připište ke každé z nich Váš odhad, jaký význam by mohla mít tato činnost pro úspěch Vaší práce (0 – žádný, 1 – malý, 2 – střední, 3 – značný, 4 – rozhodující)

Připište, zda a o kolik byste se chtěl/a v dané činnosti zdokonalit (0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně)

činnosti	Ad 1.	Ad 2.
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

5. Pravděpodobně máte také nějaké důležité schopnosti a vlastnosti, které ve Vaší práci nejsou využity. Zkuste si je připomenout a zapsat.
6. Označte do jaké míry byste se chtěl/a zdokonalit v následujících interpersonálních dovednostech (0 – vůbec, 1 – trochu, 2 – středně, 3 – značně, 4 – zásadně)
- Navázání a udržení kontaktu s klientem
1. Posouzení problému klienta
 2. Řídit rozhovor, prosadit se
 3. Podpořit klienta, pomoci mu nést těžkou situaci
 4. Pomoci klientovi přijít na lepší řešení
 5. Jednat s více klienty, kteří k sobě patří (členové rodiny, obyvatelé ústavu, Pracovat s jejich vztahy)
 6. Jednat s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky
 7. Účinně vyjednávat s pracovníky jiných organizací
 8. Rozeznávat vlastní osobní pocity v různých pracovních vztazích a umět s nimi pracovat
 9. Umět udržet své hranice, aby člověk nebyl příliš zasažen utrpením druhých
 10. Neztrácet radost ze života v důsledku zátěže v práci
 11. jiné.....
7. Uveďte prosím celkové hodnocení, jak se Vám s touto osnovou pracovalo, případně které položky Vás nejvíce zaujaly, či která témata Vám chyběla

Příloha č. 2: Rozvrstvení respondentů dle pohlaví (tabulka)

	Praha	Střední Čechy	Total
Žena	12	9	21
Muž	7	2	9
Celkem	19	11	30

Příloha č. 3: Rozvrstvení respondentů dle vzdělání (tabulka)

	Praha	Střední Čechy	Celkem
SŠ	7	4	11
VOŠ	2	2	4
VŠ	9	2	11
VŠ jiné	1	2	3
Celkem	19	10	29

Příloha č. 4: Nabídka vzdělávacích kurzů v letech 2009 – 2011 (tabulka)

komunikace	individuální plánování	kontaktní práce	sebereflexe, psychohygiena
Ochrana práv osob	Oborové minimum nízkoprahových služeb,	Oborové minimum nízkoprahových služeb,	kurz Prevence vyhoření (kurz podpory a sebedopory)
Sociálně – právní problematika	Základy nízkoprahových služeb.	Výcvik v kontaktní práci	kurz Případová a týmová supervize v sociálních službách
Oborové minimum nízkoprahových služeb,	Výjezd za dobrou praxí	Základy nízkoprahových služeb.	supervizní skupina
Základy nízkoprahových služeb.	Semináře Individuální plánování	Výjezd za dobrou praxí	Podpora a sebedopora středního managementu v pomáhající profesi
Úvod do problematiky PR a fundraisingu,	Expertní seminář výkaznictví	Oborové minimum kontaktní práce,	
Výjezd za dobrou praxí	Seminář Intervence a jak to s nimi vlastně je	Expertní seminář výkaznictví	
Výcvik v motivačních rozhovorech,	Seminář Zaznamenávání individuálních plánů.	seminář Intervence a jak to s nimi vlastně je	
Expertní seminář výkaznictví	Klient pod 15 let v nízkoprahových programech	Preventivní témata v práci s klienty v NZDM	
Seminář Intervence a jak to s nimi vlastně je	Zjišťování zakázky a potřeb klientů	Práce s výchovnými situacemi	
Public relation nízkoprahových klubů	Potřeby klientů nízkoprahových služeb	Sociální práce v romské komunitě	
Nízkoprahy pod lupou (NZDM v roce 2010)	Mladší klient v NZDM	Etnická specifika Romů	
kurz Motivačních rozhovorů	seminář Individuální plánování v NZDM	Klient pod 15 let v nízkoprahových progr.	
Sociální práce v romské komunitě		Ochutnávka kontaktní práce	
Etnická specifika Romů		Kontakt s „asi psychiatrickým klientem“	
Klient pod 15 let v nízkoprahových progr.		kurz Práce s agresivním klientem	
Kontakt s „asi psychiatrickým klientem“		Klient v ústavní výchově a na útěku	
Potřeby klientů nízkoprahových služeb		Mladší klient v NZDM	
kurz Práce s agresivním klientem			
Klient v ústavní výchově a na útěku			