Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Markéta Kučerová

Vzdělávací potřeby pracovníků odborů sociálních věcí na městských úřadech v bývalém okrese Česká Lípa

Educational Needs of Social Department Workers in Municipalities in Former Česká Lípa District

Místo a rok odevzdání:
Praha, 2015

Vedoucí práce:
doc. PhDr. Oldřich Matoušek

Poděkování

Za odborné vedení, cenné rady a připomínky při vypracování této práce děkuji doc. PhDr. Oldřichu Matouškovi. Dále děkuji všem pracovníkům na městských úřadech bývalého okresu Česká Lípa za poskytnutí důležitých informací.

Bc. Markéta Kučerová

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V ……... dne ……

Podpis: …….

Anotace

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku dalšího vzdělávání pracovníků na odborech sociálních věcí městských úřadů v bývalém okrese Česká Lípa. Konkrétně se zabývá tím, jaké vzdělávací potřeby v této oblasti pracovníci mají. Teoretická část práce je zaměřena na terminologii. Věnuje se nejprve charakteristice bývalého okresu z pohledu sociální práce, kterou pracovníci městských úřadů vykonávají. Dále se věnuje dalšímu vzdělávání pracovníků a analýze vzdělávacích potřeb. Je zde popsán syndrom vyhoření související se supervizí, které je v této práci také malá část věnována.

Praktická část je zaměřena na míru potřeby pracovníků dále se vzdělávat. Cílem práce je zjistit, které z dovedností a znalostí jsou pro pracovníky nejpotřebnější. V rámci výzkumu byla použita metoda dotazníku a pro dokreslení dat bylo využito metody rozhovoru. Dílčími cíli je zjistit, jak spolu souvisí ochota pracovníků dále se vzdělávat se syndromem vyhoření, či jak syndrom vyhoření souvisí s účastí na supervizích.

Abstrakt

The diploma thesis is focused on the matter of continuing education of social department workers in municipalities in former Česká Lípa district. Specifically, it looks at what the educational needs in this area, workers have. The theoretical part is focused on the terminology. Firstly, it devotes to the characteristic of the former Česká Lípa district from the perspective of social work performed by the workers of municipalities. It also discusses the continuing education of workers and training needs analysis. This part also describes the burnout syndrome that is related to a supervision which is also a part of this thesis.

The practical part is focused on the social workers' needs of continuing education. The aim of the diploma thesis is to find out which of the skills and knowledge for workers are the most needed. In the research, there was used the methodology of quantitative analysis via halfstructured questionnaires and the following structured interviews in order to gain the necessary qualitative data. The partial goals are to find out if the willingness of workers to participate on continuing education has impact on the burnout syndrome, or how burnout syndrome is related to participation in the supervision.

Klíčová slova

Vzdělávací potřeby, vzdělávací kurz, syndrom vyhoření, odbor sociálních věcí, Česká Lípa.

Key words

Educational Needs, Educational Course, Burnout Syndrome, Department of Social Affairs, Česká Lípa.

OBSAH

Úvod 9
Teoretická část 11
1 Charakteristika oblasti bývalého okresu Česká Lípa z pohledu sociální práce na městských úřadech 11
1.1 Okresy v České republice 11
1.2 Okres Česká Lípa 11
1.2.1 Cvikov 12
1.2.2 Česká Lípa 12
1.2.3 Doksy 13
1.2.4 Dubá 14
1.2.5 Kamenický Šenov 14
1.2.6 Mimoň 14
1.2.7 Nový Bor 15
1.2.8 Ralsko 16
1.2.9 Stráž pod Ralskem 16
1.2.10 Zákupy 16
1.2.11 Žandov 16
2 Vzdělávání sociálních pracovníků 17
2.1 Požadavky na výkon dané profese 18
2.1.1 Požadavky dle zákona o sociálních službách 18
2.1.2 Osobní a profesní předpoklady/kompetence 20
2.2 Náplň práce 22
2.2.1 Pracovník OSPOD/ Referent sociálně právní ochrany 22
2.2.2 Referent sociálních služeb 23
2.2.3 Sociální kurátor/kurátor pro děti a mládež 23
2.2.4 Terénní sociální pracovník 24
2.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků 25
2.4 Další vzdělávání sociálních pracovníků v zahraničí 26
2.4.1 Velká Británie 26
2.4.2 Německo 29
3 Analýza vzdělávacích potřeb 31
3.1 Vzdělávací potřeby 31

3.2 Vlastní analýza vzdělávacích potřeb 32
3.3 Proces analýzy vzdělávacích potřeb 33
3.4 Metody analýzy vzdělávacích potřeb 35
3.5 Typy analýz vzdělávacích potřeb 38
4 Syndrom vyhoření 39
4.1 Pomáhající profese 40
4.2 Příznaky 41
4.3 Diagnostické metody 42
4.4 Prevence a léčba 43
4. 4. 1 Supervize jako účinná prevence syndromu vyhoření 44
Empirická část 47
5 Výzkumný problém 47
6 Výzkumné otázky 48
7 Výzkumný vzorek 49
8 Výzkumné metody 50
8.1 Dotazník 50
8.2 Rozhovor 51
9 Cíl výzkumného šetření 52
10 Vyhodnocení výzkumu 53
10.1 Výsledky z dotazníkového šetření 53
10.1.1 Pohlaví respondentů 53
10.1.2 Věk respondentů 53
10.1.3 Místo výkonu zaměstnání 54
10.1.4 Vykonávaná profese 54
10.1.5 Vzdělání 55
10.1.6 Rok ukončení nejvyššího dosaženého vzdělání 56
10.1.7 Další vzdělávání dle zákona 57
10.1.8 Rozsah dalšího vzdělávání 57
10.1.9 Míra ochoty se dále vzdělávat 58
10.1.10 Dovednosti 58
10.1.11 Znalosti 60
10.1.12 Supervize 61
10.1.13 Účast na supervizi 61

10.1.14 Přínos supervize 62
10.1.15 Syndrom vyhoření 63
10.2 Výsledky z rozhovorů 66
10.2.1 Shrnutí rozhovorů 72
10.3 Vyhodnocení hypotéz 73
11 Návrh vzdělávacího programu 77
Diskuze 80
Závěr 83
Seznam použité literatury 85
Přílohy 90

ÚVOD

Téma diplomové práce *Vzdělávací potřeby pracovníků odborů sociálních věcí na městských úřadech v bývalém okrese Česká Lípa* bylo zvoleno s cílem poznat a zmapovat vzdělávací potřeby pracovníků zaměstnaných na zmíněných odborech. K tomu, aby byla práce pracovníků v kterékoli sociální oblasti efektivnější a kvalitnější, je třeba se zaměřit na další vzdělávání těchto osob. Je velmi individuální do jaké míry se v dané oblasti potřebuje ten který sociální pracovník vzdělávat. Oblasti vzdělávání je pak nejlépe dělit na dovednosti a znalosti. Tyto dvě oblasti je třeba rozlišovat pro hlubší pochopení toho, v čem se potřebuje pracovník opravdu dále vzdělávat. Míra potřeby se dále vzdělávat se odráží v dosaženém vzdělání pracovníka, v době ukončení přípravy na povolání či v osobnosti daného člověka. Diplomová práce se zaměřuje na pracovníky sociálních odborů obecně především proto, že rozsáhlé pozorování, početné rozhovory či jiné výzkumné šetření v této oblasti není takřka možné pro nadměrné množství práce, kterou musí pracovníci zvládnout, ačkoli by bylo jistě přínosné.

Dalšími důvody pro zvolení daného tématu diplomové práce byla znalost zmíněného bývalého okresu a také to, že další vzdělávání sociálních pracovníků je celkem diskutovanou oblastí právě pro nutnost dále se vzdělávat z důvodu dynamických a neustálých změn ve společnosti. Zároveň není snadné provádět analýzy vzdělávacích potřeb jednotlivých pracovníků, pročež si myslím, že je vhodné provést v určitém územním ohraničení alespoň obecnou analýzu všech pracovníků v jednotlivých organizacích s příbuzným zaměřením. Taková analýza může přinést poznatky, díky kterým je možné sestavit kurz „na míru“ pracovníkům tak, aby měli všichni zájem se ho účastnit. Kurz by mohl poskytnout příležitost pro vzájemné navázání vztahů a spolupráce, jež by pravděpodobně vedlo obecně k vylepšení sociální práce na určitém území. Proto, aby byl vhodný kurz sestaven a uskutečněn, je třeba u jednotlivých pracovníků zjistit míru potřeby jednotlivých dovedností a znalostí tak, aby bylo možné vyhodnotit ty nejpotřebnější, na jejichž základě by se dalo stavět.

Je obecně známo, že další vzdělávání souvisí do jisté míry i se syndromem vyhoření ať už jde o pouhé informace o tom, že něco takového existuje, jaké to má příčiny či způsoby léčby nebo o souvislost s ochotou se dále vzdělávat. Syndrom vyhoření má velký vliv na práci sociálního pracovníka a proto k této problematice neodmyslitelně patří. Každá pomáhající profese, včetně sociální práce by měla, především v moderním světě na tuto problematiku

pamatovat, vzhledem k rostoucímu zatížení osob v jejich životě a následném vlivu na jejich práci v zaměstnání.

Se syndromem vyhoření souvisí supervize. Je to jeden z nástrojů prevence syndromu vyhoření. Všichni pracovníci v pomáhajících profesích by se měli v dnešní době supervize účastnit nejen pro její zmíněný preventivní charakter, ale také pro pozitivní vlivy na spolupráci pracovníků či sdílení, předávání a uplatňování pozitivních příkladů ze supervize získaných.

TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA OBLASTI BÝVALÉHO OKRESU ČESKÁ LÍPA Z POHLEDU SOCIÁLNÍ PRÁCE NA MĚSTSKÝCH ÚŘADECH

1.1 OKRESY V ČESKÉ REPUBLICE

Okresy jsou územní jednotky středního stupně. Česká republika se skládá ze 76 okresů, které se dále člení na obce a vojenské újezdy. Výjimkou je dle zákona č. 36/1960 Sb., o územním členění státu, ve znění pozdějších předpisů, hlavní město Praha, jejíž území se dělí na číslované obvody. Okresní úřady ukončily svou činnost v rámci druhé fáze reformy územní správy dne 31. prosince 2002. Obvody bývalých okresů však zůstaly zachovány a to především pro potřeby soudů, úřadů práce, okresní správy sociálního zabezpečení, policie apod. Kompetence okresních úřadů byly převedeny z části na krajské úřady a z části na obecní úřady obcí s rozšířenou působností.

1.2 OKRES ČESKÁ LÍPA

1. 1. 2000 vešla v platnost nová reforma státní správy o rozdělení České republiky do 14 krajů, díky které se staly okresy Česká Lípa, Liberec, Jablonec nad Nisou a Semily součástí Libereckého kraje. Další reformou státní správy, která vešla v platnost 1. 1. 2003, byly zrušeny okresní úřady. Dále byl ustanoven správní obvod obce s rozšířenou působností III. stupně – Česká Lípa a její nově ustanovené územní obvody pověřených obcí II. stupně – Česká Lípa, Doksy a Mimoň a správní obvod obce s rozšířenou působností III. stupně Nový bor a jeho nově ustanovené územní obvody pověřených obcí II. stupně Cvikov a Nový Bor. Hranice okresu pak byly sladěny s hranicemi správních obvodů obcí s rozšířenou působností díky poslední územní změně z roku 2007, kdy byly přeřazeny obce Janovice v Podještědí a Jablonné v Podještědí pod okres Liberec. *„K 31. 12. 2013 se v okrese Česká Lípa nacházelo 57 obcí (z toho 11 měst) a žilo zde 102 811 obyvatel. Středisky osídlení jsou především město Česká Lípa (36 805 obyvatel), dále Nový Bor (11 962 obyvatel), Mimoň (6 577 obyvatel), Doksy (5 199 obyvatel). Ve městech žilo 79,4 % obyvatel okresu“* (Český statistický úřad, [online]).

Okres Česká Lípa je největším z okresů Libereckého kraje a zaujímá více než jednu třetinu jeho výměry. *„Nezaměstnanost v tomto okrese byla dle Českého statistického úřadu v srpnu roku 2014 7,77%“* (Nezaměstnanost v okrese Česká Lípa 2014, [online]). Nachází se v něm mnoho sociálních a navazujících služeb pro různé skupiny obyvatel, mezi něž patří například Adra – dobrovolnické centrum, Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje o.p.s., Diakonie Dubá, Farní Charita Česká Lípa, Svaz neslyšících a nedoslýchavých ČR apod.

V okrese Česká Lípa se tedy nachází 11 měst. Jmenovitě to jsou město Cvikov, Česká Lípa, Doksy, Dubá, Kamenický Šenov, Mimoň, Nový Bor, Ralsko, Stráž pod Ralskem, Zákupy, Žandov.

1.2.1 Cvikov

Cvikov je obec II. stupně, kde se na městském úřadě v rámci Správního odboru nachází jeden pracovník – referent odboru, který se zabývá oblastí sociální práce. Konkrétně se věnuje sociálně právní ochraně dětí, spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb, zajišťuje sociální pohřby a úkony veřejného opatrovnictví, provádí sociální poradenství a prevenci, komunitní plánování a dále se věnuje evidenci žádostí do domu s pečovatelskou službou Svítání, který má své sídlo také ve Cvikově. Tyto žádosti následně schvaluje Rada města Cvikova. Zajišťuje i další sociální události, kterými se zabývají obce v přenesené působnosti.

1.2.2 Česká Lípa

Česká Lípa je obec III. stupně, kde se na městském úřadě nachází odbor sociálních věcí a zdravotnictví, jenž je členěn na oddělení sociálních služeb a oddělení sociálně-právní ochrany.

Mezi náplň činnosti oddělení sociálních služeb patří například provádění sociální depistáže, terénních sociálních šetření, poskytuje poradenskou činnost romskému obyvatelstvu a koordinuje na tomto úseku aktivity, zajišťuje výkon opatrovnictví osobám omezeným ve svéprávnosti, jejichž opatrovníkem bylo ustanoveno město Česká Lípa. Dále provádí šetření a zpracování zpráv pro trestní a soudní řízení, zajišťuje výkon funkce sociálního kurátora pro dospělé, vydává speciální označení motorových vozidel a zabezpečuje činnost Výboru lidského porozumění a organizuje setkání starostky s jubilanty. Věnuje se také spolupráci se Sociálními službami města Česká Lípa příspěvková organizace, které

poskytují pečovatelskou službu, domovy pro seniory, azylové domy a spravují odloučená pracoviště Domu s pečovatelskou službou, Domu pro seniory LADA, Penzionu s pečovatelskou službou, Domu humanity, Domu rychlé pomoci, Výcvikového bytu, Klubu důchodců a Komunitního centra. Na tomto oddělení pracuje 8 pracovníků, jedná se o vedoucí oddělení sociálních služeb, 4 sociální pracovníky, 2 referenty sociálních služeb a jednoho terénního sociálního pracovníka.

Náplní činnosti oddělení sociálně-právní ochrany je například poskytování sociálně-právní ochrany dětem, jejichž rodiče neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, na kterých byl spáchán trestný čin apod. Vede evidenci dětí a spisovou dokumentaci, provádí sociální šetření v rodinách a poskytuje sociální poradenství ve věcech výchovy a vzdělávání dítěte. Vyhledává osoby vhodné jako osvojitele nebo pěstouny a děti vhodné k osvojení či ke svěření do pěstounské péče. Navštěvuje děti ve věznicích a rodiče dětí, které byly umístěny v ústavních zařízeních. *„Účastní se trestního řízení vedeného proti mladistvým a řízení s nezletilými, kteří se dopustili činu jinak trestného, spolupracuje s věznicemi a státním zastupitelstvím“* (Městský úřad Česká Lípa, [online]). V rámci správního řízení rozhoduje o uložení omezení nebo napomenutí dítěti, rodičům a osobám zodpovědným za výchovu dítěte. Na tomto oddělení pracuje 19 pracovníků. Jedná se o vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany, 12 referentů sociálně-právní ochrany, 5 sociálních kurátorů a jednoho referenta spisovny.

V rámci úseku administrativy a ekonomiky se například kontroluje činnost Sociálních služeb města Česká Lípa příspěvkové organizace a také se podávají zprávy o jejím hospodaření. Zpracovávají se podklady pro rozpočet, sleduje se a zabezpečuje se čerpání dotací a financí z rozpočtu města a vypracovávají se statistická hlášení a analýzy hospodaření. Na tomto oddělení pracuje jeden ekonom a jeden databázový specialista.

1.2.3 Doksy

Doksy jsou obec II. stupně, kde se na městském úřadě nachází Úsek sociálních věcí a školství, který spadá přímo pod tajemníka místního úřadu. Pracují zde dvě referentky sociálních věcí a školství. Každá z nich vede odlišnou agendu. Jedna se věnuje sociálně-právní ochraně a školským záležitostem a druhá se věnuje osobám v hmotné nouzi, osobám bez přístřeší a seniorům. Tento úsek zajišťuje koncepční a metodickou činnost obce v sociální oblasti, vede evidenci žádostí o pečovatelskou službu a o ubytování v Domě s pečovatelskou

službou Doksy či na Ubytovně města Doksy. Provádí šetření v terénu a spolupracuje při vymáhání pohledávek z nájemného u obecních bytů. *„Zajišťuje sociální práci s klienty na území města Doksy, vykonává v přenesené působnosti sociálně-právní ochranu dětí, zajišťuje agendu zvláštního příjemce a opatrovnictví a v oblasti školství spolupracuje se školskými zařízeními“* (Městský úřad Doksy, [online]).

1.2.4 Dubá

Městský úřad v Dubé nedisponuje žádným sociálním pracovníkem. Oblasti sociální práce se zde věnuje hlavně Diakonie Dubá a dále klub seniorů a mateřské centrum. Dubá je obec I. stupně.

1.2.5 Kamenický Šenov

Městský úřad v Kamenickém Šenově stejně jako MěÚ v Dubé nedisponuje přímo určeným sociálním pracovníkem nebo referentem. Na Správním odboru lze však získat základní sociální poradenství a pracovníci provádí místní šetření v rodinách v rámci sociálně-právní ochrany. Samotné město disponuje Pečovatelskou službou Kamenický Šenov a na internetových stránkách města jsou k dohledání některé dokumenty obsahující informace o určitých sociálních problematikách a toho na jaké instituce nebo organizace se mají občané v daných problémových situacích obrátit. Kamenický Šenov je obec I. stupně.

1.2.6 Mimoň

Mimoň je obec II stupně, jejíž městský úřad disponuje jednou pracovnicí, která se věnuje sociální oblasti a to na Správním odboru – oddělení rodiny a sociálních záležitostí. Tato pracovnice se zabývá hmotnou nouzí a sociálně-právní ochranou. Město zřizuje příspěvkovou organizaci Sociální služby města Mimoň, která se zabývá péčí o zdravotně postižené a seniory. Provozuje Domov pro seniory, Pečovatelskou službu a Centrum pro seniory. Dále poskytuje domácí pečovatelskou službu a kompenzační pomůcky.

1.2.7 Nový Bor

Nový Bor je obec III. stupně, kde se nachází odbor sociálních věcí a zdravotnictví. Odbor se organizačně člení na oddělení sociální péče a zdravotnictví a oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Disponuje 12 pracovníky. Jedním je vedoucí odboru, která je v komisi sociálně právní ochrany dětí. V oddělení sociální péče a zdravotnictví pracuje 5 pracovnic. Jedna je pověřena prací s cílovými skupinami, další je terénní pracovník, jiná pracovnice vykonává funkci sociálního kurátora a věnuje se také národnostním menšinám a přestupkům. Jiná z pracovnic se věnuje opatrovnictví, komunitnímu plánování a je v protidrogové komisi. Poslední z pracovnic se pak věnuje administrativě odboru a parkovacím průkazům. Na oddělení sociálně-právní ochrany dětí pracuje 6 pracovnic, které se věnují sociálně-právní ochraně, náhradní rodinné péči, terénní sociální práci, týraným, zneužívaným a zanedbávaným dětem. Také jsou zde dvě kurátorky pro mládež.

Oddělení sociální péče a zdravotnictví poskytuje například sociální poradenství v oblasti sociálního zabezpečení, sociálních služeb pro jednotlivé cílové skupiny, rodinného práva apod. Zajišťuje sociální služby pro osoby propuštěné ze zdravotnických zařízení, provádí šetření poměrů sociálně potřebných občanů, zprostředkovává kontakt se sociálními službami, spolupracuje s úřady práce, Policií ČR, školskými zařízeními, správou sociálního zabezpečení či s jinými obecními úřady. Vydává parkovací průkazy, vykonává funkci veřejného opatrovníka, ukládá výchovná opatření a vykonává funkci sociálního kurátora.

Náplní oddělení péče o rodinu a děti a sociálně právní ochrany je například základní sociální poradenství, terénní sociální práce, vykonávání funkce poručníka dítěte pro nezbytnou dobu, vypracování zpráv pro soudy a předávání návrhů na rozhodnutí o výchovných opatřeních. *„Výkon funkce kurátora pro mládež (vyhledávací, výchovná a poradenská činnost, šetření a kontroly v rodinách, spolupráce se školskými a zdravotnickými zařízeními, spolupráce s orgány činnými v trestním řízení a s věznicemi, zastupování v trestních a soudních řízeních, návštěvy mladistvých ve věznicích)“* (Městský úřad Nový Bor [online]). Spolupracuje v oblasti náhradní rodinné výchovy, věnuje se agendě zanedbávaných, týraných a zneužívaných dětí a spolupracuje v oblasti sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

1.2.8 Ralsko

Na městském úřadě ve městě Ralsko pracují dvě terénní sociální pracovnice, které se věnují pomoci sociálně potřebným obyvatelům. Město Ralsko dále poskytuje svým obyvatelům Terénní sociální služby. *„Klienty služby jsou většinou jedinci nebo rodiny ze sociálně vyloučených lokalit města Ralsko. Jedinci nebo rodiny s nejnižšími příjmy, lidé závislí na dávkách státního systému sociální ochrany, dlouhodobě nezaměstnaní a nezaměstnatelní a lidé, kteří nejsou sami schopni se orientovat ve svých právech“* (Městský úřad Ralsko, [online]). Ralsko je obec I. stupně.

1.2.9 Stráž pod Ralskem

Ve městě Stráž pod Ralskem se na městském úřadě nenachází žádný sociální pracovník, který by místním obyvatelům pomáhal při řešení různých sociálně nepříznivých situací. Stráž pod Ralskem je obec I. stupně.

1.2.10 Zákupy

Zákupy jsou obec I. stupně, kde se na městském úřadě nikdo nevěnuje sociální práci. Tyto záležitosti spadají pod město Česká Lípa. Město je však zřizovatelem Domova důchodců a Domu s pečovatelskou službou Zákupy, příspěvková organizace, kde se nachází dvě sociální pracovnice.

1.2.11 Žandov

Ve městě Žandov se nenachází žádný sociální pracovník, který by se věnoval sociálně potřebným občanům. Pouze je zde spolek Klub seniorů. Žandov je obec I. stupně.

2 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

„Vzdělávání sociálních pracovníků je spojováno s formováním, směřováním a postavením oboru sociální práce ve společnosti. Pojetí vzdělávání má zásadní vliv jak na výkon sociálních pracovníků, tak na identitu oboru sociální práce“ (Navrátilová, 2013, s. 509). V době Československé socialistické republiky byla sociální práce jako obor degradována a spojována pouze s administrací sociálních dávek, což způsobilo pokřivení pohledu občanů republiky na tento obor. Na konci 90. let 20. století se sociální práce začala opět rozvíjet a započala také diskuse nad podobou vzdělávání sociálních pracovníků. V roce 1993 vznikla Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která se začala zabývat tvorbou Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci. Tyto Minimální standardy přinesly zkvalitnění v sociální práci, jelikož umožnily školám utvářet vlastní vzdělávací programy, aniž by popřely jejich specifičnost a zároveň stanovily nejnižší standard, kterého by měly dosáhnout tak, aby mohla být jejich činnost akreditována. *„Účelem tohoto materiálu je navrhnout minimální soubor studijních disciplín (obsah studia) a zásad studia sociální práce a poskytnout vyšším odborným a vysokým školám sociální práce podporu ve formě konzultace“* (Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP [online]). Do obsahu studia zahrnují tvůrci Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci ASVSP následující oblasti:

- Filozofie a etika;
- Sociologie;
- Psychologie;
- Teorie a metody sociální práce;
- Metody a techniky sociálního výzkumu;
- Supervize;
- Právo a praxe;
- Sociální patologie;
- Sociální politika;
- Menšinové skupiny;
- Zdraví a nemoc;
- Odborná praxe.

„ASVSP je dobrovolné sdružení vysokých škol, jejich částí, jiných škol a dalších subjektů, které nabízejí vzdělání v sociální práci na území ČR. Cílem ASVSP je zvyšování odborné

kvality vzdělávání v sociální práci v ČR“ (Stanovy Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]). Asociace vzdělavatelů v sociální práci dále vydává odborný časopis z oblasti sociální práce, který vychází v České republice a na Slovensku. Tento časopis vznikl v roce 1998, kdy byl vydáván zprvu Národním centrem pro rodinu a od roku 2002 jej vydává ASVSP.

Vzdělávání sociálních pracovníků probíhá na mnoha vyšších odborných a vysokých školách po celé České republice. Každá škola se však liší strukturou a zaměřením, kterým se výuka sociální práce ubírá. Ovšem pro pracovníky, ať už se jedná o jakýkoliv obor je důležité celoživotní vzdělávání, které vnáší do dlouholeté praxe nové a nové poznatky díky kterým se může sociální pracovník ve své práci zdokonalovat a udržet si tak svou odbornost. Další vzdělávání pracovníků se děje formou vzdělávacích kurzů, které jsou nabízeny mnoha organizacemi a institucemi včetně již zmíněné ASVSP.

2.1 POŽADAVKY NA VÝKON DANÉ PROFESE

Požadavky na výkon profese sociálního pracovníka jsou různorodé. Tato diplomová práce se zaměřuje na pracovníky, kteří vykonávají sociální práci na městských úřadech tedy na odborech sociální práce a sociálních věcí popřípadě podobně pojmenovaných odborech a úsecích. Tito sociální pracovníci jsou dle pohledu většiny lidí hlavně úředníci, kteří vykonávají z velké části pouze administrativní práci. To se však v dnešní době mění a na tyto pracovníky se kladou větší nároky, především v oblasti přímé práce s klientem. Pracovník musí vykonávat jak administrativní práci tak působit v terénu, což je často velmi nesnadný úkol vzhledem k množství práce, kterou je povinen pracovník odvádět tak, aby neměl problémy se svým zaměstnavatelem a dostál profesním požadavkům.

2.1.1 Požadavky dle zákona o sociálních službách

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 110 odst. 4 je odborně způsobilý k výkonu povolání sociálního pracovníka ten, kdo má vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oboru sociální práce, sociální pedagogika, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost nebo sociální a humanitární práce. K výkonu povolání sociálního pracovníka je odborně způsobilý ten, kdo absolvoval vysokoškolské vzdělání, jež získal studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studiu a tento program je akreditován dle

zvláštního právního předpisu a to v oboru sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, právo apod. Dále je k výkonu sociálního pracovníka způsobilý ten, kdo absolvoval akreditované vzdělávací kurzy v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxi při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let s podmínkou, že má ukončené vysokoškolské studium, které nebylo zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku. Povolání sociálního pracovníka může též vykonávat osoba, která absolvovala akreditované vzdělávací kurzy v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxi při výkonu povolání v trvání nejméně 10 let pokud ukončila střední vzdělání s maturitou v oboru sociálně právním dne 31. prosince 1998.

Dalšími předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka jsou dle zákona o sociálních službách kromě odbornosti také:

- bezúhonnost;
- svéprávnost;
- zdravotní způsobilost.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 116 je odborně způsobilý k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách ten, kdo absolvoval základní, střední vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou anebo vyšší odborné vzdělání a absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz. Odbornou způsobilostí manželského nebo rodinného poradce je dle § 116a zmíněného zákona, vysokoškolské vzdělání v jednooborové psychologii nebo řádně ukončil magisterský program na VŠ humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

Dalšími předpoklady k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách jsou dle zákona o sociálních službách kromě odbornosti také:

- bezúhonnost;
- svéprávnost;
- zdravotní způsobilost.

2.1.2 Osobní a profesní předpoklady/kompetence

K vymezení profesní role sociálních pracovníků přispěla Společnost sociálních pracovníků, jež vypracovala Etický kodex sociálních pracovníků. Sociální pracovník by měl mít příslušný soubor profesních znalostí, ale měl by být také zaangažován v rovině náklonosti k sociální práci a určitého talentu v oblasti komunikace a pomoci klientům. Teoretické poznatky sociální práce se skládají z poznatků mnoha různých oborů jako je právo, psychologie, sociologie, filosofie, etika, somatologie apod. Má však i několik svých vlastních oblastí, ze kterých by měl mít sociální pracovník určité znalosti, jedná se například o sociální jevy, sociální politiku, sociální programy a služby, metody sociální práce apod.

Mezi osobnostní předpoklady patří především empatie, vřelost, vcítění, schopnost naslouchat, asertivní jednání, emoční a sociální inteligence, osobní angažovanost, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, samostatnost či slušné vystupování nebo snaha o další vzdělávání *„Podstatnou součástí výkonu praxe je schopnost adekvátního zvažování a hodnocení klientů a jejich situace, k níž je třeba určité zkušenosti a zralosti, zejména pokud klienti pocházejí z odlišného kulturního prostředí“* (Řezníček, 1994, s. 25). Souhrn těchto požadavků lze nazvat kompetencemi pro výkon povolání sociálního pracovníka.

„Kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s ne-rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty“ (Havrdová, 1999, s. 41). Jiná definice uvádí, že *„kompetence jsou znalosti, schopnosti a dovednosti, které nejsou vázány na žádnou určitou činnost, ale otevírají člověku možnost působit v mnoha funkcích a na mnoha pozicích a úspěšně zdolávat překvapivé změny ve svém pracovním životě.“* (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 17) Důležité je, aby byl sociální pracovník pro výkon dané profese kompetentní, což znamená, že musí být vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jako absolvent odborného vzdělání a jako člen sociální organizace. Musí být schopen jednat v souladu s profesní rolí, jejíž součástí jsou odborné znalosti a aplikace hodnoty profese. Havrdová ve své knize popisuje soustavu praktických kompetencí, které by měly být sociálnímu pracovníkovi vlastní. *„Soustava obsahuje šest oblastí profesionální role, které se vzájemně prolínají a doplňují.“* (Havrdová, 1999, s. 45).

Základní kompetence sociálního pracovníka se dle Havrdové (1999) dělí na:

- rozvíjení účinné komunikace;
- orientace a plánování postupu;
- podpora a pomoc k soběstačnosti;
- zásah a poskytnutí služby;
- přispívání k práci organizace;
- odborný růst.

V rámci první kompetence rozvíjení účinné komunikace se jedná především o umění navázat kontakt, naslouchat, přizpůsobit komunikaci věku a podmínkám klienta či usnadnit klientům komunikaci mezi nimi a organizacemi a vyjádřit jejich vlastní cíle a názory. Orientace plánování a postupu zahrnuje orientaci v potřebách a možnostech klientů, v legislativních, společenských a organizačních podmínkách, společné plánování postupu a stanovování rizikových faktorů a mezí spolupráce. V rámci kompetence podpora a pomoc k soběstačnosti jde především o umění poskytnout emoční podporu, podporu v příležitostech, kdy mohou klienti využít své vlastní možnosti a schopnosti či pomoc v převzetí zodpovědnosti a uplatnění práv. Kompetence zasahovat a poskytovat služby je vymezena tím, že pracovník dokáže klientovi poskytnout přiměřenou péči, pomoc a ochranu, zapojuje ho do prevence a podporuje spolupráci klienta s ostatními organizacemi, odborníky a službami. Pod kompetencí přispívání k práci organizace si lze dle Havrdové (1999) představit, že pracovník pracuje jako odpovědný člen organizace, efektivně využívá zdroje a účinně komunikuje a spolupracuje s kolegy, případně přispívá ke zlepšení práce a účinnosti služeb. Odborný růst pak zahrnuje sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti, výměnu zkušeností, kritické zhodnocení vlastního rozvoje a ochoty se dále vzdělávat či přispívat k pozitivním změnám v oboru.

Jednotlivé požadavky a kompetence se dále liší dle toho, na jakou oblast se sociální pracovník zaměřuje. Zda se jedná o sociálního kurátora, pracovníka sociálně-právní ochrany dětí nebo pracovníka zabývajícího se sociálními službami. Vzhledem k neustále se měnící roli a činnosti sociálního pracovníka, která je zapříčiněna měnícími se a vyvíjejícími se společenskými systémy neexistuje jednotná soustava kompetencí sociálního pracovníka. Pro potřeby diplomové práce, však byla zvolena již zmíněná soustava praktických kompetencí autorky Zuzany Havrdové.

2.2 NÁPLŇ PRÁCE

Náplň práce jednotlivých pracovníků na odborech sociální práce městských úřadů se liší. Každý pracovník má na starosti určitou agendu a podle toho se také věnuje klientům. V této kapitole je obecně popsáno, co který pracovník vykonává, vzhledem k tomu, že na jednotlivých městských úřadech agendu přidělují pracovníkům odlišným způsobem.

Sociální pracovník na městském úřadě vykonává *„sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“* (Odbor sociálních věcí, Liberecký kraj, [online]).

2.2.1 Pracovník OSPOD/ Referent sociálně právní ochrany

Dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí je základním hlediskem sociálně-právní ochrany zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny, vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči a zároveň je kladen důraz i na širší sociální prostředí dítěte.

Pracovník, který má na starost agendu sociálně-právní ochrany, provádí dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí tyto úkony:

- přijímá oznámení o ohrožených dětech (oznámení o převzetí dítěte do péče; oznámení o dítěti, jehož se chce matka vzdát po narození, oznámení občanů o porušení rodičovské zodpovědnosti nebo žádost dítěte o pomoc při ochraně jeho práv);
- provádí šetření týkající se dítěte a jeho rodiny (v rodině, ve škole, v zaměstnání dítěte, v místě bydliště apod.);
- zajišťuje práva dětí (výkon funkce opatrovníka, poručníka; jednání a spolupráce s rodiči; realizace práv dítěte vyjádřit svůj názor, být slyšeno a obdržet informaci; zajišťování součinnosti při výkonu rozhodnutí o výchově, účast při výkonu soudních rozhodnutí; sledování nepříznivých jevů, omezování jejich působnosti apod.);
- podávání návrhů a podnětů soudu;

- poradenství a odborná pomoc (pomoc při řešení výchovných nebo jiných problémů; pořádání přednášek a kurzů; poskytování pomoci při vymáhání výživného pro dítě apod.);
- vedení a správa spisové dokumentace;
- poskytování zpráv a sdílení informací;
- výkon dožádání;
- náhradní rodinná péče (vyhledávání dětí a rodičů vhodných pro náhradní rodinnou péči – osvojení, pěstounská péče; zpracování dokumentace a rozhodování pro účely náhradní rodinné péče; provádění šetření, poradenství a doprovázení náhradních rodin);
- práce s dětmi v ústavní péči a s jejich rodinami, spolupráce s ústavem, provádění šetření;
- pohotovost.

2.2.2 Referent sociálních služeb

Referent sociálních služeb se zabývá realizací procesu plánování rozvoje sociálních služeb, eviduje žádosti o přidělení sociálního bytu, bytu v domě s pečovatelskou službou nebo v domově pro seniory. Vyjadřuje se k žádostem o startovací byt, spolupracuje s neziskovými organizacemi na úseku sociální péče a sociálních služeb, zdravotnictví, zdravotně postižených a seniorů. Vyhledává osoby ohrožené hmotnou nouzí, spolupracuje s různými sociálními službami za účelem poskytování sociálních služeb, zastupuje osobu, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby nebo vydává speciální označení motorových vozidel.

2.2.3 Sociální kurátor/kurátor pro děti a mládež

Existují dva typy kurátorů v sociální oblasti. Jedním je sociální kurátor, který má na starosti dospělé osoby a druhým je kurátor pro mládež. Sociální kurátor je stejně jako kurátor pro mládež součástí sociálního odboru městského či obecního úřadu.

Sociální kurátor poskytuje dospělým osobám poradenství v sociálně právní oblasti, pracuje s klientem ve všech fázích trestního řízení a také po jeho skončení. *„Sociální kurátor pomáhá odsouzeným klientům řešit problémy v co největším předstihu před jejich propuštěním*

z výkonu trestu odnětí svobody a tlumit vlivy vyplývající z izolace těchto lidí ve vězeních" (Ministerstvo práce a sociálních věcí, [online]).

Náplní kurátora pro mládež je pečovat o děti mladší 15-ti let, jež se dopustily činu, který by byl kvalifikován jako trestný, pokud by jej spáchala starší osoba. Dále pečuje o mladistvé, kteří se dopustili přestupku či trestného činu a již bylo zahájeno trestní stíhání a jsou ve věku mezi 15-ti a 18-ti lety a o děti a mladistvé s opakovanými vážnými poruchami chování. Kurátor by měl spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení, podávat zprávy ze šetření, zúčastňovat se soudního jednání, vést spisovou dokumentaci, poskytovat odborné sociálně právní poradenství dětem a rodičům při řešení krizových situací, navštěvovat děti ve střediscích výchovné péče, účastnit se výchovných komisí ve školách apod. *„Může navrhovat výchovu v náhradní rodině, ústavní a ochrannou výchovu. Má připravovat podklady pro řízení o výchovných opatřeních, jež vede komise péče o rodinu. Má pečovat o děti a mladistvé propuštěné z ústavní výchovy"* (Matoušek a Matoušková, 2011, s. 156).

2.2.4 Terénní sociální pracovník

Terénní sociální pracovník je pracovník, který se vydává do terénu za svými klienty. Prostřednictvím sítě vztahů se stávajícími klienty se dostává k novým klientům, kteří někdy i sami od sebe vyhledávají jeho pomoc. Téměř každý pracovník na městském úřadě vykonává činnost terénního sociálního pracovníka. Dochází za svými klienty do jejich přirozeného prostředí, což je přínosné z hlediska poznání, kde a jak klient žije a také z hlediska toho, že klient prostředí dobře zná a považuje ho za bezpečnější než kancelář pracovníka. Na městském úřadě se můžeme setkat s tím, že pracovníci mají určené oblasti, ve kterých se pohybují a kam za svými klienty dochází mimo úřední hodiny. Náplní terénního sociálního pracovníka je provádět depistáž, tedy aktivně vyhledávat a kontaktovat potenciální klienty, poskytovat základní a odborné sociální poradenství, informace o dostupných službách a terénních programech či provádět case management, tedy koordinaci sociálních, psychologických, zdravotnických či jiných služeb. Dále vykonává nepřímé aktivity ve prospěch klientů, jako je mapování rizik či dostupných zdrojů k dosažení cílů nebo *„provádí opatření v oblasti prevence – participuje na besedách, vzdělávání, rozšiřuje osvětové materiály apod. v rozsahu vyplývajícím z pověření nadřízeným pracovníkem."* (Janoušková a Nedělníková, 2008, s. 33).

2.3 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Informace o dalším vzdělávání sociálního pracovníka jsou obsaženy v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovník je tak podle § 111 povinen dále se vzdělávat s cílem obnovovat, upevňovat a doplňovat svou kvalifikaci. Zaměstnavatel je povinen umožnit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu 24 hodin za jeden kalendářní rok. Další vzdělávání se provádí na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů, které jsou uděleny ministerstvem vysokým školám, vyšším odborným školám anebo vzdělávacím zařízením právnických a fyzických osob.

Dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů § 17 musí existovat plán vzdělávání obsahující časový rozvrh prohlubování kvalifikace úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dní po dobu následujících 3 let. Tento plán má za úkol vytvořit územní samosprávný celek do 1 roku od vzniku pracovního poměru úředníka. Plán pak musí být nejméně jedenkrát za 3 roky jeho plnění hodnocen a podle hodnocení musí být aktualizován.

Dle zákona o úřednících je úředník povinen prohlubovat si kvalifikaci na vstupním vzdělávání, průběžném vzdělávání a na přípravě a ověření zvláštní odborné způsobilosti. Vstupní vzdělávání zahrnuje znalosti základů veřejné správy, základní dovednosti a návyky potřebné pro výkon správních činností, znalosti základů užívání informačních technologií a základní komunikační, organizační a další dovednosti vztahující se k jeho pracovnímu zařazení. Povinnost vstupního vzdělání se však nevztahuje na úředníka, jež má zvláštní odbornou způsobilost. Průběžné vzdělávání se uskutečňuje formou kurzů a zahrnuje prohlubující, aktualizační a specializační vzdělávání úředníků. Účast na kurzu pak musí být schválena vedoucím úřadu na základě potřeb územního samosprávného celku a s přihlédnutím k plánu vzdělávání úředníka. Účast na kurzu se poté prokazuje osvědčením, jež vydává vzdělávací instituce, která kurz pořádala. Zvláštní odborná způsobilost se dělí na dvě části. Obecná část zahrnuje znalost základů veřejné správy a zvláštní část zahrnuje znalosti nezbytné k výkonu správních činností. Tato způsobilost se ověřuje zkouškou, ke které je územní samosprávný celek povinen přihlásit úředníka, který vykonává správní činnost do šesti měsíců od vzniku jeho pracovního poměru.

Další vzdělávání sociálních pracovníků probíhá formou specializačního vzdělávání na vyšších odborných či vysokých školách, účasti v akreditovaných kurzech, stáží, účasti na školících akcích nebo účasti na konferencích.

2.4 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V ZAHRANIČÍ

Celoživotní učení zahrnuje veškeré vědomosti, znalosti, dovednosti a zkušenosti, které může člověk během svého života získat. *„Celoživotní vzdělávání zahrnuje jednak vzdělání ve školském systému (primární, sekundární i terciální) a tzv. další vzdělávání (mimoškolské, do kterého spadá občanské, zájmové a další profesní vzdělávání), jehož cílem je získat další znalosti a dovednosti včetně profesionálních zkušeností, které pracovník získává pro rozvoj své osobnosti či prohlubování své profese v celé škále mimoškolských vzdělávacích aktivit“* (Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům, [online], s. 6).

Další vzdělávání je vzdělávání dospělých zahrnující formy vzdělávání s rozmanitou délkou a formou. Jedná se například o jednodenní semináře, přednášky, workshopy, několikadenní dílny a modulárně sestavované vzdělávací cykly. Vzhledem k tomu, že se sociální práce mění v závislosti na potřebách klientů, je další vzdělávání nutnou součástí profese. Sociální pracovníci tak musí pokračovat v učení a rozšiřování svých dovedností a znalostí. Pro další profesní rozvoj byl v zahraničí vyvinut například post-kvalifikační rámec, který sociálním pracovníkům umožňuje další profesní rozvoj tak, aby bylo možné jej formálně uznat.

2.4.1 Velká Británie

Ve Velké Británii je další vzdělávání sociálních pracovníků označováno termínem kontinuální profesní rozvoj. Tento koncept pak zastřešuje pojem post-kvalifikační vzdělávání a trénink, v rámci kterého jsou vykonávány aktivity, za něž jsou udělovány licence/certifikáty či kredity.

Highamová (2009) uvádí, že post-kvalifikační praxe sociální práce je praxe, která následuje poté, když se pracovník kvalifikuje jako sociální pracovník. Ve většině případů začíná hned po nástupu do zaměstnání a upevňuje kvalifikační úroveň kompetencí. Post-kvalifikace podporuje další profesní rozvoj a vede k získání nových znalostí a dovedností potřebných pro praxi. V průběhu času může post-kvalifikační sociální práce demonstrovat praktické odborné znalosti, které mohou naznačit, jakým směrem se bude profese ubírat. Tato vize odklonu od kompetencí k odbornosti v rámci post-kvalifikační praxe sociální práce je pro sociální pracovníky důležitá. Sociální práce je ve Velké Británii registrovanou profesí a chráněným titulem. V roce 2003 byla stanovena základní kvalifikace pro výkon profese

sociálního pracovníka a to minimálně univerzitní vzdělání na bakalářské úrovni. Všichni britští sociální pracovníci musí být zaregistrováni v Registru sociální práce, aby mohli v této oblasti pracovat a důsledkem této registrace je nutnost zapojení se do dalšího vzdělávání. Po registraci se po pracovnících vyžaduje, aby absolvovali trénink a studium ve stanovených dnech v průběhu následujících tří let. Po třech letech se registrace obnovuje. Post-kvalifikační praxe není jen o získávání zkušeností, existují zde jasná očekávání, že budou pracovníci i nadále rozvíjet svou praxi a zkušenosti prostřednictvím profesního rozvoje v rámci dalšího vzdělávání. Největší a nejsilnější profesní organizací je BASW – British Association of Social Workers, jež působí po celé Velké Británii a jejíž pravomoc vyplývá z povinné registrace. Členové BASW mohou čerpat různé benefity v podobě kurzů, odborné literatury či pojištění. Dále tato organizace stanovila etický kodex sociálních pracovníků a provádí dohled nad jeho dodržováním.

Highamová (2009) vysvětluje pojmy kontinuální profesní rozvoj a post-kvalifikační studium a trénink následovně:

- Kontinuální profesní rozvoj = další vzdělávání: flexibilní vzdělávání a profesní rozvoj uskutečňovaný po úspěšném ukončení odborné kvalifikace. Další vzdělávání nemusí nutně vést k získání diplomu či certifikátu po absolvování vzdělávacího programu.
- Post-kvalifikační trénink a studium: toto vzdělávání je navrženo jako konkrétní vzdělávací modul, na jehož konci pracovník získá certifikát či licenci. Tyto vzdělávací programy jsou akreditovány a jsou navrženy tak, aby splňovaly požadavky zaměstnavatelů.

Dle Highamové (2009) se v Anglii, Walesu, Skotsku a Severním Irsku post-kvalifikační struktury vzdělávání sociálních pracovníků liší.

- **Anglie** – struktura post-kvalifikace v Anglii je třístupňová – 1. Specialista, 2. Vyšší specialista a 3. Pokročilý specialista; jsou zde nabízeny specializace pro sociální pracovníky v pěti oblastech – duševní zdraví, sociální služby pro dospělé, praktické vzdělávání, vedení a management, děti a mladí lidé a jejich rodiny a opatrovníci. Pracovníci dostávají za absolvování post-kvalifikace certifikáty.
- **Wales** – na rozdíl od anglického modelu je model ve Walesu založen na získávání kreditů. Ve Walesu je poskytováno flexibilní celoživotní vzdělávání v rámci kontinuálního profesního rozvoje. Snaží se zde o zvýšení odbornosti sociálních pracovníků, řeší jejich vzdělávací potřeby a provázání s ostatními poskytovateli

sociálních služeb. Na struktuře dalšího vzdělávání ve Walesu se podílí jak regionální politické struktury, tak samotní zaměstnavatelé.

- **Skotsko** – Skotsko se snaží o rozvoj všech zaměstnanců v sociálních službách, včetně sociálních pracovníků v rámci kontinuálního profesního rozvoje. Skotská Rada sociálních služeb uznala, že zaměstnavatelé potřebují podpořit své zaměstnance v rozvoji a udržení jejich kompetencí. Je zde síť vzdělávacích center, která výborně podporuje další vzdělávání. Skotská rada sociálních služeb zveřejnila pravidla a požadavky na specializované vzdělávání pracovníků v sociálních službách včetně sociálních pracovníků.
- **Severní Irsko** – Rada sociálních služeb Severního Irska stanovila pravidla, požadavky, standardy a finanční prostředky pro nový post-kvalifikační rámec vzdělávání sociálních pracovníků. Revidovaný post-kvalifikační rámec usiluje o větší flexibilitu, dostupnost, příležitosti ke vzdělávání reagující na profesní potřeby všech odvětví. Přizpůsobuje se struktuře pracovních míst a komplexnímu zajištění akademické a profesní dráhy. Existují zde tři stupně certifikace: 1. Specific award (60 kreditů), 2. Specialist award (180 kreditů) a 3. Certifikát pro vedení a strategii práce (180 kreditů). První část post-kvalifikace by měli pracovníci splnit během prvního roku v zaměstnání.

Některé společné cíle:

Anglie, Wales, Skotsko i Severní Irsko se snaží o rozvoj pracovníků ve specializovaných oblastech praxe, podporují profesní vzdělávání a odbornou praxi a snaží se o rozvoj vůdčích a řídících schopností pracovníků.

Dle Toveyho (2007) může být kontinuální profesní rozvoj stimulujícím procesem s mnoha výhodami, které staví na zajímavém učení a zkušenostech. Kontinuální profesní rozvoj prostřednictvím post-kvalifikačního procesu umožňuje kritický náhled na situace a zvyšuje důvěru ve vlastní schopnosti. Sociální práce je unikátní profese, v níž se propojuje osobní i profesní rozvoj a člověk, který projde vzdělávacím programem je v obou těchto aspektech obohacen.

2.4.2 Německo

V Německu upravují požadavky na vzdělávání sociálních pracovníků zemské zákony o vysokých školách. Sociální práci zde mohou vykonávat osoby s bakalářským či magisterským titulem, dále diplomovaní sociální pracovníci nebo diplomovaní sociální pedagogové. Významnou úlohu pro stanovování podmínek pro výkon sociální práce nebo pro poskytování sociálních služeb hrají nestátní poskytovatelé. Významnou roli zaujímají profesní sdružení, která se snaží o sjednocení kritérií kvality sociálních služeb a standardů vzdělávání. Je zde patrné úsilí o vytvoření registru sociálních pracovníků. *„Největší Německý profesní svaz pro sociální práci (Der Deutsche Berufsveband für Soziale Arbeit e.V., DBSH), který má stoletou tradici a více než 6 000 členů, založil v roce 2002 dobrovolný Profesní registr pro sociální práci“* (Holasová, 2014, s. 65).

V Německu vzniklo dilema mezi pojmy sociální pedagogika a sociální práce, existují zde tři vzájemně se kryjící pojmy a to Sozialpädagogik, Soziale Arbeit a Sozialarbeit. Sociální práce zde má svou dlouholetou tradici spojenou se vznikem křesťanských organizací, charit a diakonií. Za zakladatelku sociální práce v Německu je pak považována Alice Salomon, která zde implementovala principy americké sociální práce.

Další vzdělávání a odborná příprava je dle DBSH základem pro úspěšnou budoucnost sociální práce. DBSH jedná se sociálními pracovníky o obsahu kurzů, v rámci výuky a školení definuje základy pro budoucí profesionální práci a profesní identitu. V rámci školení by si měli sociální pracovníci upevnit teoretické základy sociální práce, ale především rozšířit své kompetence. V Německu čelí další vzdělávání a školení v oblasti sociální práce dvojí výzvě. Na jedné straně se jedná o sebepotvrzení pracovníků a na straně druhé o finanční omezení. Přesto však musí být vzhledem k sociálním změnám ve společnosti příslušná školení a programy dalšího vzdělávání pracovníků k dispozici. Dle Lahrmanna (2002) další vzdělávání, kurzy a školení v Německu vzkvétají, ale mají nedostatky. Některými nedostatky jsou dle uvedeného autora jednosměrné znalosti, nepřizpůsobení metod výuky dospělým lidem nebo nepříznivé podmínky pro výuku. DBSH se aktivně podílí na spolupráci s vysokými školami a tzv. Fachhochschule (= obdoba našich Vyšších odborných škol). Snaží se o rozvoj sociální práce ve všech dimenzích včetně té akademické. Snaží se najít nové cesty v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků např. v oblasti nákladů na další vzdělávání, absence v zaměstnání během účasti na kurzech a školeních apod. V oblasti sociálních služeb se snaží zajistit minimální standardy kvality včetně odborné přípravy zaměstnanců. Další

vzdělávání pracovníků musí zaměstnavatel diskutovat se svým personálem případně je zde snaha o participaci na nákladech na vzdělávací programy.

Shrnutí

Jak je vidno z uvedených informací o dalším vzdělávání ve Velké Británii a Německu jsou zde patrné značné rozdíly. Ve Velké Británii je sociální práce uznávanou profesí stejně jako v Německu ovšem Velká Británie je v oblasti vzdělávání a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků poněkud vyspělejší. Má propracovaný systém registrace sociálních pracovníků, díky němuž je registrovaný sociální pracovník povinen se dále vzdělávat a je nucen si svou registraci pravidelně po třech letech obnovovat. Oproti tomu v Německu jsou takovéto snahy zatím patrné v malém měřítku. Vzdělávání sociálních pracovníků se však ubírá správnou cestou, kdy je registrace alespoň dobrovolná a různé profesní organizace se snaží o obnovu a vylepšení systému vzdělávání nejen kvalifikačního, ale i dalšího vzdělávání. Pravidelné vzdělávání a odborná příprava musí být zaměstnavatelem podporovány, protože jsou zásadní pro kvalitu práce, což se děje v obou uvedených zemích. Zásadní pro posun k profesionalizaci sociální práce se na základě uvedených příkladů dalšího vzdělávání v sociální práci, jeví profesní organizace se silným hlasem a odhodláním pro změny, tak jako tomu je ve Velké Británii (British Association of Social Workers, BASW) a v Německu (Der Deutsche Berufsveband für Soziale Arbeit, DBSH).

3 ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

3.1 VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY

Vzdělávací potřeby lze vyvodit z potřeb klientů a vzdělávacích potřeb zaměstnanců, z poslání, cílů a strategického plánu organizace. Identifikace vzdělávacích potřeb je důležitá k vytvoření vzdělávacího plánu jak pro jednotlivé zaměstnance tak také pro celou organizaci. Jednotlivé vzdělávací potřeby se u každého pracovníka liší na základě toho jaké má vzdělání, na které škole jej absolvoval, jakou vykonává funkci v organizaci, s jakou cílovou skupinou klientů pracuje a jaké má dosavadní zkušenosti ve výkonu svého povolání. Jejich pozdní detekce může způsobit až ztrátu zaměstnání.

Mužík (2004, s. 18) definuje vzdělávací potřebu jako *„deficit informací, vědomostí, dovedností, profesních návyků, schopností, způsobů jednání a chování, kterými pracovník disponuje a které si vyžaduje jeho profese, jeho pracovní pozice, role a odborné kompetence.“* Palán (2002, s. 234) definuje vzdělávací potřebu jako *„interval mezi aktuálním výkonem a předem definovaným standardem výkonnosti.“* Lidská potřeba se dále vzdělávat vzniká ze stavu, kdy pracovníkovi chybí určité znalosti a dovednosti, což ovlivňuje jeho uplatnění a zachování sociálních, psychických a fyzických funkcí. Na základě analýzy potřeb, o které bude pojednáno v další kapitole, lze dojít k poznání vzdělávacích potřeb jednotlivých pracovníků, díky čemuž je možné plánovat kariéru a dosáhnout postavení v daném oboru, jež odpovídá představám a především kvalifikaci pracovníka.

Dle Hroníka (2007) lze rozlišit dva druhy vzdělávacích potřeb:

- potřeby individuální;
- potřeby organizace.

Snažíme-li se identifikovat vzdělávací potřeby, je nutné dát pozor na sladění zájmů organizace a jednotlivce. Individuální vzdělávací potřeby lze dle Hroníka (2007, s. 136) identifikovat ze tří různých úhlů pohledu:

- subjekt vzdělávání, jeho individuální potřeby a přání;
- požadavky, které vyplývají z funkce, vzdělávací mezera (= rozdíl mezi nároky práce a reálnými schopnostmi, znalostmi a dovednostmi);
- budoucí očekávání a plánovaný kariérní a profesní růst.

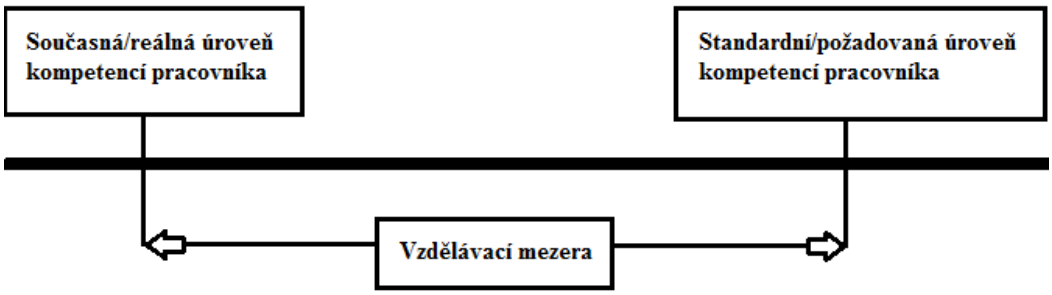
Vzdělávací potřeby se mění a vyplouvají na povrch až v průběhu života, většinou přicházejí s výkonem povolání, kdy jsou na pracovníka kladeny nároky vykonávané činnosti a požadavky na výkon určité profese. Dále se může jednat o vzdělávací potřeby, které vyplývají z vnějšího prostředí organizace, jako je například změna legislativy anebo ze změny ve vnitřním prostředí, jako je například změna v organizační struktuře.

Identifikace vzdělávacích potřeb má svůj význam především v oblasti cíleného vzdělávání zaměstnanců, díky čemuž lze lépe a efektivně dosáhnout požadovaných výsledků. Má přínos jak pro zaměstnance, tak pro organizaci, která analýzou vzdělávacích potřeb nejen, že ušetří náklady na zbytečně placené vzdělávací kurzy a semináře, ale ukáže také zájem o své zaměstnance a nové trendy, což může celou organizaci vynést na profesionálnější úroveň a ukázat tak jejím klientům, že mohou organizaci a jejím pracovníkům svěřit své problémy a požadovat od nich profesionální pomoc. Ne vždy je však analýza/identifikace vzdělávacích potřeb brána pozitivně. Dle Bartoňkové (2007) může vyplynout na povrch neochota k dalšímu vzdělávání na základě špatných zkušeností z minulosti, ze strany pracovníků mohou vznikat problémy z hlediska jejich neochoty se dále vzdělávat, přijímat nové věci a přizpůsobovat se novým podmínkám. Dalším důvodem, proč je analýza potřeb brána negativně je tenká hranice mezi přáními a touhami pracovníků a skutečnou potřebou se dále vzdělávat. Je důležité celou organizaci řádně seznámit s průběhem analýzy a také pracovníky ujistit, že je proces nijak neohrožuje.

3.2 VLASTNÍ ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

„Analýza potřeb vzdělávání v podstatě spočívá ve shromažďování informací o současném stavu znalostí, schopností a dovedností pracovníků, o výkonnosti jednotlivců, týmů a podniku, a v porovnání zjištěných údajů s požadovanou úrovní“ (Vodák a Kucharčíková, 2011, s. 85). Díky analýze je možné zjistit mezery ve výkonnosti, jež je možné odstranit vzděláváním a následně je využít k tvorbě vhodného vzdělávacího programu. Chceme-li identifikovat potřeby vzdělávání, musíme porovnat dvě úrovně výkonnosti, a to úroveň standardní nebo-li požadovanou a úroveň současnou nebo-li reálnou. Rozdíl mezi těmito dvěma úrovněmi se nazývá vzdělávací mezera.

Obr. I. – Schéma vzdělávací mezery (zdroj: Štainer, 1999)



Správná identifikace vzdělávací mezery vyžaduje citlivý přístup kvalifikované osoby. Štainer (1999) rozeznává dva základní přístupy z hlediska správné identifikace vzdělávacích potřeb:

- nově přijatý pracovník – kompletní analýza vzdělávacích potřeb, detailní přezkum úrovně jeho kompetencí a podrobné vymezení vzdělávací mezery;
- analýza potřeb jako součást pravidelného systému hodnocení – monitoring možných oblastí rozvoje pracovníků.

„Podnět k nepřetržitému rozvoji personálu musí vycházet od vrcholového vedení, ale v moudrých organizacích je jednoznačně zodpovědnost za realizaci delegována na liniové manažery nebo dokonce na samotné pracovníky, kterým manažeři často pouze asistují a konzultují s nimi reálnost uspokojení představ ve vztahu k vykonávané profesi a potřebám firmy. Tak se pracovníci sami stávají nositeli zodpovědnosti za vlastní růst“ (Štainer, 1999, s. 4-5). Analýzu však mohou provádět externí konzultanti. Zde však vyvstává riziko, že za krátkou dobu, kterou mají k dispozici, dostatečně nepoznají podmínky a faktory, které na pracovníky působí.

3.3 PROCES ANALÝZY VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

Fáze analýzy vzdělávacích potřeb dle Štainera (1999) jsou následující:

A. Přípravná fáze

V přípravné fázi je vhodné zvážit:

1. Východiska pro analýzu potřeb – nejprve se musí zvážit cíle a potřeby organizace.

2. Volba zdrojů pro získávání informací – analýza je proces shromažďování informací a proto je vhodné vybírat a volit informační zdroje.
3. Stanovení postupu získávání informací a cíle – pro vytvoření objektivního obrazu situace je vhodné použít více metod a zdrojů.
4. Volba adekvátního nástroje/metody – volba nástroje se odvíjí od toho, jaký typ informací chceme získat.
5. Stanovení otázky – tento moment je jeden z nejobtížnějších. Otázky musí být nadefinovány tak, aby zjišťovaly informace o hlavním problému, o jednotlivých detailech, o povinnostech, které mají souvislost s výkonem profese a s konkrétním pracovním místem a názory pracovníka na problémy související s výkonem profese.
6. Snaha o nalezení objektivních odpovědí na nadefinované otázky.

B. Realizační fáze

1. Popis pracovní činnosti/náplň práce – popis by měl obsahovat povinnosti, pravomoci a účel práce, pokud možno by měl být co nejkonkrétnější.
2. Analýza pracovní činnosti – jaké kompetence má pracovník mít, které z nich jsou nutné pro to, aby mohl pracovník vykonávat svou profesi co nejefektivněji.
3. Zjištění skutečného stavu – zjištění stavu se děje pomocí zvoleného nástroje/metody.
4. Analýza informací – porovnání skutečného stavu s požadovaným a identifikace vzdělávací mezery.
5. Stanovení vzdělávací potřeby – konkretizace toho v čem se má pracovník zdokonalit a co by mělo být obsahem vzdělávacího programu.
6. Stanovení priorit – stanovení pořadí dle aktuálnosti potřeby. Není třeba uspokojovat všechny potřeby najednou.
7. Rámcový návrh odstranění nedostatků – koho se vzdělávání týká, kdy má být uskutečněno, finance, oblast a forma vzdělávání.
8. Vyhodnocení – zpětná vazba o zjištěných výsledcích.

C. Analýza získaných informací

Postup analýzy vzdělávacích potřeb by měl být realizován nejprve na úrovni organizace, posléze by se mělo přejít k analýze pracovního místa a nakonec by se měla provést analýza osob. Analýza organizace dle Štainera (1999, s. 11-12) *„identifikuje trendy rozvoje*

a dlouhodobé i krátkodobé cíle organizace, na jejichž základě jsou následně vysloveny požadavky na případné doplnění vzdělanostní úrovně pracovníků.“ Analýza organizace by měla dle Štainera (1999) vycházet ze znalosti:

- strategie firmy – cíle a širší plány organizace;
- prostředí;
- popisu a alokace zdrojů – alokace materiálních a lidských zdrojů;
- firemní kultury organizace – hodnoty, normy, komunikace a vztahy mezi pracovníky.

Analýza pracovního místa je důležitá pro přesné vymezení pracovního místa, nároků na pracovníka a vymezení jeho kompetencí, činností a úkolů, které musí pracovník vykonávat. Analýza osob si pak klade za cíl posoudit kompetence pracovníka a úroveň jeho znalostí a dovedností.

Dle Bartoňkové (2007) existují tři skupiny zdrojů pro analýzu vzdělávacích potřeb, jedná se o:

- celopodnikové údaje – struktura podniku, cíle a plány, počet pracovníků, plánování lidských zdrojů, kvalifikace, pracovní doba, údaje o produktivitě apod.;
- údaje o pracovním místě – specifikace pracovních míst, styl vedení, pracovní vztahy apod.;
- údaje o pracovníkovi – záznamy o hodnocení pracovníka, o jeho vzdělání a kvalifikaci, absolvované vzdělávací programy, postoje a názory pracovníků.

3.4 METODY ANALÝZY VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

A. Rozhovor

„Rozhovor jako výzkumnou techniku je možno definovat jako systém verbálního kontaktu mezi tazatelem a dotazovaným s cílem získat informace prostřednictvím otázek, které tazatel klade. Prostřednictvím rozhovoru zkoumáme mínění, názory či postoje lidí“ (Zich, 2007, s. 39).

1. <u>Individuální rozhovor</u>

   Dle Surynka (2001) jde při individuálním rozhovoru o interakci mezi dotazovaným a tazatelem, kdy je základním pravidlem dotazovat se jen na to, co nelze zjistit jiným způsobem. Chceme-li zjistit objektivní skutečnosti je takovéto dotazování nevhodné a málo efektivní. Výhodou osobního dotazování však je

získání hlubších a širších informací o skutečnostech, respondent snese větší zátěž a rozhovor má tazatel stále pod kontrolou. Individuální rozhovor s respondentem má také tu výhodu, že tazatel může v průběhu rozhovoru využít i jiné techniky výzkumu, jako je například pozorování. Nevýhodou osobního rozhovoru je to, že je finančně, prostorově a hlavně časově velmi náročný nejen pro tazatele, ale také pro respondenta. Tazatel svou přítomností více či méně ovlivňuje odpovědi respondenta, proto by takovýto rozhovor měl vést zkušený vedoucí pracovník nebo externí odborník na tuto problematiku. Tato forma rozhovoru je nejčastější technika analýzy vzdělávacích potřeb a lze ji vhodně kombinovat s dotazníkovým šetřením.

2. Skupinový rozhovor

„Skupinový rozhovor je dalším nástrojem sběru primárních informací, jehož základem je dotazování. Dotazování však probíhá ve skupině. Velikost skupiny je v optimálním případě 6-10 osob“ (Surynek, Komárková a Kašparová, 2001, s. 112). V rámci skupinového rozhovoru se utváří 5-10 skupin, které jsou sestaveny tak, aby v nich byly osoby se stejnými znaky, např. pohlaví, věk, zájmy, profese apod. Nejčastější používanou formou skupinového rozhovoru je tzv. focus group nebo-li ohniskové skupiny. Výhodou skupinového rozhovoru je jeho efektivnost, množství získaných informací za kratší časový úsek, skupina se navzájem podporuje a interakce respondentů přinášejí další a další hodnotné informace a okamžitou zpětnou vazbu. Skupinový rozhovor je možné udržet celkem snadno pod kontrolou a snadné je také sledovat skupinovou dynamiku. Skupinový rozhovor lze rozšířit o sérii individuálních rozhovorů, které následně prohloubí a zpřesní získané informace.

B. Dotazník

Dotazník je jednou z nejpoužívanějších metod vůbec. Jedná se o písemné dotazování respondentů, díky kterému je možné shromáždit velké množství užitečných dat, avšak je vhodné jej zkombinovat s dalšími metodami výzkumu. Výhodou dotazníku je velice přesvědčivá anonymita, relativně nízké náklady a možnost postihnout velký počet jedinců v krátkém čase. Nevýhodou je dle Dismana (2002, str. 141) to, že *„dotazník klade vysoké nároky na ochotu dotazovaného, je snadné "přeskočit" otázky nebo neodpovědět vůbec.“* Další nevýhodou dotazníku je nízká návratnost a nejistota, zda dotazník vyplnil daný respondent a zda jsou

odpovědi pravdivé. Příprava dotazníku je časově náročná a připravit opravdu dobrý dotazník je těžké.

C. Pozorování

Jeřábek (1993, str. 65) uvádí dvě charakteristiky pozorování:

- *„Pozorováním jsou sledovány jevy, které jsou přímo dostupné smyslovému vnímání.*
- *Pozorováním jsou sledovány jevy, které nebyly vyvolány zásahem výzkumníka přímo v průběhu pozorování.“*

Existují různé druhy pozorování, především se jedná o zúčastněné a nezúčastněné pozorování, standardizované a nestandardizované pozorování a o skryté a zjevné pozorování. V rámci analýzy vzdělávacích potřeb je vhodné se zaměřit na pozorování chování pracovníků, na jejich práci a vztahy s kolegy. Pozorování je vhodné využít například při poradách, diskusích apod. Pozorování v rámci analýzy potřeb vzdělávání umožňuje lépe pochopit vztahy na pracovišti, pracovní podmínky nebo to, jakým způsobem, a proč zrovna tímto způsobem dělá pracovník svou práci. Dle Štainera (1999) je vhodné zaznamenávat získané informace z oblasti:

- pracovního prostředí;
- pracovní činnosti;
- vybavení k práci;
- styku s klientem;
- komunikace.

Pozorování je metoda analýzy vzdělávacích potřeb, kterou je vhodné téměř vždy provést alespoň na základní úrovni pro získání komplexního obrazu o organizaci a jejích zaměstnancích. Je to první krok, jež je vhodné uskutečnit před shromažďováním dat pomocí dotazníků nebo rozhovorů. Nevýhodou pozorování je jeho náročnost na čas, proto je často opomíjeno.

D. Testy a zkoušky

Využívá se ústních i písemných zkoušek a testů pro zjištění znalostí a dovedností pracovníků. Jedná se o jednu z nejjednodušších metod zjišťování aktuálního stavu. Vhodné je zařadit testy výkonnosti, kdy je sledováno, jak si pracovník povede v reálné či simulované situaci v práci s klientem.

E. Snímek pracovního dne

„Snímkování jako metoda výzkumu spočívá ve vytváření určitého snímku o zkoumaném jevu v podobě písemného záznamu (např. snímek pracovního dne, volného času apod.). Respondent vybírá na formuláři příslušnou odpověď, nebo sám vypisuje údaje o své činnosti“ (Veselá a Veselá Kanioková, 2011, s. 184). Díky časovým snímkům lze shromáždit podrobné údaje o chování pracovníků a o jejich činnosti. Časové rozmezí pro snímkování je možné stanovit od několika dnů až po týdny či měsíce. Pracovník do připraveného formuláře zapisuje, kterou činnost a jak dlouho prováděl. Zde musí výzkumník vložit svou důvěru v respondenty, že budou své činnosti poctivě zanášet do archů. Pokud by chtěl výzkumník zvýšit objektivnost svého výzkumu, musel by sám pozorovat práci pracovníka a do formuláře vyplňovat zjištěné informace, což je velmi časově náročné. Tato metoda je vhodná pouze v kombinaci s individuálním rozhovorem, který by měl následovat pro hlubší pochopení situace.

3.5 TYPY ANALÝZ VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

Existuje mnoho různých typů analýz vzdělávacích potřeb. Dle Bartoňkové (2010, str. 123-124) jsou to například:

- analýza strategických plánů;
- analýza plánů lidských zdrojů;
- analýza pracovní náplně;
- analýza z popisů práce;
- analýza problémů;
- analýza osobní dokumentace;
- analýza názorů podřízených;
- zkoumání a hodnocení pracovního výkonu pracovníků;
- analýza statistických údajů o organizaci, pracovních místech a jednotlivých pracovnících;
- analýza dotazníků, anket apod.;
- analýza pracovních záznamů vedoucích pracovníků;
- práce s dokumenty;
- analýza budoucích trendů a možností apod.

4 SYNDROM VYHOŘENÍ

„Specifikem profese sociální práce je požadavek osobního nasazení pracovníků při řešení problémů jejich klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí spolu s požadavkem hodnotové neutrality kladou značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonnou výdrž sociálních pracovníků“ (Řezníček, 1994, s. 19).

Syndrom vyhoření nebo-li burnout syndrome je dle Maslachové (2003) syndrom emocionálního vyčerpání, depersonalizace a snížení osobního úspěchu, které mohou nastat u osob, které nějakým způsobem pracují s lidmi. Je to reakce na chronickou emocionální zátěž při častém a intenzivním jednání s jinými lidmi, zejména těmi, které něco trápí nebo mají nějaké osobní potíže. Proto můžeme vyhoření považovat za druh pracovního stresu. I když si lze povšimnout některých podobných škodlivých účinků. Jako u běžného stresu je na syndromu vyhoření jedinečné to, že vzniká na základě sociální interakce mezi pracovníkem a příjemcem pomoci. Syndrom vyhoření je totální vyčerpání nejen emoční, ale také kognitivní. Člověk postižený tímto syndromem vycházejícím z chronického stresu se cítí opotřebovaný a celkově unavený. Syndrom vyhoření lze považovat za důsledek nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou. Často se objevuje u pracovníků, kteří mají ve svém zaměstnání velkou odpovědnost a musí se snažit o maximální nasazení. Dle Kallwassové (2007, str. 9) *„je to stav extrémního vyčerpání, vnitřní distance, silného poklesu výkonnosti a různých psychosomatických obtíží. Oficiálně to však dosud není nemoc.“* Syndrom vyhoření probíhá dle Slavíka (2012) v následujících fázích:

- **Nadšení** – v této počáteční fázi má pracovník velké naděje, ideály, nerealistická očekávání, elán do práce a značnou míru angažovanosti.
- **Stagnace** – v této fázi se pracovníkovi nedaří realizovat ideály, střetává se s realitou, snaží se pracovat co nejlépe, ale i přesto má pocit, že požadavky, které jsou na něj kladeny, není možné splnit a že jeho snaha není dostatečně finančně i jinak ohodnocena.
- **Frustrace** – pracovník má pocit zklamání a marnosti z pracovní činnosti, má pocit, že nic nestíhá a že jeho práce ztrácí systém. Pracovník začíná pracovat pouze pro peníze a jeho ideály postupně mizí. Má pocit, že v jeho práci vyvstávají pouze překážky, které nemůže překonat a jeho základní motivace je frustrována.
- **Apatie** – lidé začínají pracovníka obtěžovat, je vůči nim lhostejný a vyhýbá se rozhovorům s nimi.

- **Syndrom vyhoření** – pracovník dělá pouze to, co musí a dochází k procesu dehumanizace/depersonalizace – ztráta úcty k druhým, dívá se na lidi jako na věci. Častý je černý humor, sarkasmus, cynismus a ironie. Pracovník ztrácí úctu k vlastnímu životu a přestává si sám sebe vážit. Chybí reflexe vnitřních norem a život se stává pouhým vegetováním.
- **Intervence** – procesy, které vedou k přerušení vyhořívání.

4.1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Kolář (2012, str. 101) uvádí, že pomáhající profese jsou ty *„profese, jejichž základním smyslem je pomáhat v různém smyslu jiným lidem.“* Tento pojem zastřešuje řadu profesí, jako jsou např. lékař, zdravotní sestra, pečovatel, pedagog, psycholog, psychiatr, vychovatel či sociální pracovník.

Dle Matouška a Hartla (2008) by měl mít každý pracovník v pomáhající profesi určité obecné předpoklady a dovednosti. Jako první předpoklad uvádí zdatnost a inteligenci. Práce v pomáhající profesi je náročná a proto je na první místo kladena fyzická zdatnost. Dalšími předpoklady jsou přirozená inteligence, touha se dále vzdělávat a tím obohacovat svou práci, emoční a sociální inteligence, které by měly být přirozenou součástí osobnosti pracovníka. Druhým předpokladem je přitažlivost nejen v oblasti fyzické, ale také přitažlivost v oblasti určité podobnosti s klientem například názorová příbuznost, podobné hodnoty, odbornost a pověst pracovníka apod. Třetím předpokladem je důvěryhodnost pracovníka. Dle Egana (in Matoušek a kol., 2008) existují následující složky důvěryhodnosti pracovníka:

- diskrétnost;
- spolehlivost;
- využívání moci;
- porozumění.

Mezi zdroje důvěryhodnosti patří fyzický vzhled, pověst pracovníka, profesní role a chování pracovníka. Čtvrtým předpokladem pracovníka pomáhající profese jsou komunikační dovednosti, které jsou pro takovouto profesi naprosto nezbytné, především v navázání kontaktu s klientem a následně s řešením jeho problému.

Dle Matouška a Hartla (2003) se mezi komunikační dovednosti řadí čtyři základní dovednosti:

- fyzická přítomnost;
- naslouchání – verbálním i neverbálním signálům;
- empatie – vhled do světa klienta, vcítění se do jeho problémů, pochopení jeho chování;
- analýza klientových prožitků – schopnost pracovat s klientovými zážitky, chování a pocity.

4.2 PŘÍZNAKY

Dle Brockové a Gradyové (2002) jedinci, kteří trpí vyhořením, vykazují příznaky v pěti oblastech:

- **Fyzická** – chronická únava, pocit vyčerpání, narušený spánek, problémy s váhou, bolesti hlavy, žaludeční a střevní obtíže, vysoký krevní tlak, úzkost, deprese, potíže s koncentrací, vyšší úrazovost – zakopnutí, pády apod.
- **Intelektuální** – rozhodování je pro vyhořelé osoby velice obtížné, často rozhodnutí odkládají, nejsou ochotni přijmout důsledky svých činů, připadají si zahlceni informacemi, trpí poruchami paměti, jsou duševně zmatení a je pro ně obtížné soustředit se na daný úkol.
- **Sociální** – vyhořelé osoby si od ostatních lidí drží odstup, zanedbávají své sociální vazby a vztahy a smiřují se s každodenním stereotypem.
- **Emocionální** – zpočátku popírají existenci syndromu vyhoření, pokud u sebe zaregistrují příznaky vyhoření, dávají vinu druhým, neuznávají svou odpovědnost za své vyhoření a nejsou ochotní provést změny, které by jejich problém vyřešily, jednají defenzivně a chrání si své území a bojí se o svou práci.
- **Duchovní** – syndrom vyhoření ničí vztahy a člověk je se svou prací nespokojen, sebevědomí se snižuje a duchovní a osobní hodnoty jsou otřeseny.

Tyto příznaky se nikdy nenachází samostatně, ale vždy se jedná o souhrn více příznaků. Každého postiženého syndromem vyhoření postihují příznaky jinou měrou. Vyhoření je snadno zaměnitelné s depresí. Dle Stocka (2010) je zvláště v pokročilém stádiu vyhoření jen těžko odlišitelné od deprese. Dále tvrdí, že syndrom vyhoření představuje v porovnání

s depresí složitější problém, kdy je třeba provést detailní anamnézu pacienta a zjistit, které faktory vedly k vyčerpání.

4.3 DIAGNOSTICKÉ METODY

„Identifikace syndromu vyhoření vychází jednak z pozorování jednotlivých symptomů u osob, v jejichž chování se burnout začíná projevovat, jednak z prožitku těchto příznaků u postižených osob, jenž lze lépe identifikovat, pokud člověk o charakteristice tohoto syndromu již něco ví, a konečně ze speciálních psychologických metod, jež byly k diagnostice tohoto syndromu zkonstruovány“ (Kebza a Šolcová, 2003, s. 17). V rámci diagnostiky psychického syndromu vyhoření vyhledáváme soubor příznaků, které jej tvoří. Diagnostikovat vyhoření lze různými způsoby. Křivohlavý (1998) uvádí následující metody zkoumání burnout syndromu:

- **Orientační dotazník** – jedná se o samoobslužný dotazník skládající se z 24 otázek, na které se odpovídá ano nebo ne. Tento dotazník má svou kvalitu především v tom, že vnímá syndrom vyhoření jako proces nikoli jako statický stav.
- **Dotazník psychického vyhoření/Burnout Measure** – autorem tohoto dotazníku je profesorka Ayala Pines. Dotazníkem je možno změřit míru vlastního psychického vyhoření pomocí 21 otázek, kdy jako odpověď zaškrtáváme jednu z možností nabízené sedmibodovou škálou. Dotazník se zabývá třemi aspekty vyčerpání:
    1. pocity fyzického vyčerpání;
    2. pocity emocionálního vyčerpání;
    3. pocity duševního vyčerpání.
- **MBI – Metoda Maslach Burnout Inventory** – tento dotazník je jednou z nejpoužívanějších metod zjištění syndromu vyhoření. Jedná se o dotazník, ve kterém se zjišťují tři faktory:
    1. Emocionální vyčerpání – osoba postižená syndromem vyhoření zažívá ztrátu chuti do života, má nedostatek sil a postrádá motivaci k činnosti = základní příznaky burnoutu.
    2. Depersonalizace – postižený ztrácí úctu k lidem, považuje je za věci; tento projev psychického vyčerpání je zřetelný především u lidí, kteří mají potřebu odezvy od lidí, kterým pomáhají; pokud se jim kladné odezvy nedostává, začnou být cyničtí a ztrácí k lidem respekt a úctu.

3. Snížení výkonnosti – snížení pracovního výkonu je možné detekovat u lidí s nízkou mírou sebehodnocení či sebedůvěry.

V dotazníku MBI je 9 otázek zaměřených na emocionální vyčerpání, 5 na depersonalizaci a 8 na osobní uspokojení. Na každou otázku lze odpovědět zaškrtnutím jedné ze sedmi možností navržené škály. Dotazník MBI publikovala v roce 1981 Christina Maslach a Susan E. Jackson. V roce 1986 ji autorky zveřejnily v upravené metodě jakou má dodnes.

Křivohlavý (1998) uvádí i jiné než dotazníkové metody a to:

- **Sémantický diferenciál** – v tomto případě zjišťování se pracuje s bipolárními adjektivy např.: „K druhým lidem se chovám přátelsky – nepřátelsky“ – pomocí 5-7 bodové škály mezi těmito dvěma extrémy pak respondent označí křížkem bod na škále, podle toho, kde se domnívá, že se nachází.
- **Psychologické studie** – badatelé modelují a sledují chování lidí, všímají si určitých charakteristik a sledují je, jak jsou rozděleny mezi porovnávané skupiny. V této formě výzkumu je respondentům dán větší prostor např. při odpovědích na otázky.

4.4 PREVENCE A LÉČBA

Prevence jsou opatření, která by měla předcházet nežádoucím jevům. Existují tři druhy stupně prevence a to primární, sekundární a terciální.

Primární prevence je dle Stibalové (2010, str. 21) nezbytností. Hlavní faktory prevence burnout syndromu jsou dle zmíněné autorky:

- *„nalezení smysluplné pracovní činnosti;*
- *získání a převzetí profesionální autonomie a opory;*
- *vytváření přirozeného vztahu k práci a dalším životním aktivitám.“*

V oblasti primární prevence se jedná o zvládání asertivních technik, relaxačních technik, organizace vlastního času, proměnlivost práce, edukace pracovníků v oblasti syndromu vyhoření, jasná definice role pracovníka v organizaci a jeho náplň práce, podpora pracovníků dále se vzdělávat, průběžná supervize, pestrost práce, snížení administrativní zátěže pracovníka apod.

Sekundární prevence spočívá ve vyhledávání zaměstnanců se syndromem vyhoření. Pomoc při syndromu vyhoření spočívá v psychologické pomoci, kdy pracovník hledá s pomocí odborníka smysl svého života, snaží se upravit žebříček hodnot a relaxovat či se učí jak správně střídat práci s odpočinkem. Vůbec nejúčinnější pomocí při vyhoření je změna profese, což je ale zásadní a radikální krok v životě člověka, kterému se z mnoha důvodů lidé brání.

4. 4. 1 Supervize jako účinná prevence syndromu vyhoření

A) Definice supervize

„Výraz supervize byl odvozen od anglického výrazu supervision, a ten z latinského slova super – nad a videre – hledět, vidět zírat.“ (Havrdová a Hajný, 2008, s. 17). Nejprve byl tento pojem chápán jako forma dohledu nad jinou osobou, ale později se začal pojem rozvíjet v mnohem širším významu. Dnes je supervize chápána mnoha způsoby, například se jedná o supervizi jako reflexi na určité situace, dialog jako specifická podpora podřízeného s nadřízeným, sdílení mezi kolegy, skupinovou práci a učení, andragogické učení apod.

Kadushin a Harkness (2002) definují supervizi jako proces. Při implementaci funkcí supervize se supervizor zabývá sérií úmyslně a vědomě vybraných činností. Supervize má začátek, střed a ukončení a činnosti supervize se v každé fázi odlišují. Proces supervize se realizuje v rámci vztahu. Být supervizorem vyžaduje mít supervidovaného stejně jako být rodičem vyžaduje mít dítě. Vzhledem k tomu, že v tomto procesu musí být nejméně dva lidé, je jejich interakce významným aspektem supervize. Supervizor a supervidovaný zakládají malý propojený společenský systém, který je založený na kooperaci, demokracii, participativním přístupu, vzájemnosti, uctivosti a otevřenosti.

Anglická organizace Personal Social Services definuje supervizi jako: *„nepřetržitý, strukturovaný proces, který dává lidem prostor k diskusi o jejich práci, zahrnuje diskusi o stávajících i možných problémech a dává pracovníkům možnost vyjádřit pocity, které s prací souvisí … je to prostor, v němž se supervizor, supervizant a celá organizace mohou učit … součástí tohoto ‚obousměrného‘ procesu je flexibilita, stanovení cílů, monitorování, sdílení a hodnocení“* (Janečková, 2007, s. 4).

B) Funkce supervize

Hlavním úkolem supervizora je podporovat, řídit, vyučovat, radit a hodnotit výkon supervidovaného. Dle Maroona (2012) má supervize u sociálních pracovníků 4 hlavní funkce:

- **Pedagogická funkce** – supervize předává vědomosti a znalosti a supervizor vystupuje jako profesní poradce. Supervidovaný je podporován k samostatnému rozhodování, převzetí odpovědnosti a osamostatnění. Sociální pracovník by měl získat v supervizi pomoc při učení a uspokojení potřeby čerpat vědomosti. *„Supervize zabraňuje vzniku vyhoření a posiluje pocit dobré výkonnosti a profesní kompetence.“* (Maroon, 2012, s. 118). Získané dovednosti a vědomosti při supervizi jsou důležití spojenci při prevenci syndromu vyhoření.
- **Administrativní funkce** – supervizor má za úkol koordinovat plánování práce, nasazení jednotlivých pracovníků, slaďovat úkoly. Supervizor se zabývá konflikty mezi jednotlivými odděleními v organizaci, slouží jako komunikační kanál mezi nimi. Z praktického hlediska se jedná například o zavádění směrnic a jejich šíření mezi pracovníky, vypracovávání zpráv pro nadřízené, koordinování komunikace v instituci či zpracovávání stížností klientů. Supervizor může v této fázi zmírnit administrativní tlak na pracovníky, díky čemuž je může uchránit před vyhořením.
- **Podpůrná funkce** – díky této funkci supervize může pracovník nalézt instrumentální a psychologické zdroje, které potřebuje k tomu, aby se v zaměstnání a při práci cítil „ve své kůži“ a tím tak efektivněji plnil svou roli v organizaci. Tato supervize se zabývá emocionálními problémy, kdy se supervizor snaží o to, aby se pracovník s frustrací a napětím dokázal vypořádat. Podporou supervidovaného se má zvýšit jeho sebevědomí a zmírnit frustrace z nároků, které jsou na něj kladeny.
- **Evaluativní funkce** – supervizor hodnotí výkon pracovníka ve vztahu ke stanoveným cílům. Evaluace by měla přispívat ke kritickému hodnocení a rozpoznání nedostatků při práci. Důležitou úlohou supervizora je podání přiměřené zpětné vazby pracovníkovi tak, aby zlepšil jeho pracovní výkon a dodal mu pocit úspěchu.

C) Typy supervize

Pružinská a Gabura (1995) uvádějí následující typy supervize:

- **tutorská supervize** – je orientovaná na vzdělávání a pomáhá studentům nebo začínajícím pracovníkům k osvojení základů práce s klientem pod odborným vedením zkušeného pracovníka;
- **výcviková supervize** – tato supervize má pedagogickou i řídící funkci, supervizor přebírá zodpovědnost za práci supervidovaného s klienty;
- **řídící supervize** – supervizor je v nadřízeném postavení k pracovníkovi, řídí a kontroluje jeho práci a supervize je jedním z jeho řídících nástrojů;
- **konzultantská supervize** – dobrovolná a výběrová supervize, kdy si může pracovník zvolit typ a formu supervize;
- **individuální supervize** – supervizor pracuje pouze s jedním pracovníkem;
- **skupinová supervize** – této supervize se zúčastňuje více pracovníků;
- **přímá supervize** – supervizor se přímo účastní konzultace pracovníka s klientem a do konzultace může přímo a aktivně vstupovat anebo může zaujmout roli pozorovatele;
- **nepřímá supervize** – v tomto případě referuje pracovník supervizorovi o své konzultaci s klientem.

EMPIRICKÁ ČÁST

5 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Pracovníci na odborech sociální práce jsou velmi zatíženi množstvím práce, díky které mají často málo času na to, aby se mohli ve své profesi zdokonalovat. Vzhledem k tomu, že zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů ukládá v § 17 odst. 5 prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let a koneckonců i zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ukládá sociálním pracovníkům absolvování dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin za jeden kalendářní rok, jsou zaměstnavatelé povinni toto pracovníkům umožnit.

Výzkumným problémem se pak stává to, v jakých znalostech a dovednostech by se měli pracovníci na sociálních odborech v bývalém okrese Česká Lípa dále zdokonalovat tak, aby jejich práce byla efektivnější a přínosnější. Problémem se zde jeví míra potřeby zdokonalovat se v jednotlivých znalostech a dovednostech. Vzhledem k tomu, že se jedná o velmi individuální stanovisko, je těžké zobecnit potřeby všech pracovníků, protože každý vykonává do jisté míry odlišnou práci. Má například na starosti jiné klienty s rozdílnými problémy a proto se potřebuje vzdělávat a zdokonalovat v jiných dovednostech a znalostech než jeho kolegové/kolegyně. Tato práce se však pokouší o takové zobecnění, které by do jisté míry umožnilo porovnat jaké dovednosti a znalosti jsou pro pracovníky nejdůležitější či nejméně důležité tak, aby mohl být sestaven kurz, kterého by se mohli všichni zúčastnit.

Na uvedený výzkumný problém navazuje i problematika syndromu vyhoření, která by mohla mít, alespoň částečný vliv na další vzdělávání pracovníků. Je možné, že syndrom vyhoření ovlivňuje názory pracovníků na to, co je pro ně i pro klienty důležité. Může také ovlivňovat jejich ochotu se dále vzdělávat. Syndrom vyhoření souvisí i se supervizí, která by měla proti němu působit preventivně a mohla by pomoci sociálním pracovníkům utřídit si, v čem mají nedostatky a porovnat své zkušenosti s kolegy.

6 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Obecné výzkumné otázky:

Vzdělávací potřeby sociálních pracovníků na sociálních odborech městských úřadů se týkají určitých dovedností.

Vzdělávací potřeby sociálních pracovníků na sociálních odborech městských úřadů se týkají určitých znalostí.

V některých dovednostech se pracovníci potřebují zdokonalovat více než v jiných.

V některých znalostech se pracovníci potřebují vzdělávat více než v jiných.

Hypotézy:

H1. Pracovníci, kteří nejsou vyhořelí, jsou ochotnější k dalšímu vzdělávání než pracovníci vyhořelí.

H2. Starší pracovníci jsou méně ochotní se dále vzdělávat než mladší pracovníci.

H3. Pracovníci, kteří se účastní supervize, jsou méně vyhořelí než pracovníci, kteří se supervize neúčastní.

H4. Pracovníci, pro které má supervize nějaký přínos jsou méně vyhořelí než ti, pro které přínos nemá.

7 VÝZKUMNÝ VZOREK

Výzkumný vzorek se stává ze 45 pracovníků odborů sociálních věcí na městských úřadech v bývalém okrese Česká Lípa. Těmto pracovníkům byly rozdány dotazníky. Na městském úřadě v České Lípě pracuje na odboru sociálních věcí a zdravotnictví celkem 27 pracovnic. V Novém Boru pracuje 12 pracovnic. Ve Cvikově je jeden sociální pracovník a v Mimoni taktéž. V Ralsku a v Doksech pak pracují vždy dvě pracovnice. Sociální pracovnice se často věnují jiným agendám a mají je na každém úřadě jinak rozdělené. Nový Bor a Česká Lípa jsou obce s rozšířenou působností a vykonávají sociální práci v ostatních městech a přidružených obcích v bývalém okrese Česká Lípa. Pracovní pozice jsou většinou popsány jako referent sociálních služeb, referent sociálně právní ochrany dětí, terénní sociální pracovník či sociální kurátor nebo kurátor pro mládež. Každý pojem však skrývá odlišnou náplň práce a kompetence, znalosti a dovednosti, které by měl pracovník mít. Lze tedy vyvodit, že názvy jsou pouze obecné a vždy se pod nimi skrývá odlišná funkce, jež pracovník doopravdy zastává.

Dotazníků bylo rozdáno 45, z toho jich bylo respondenty vyplněno 31. Návratnost dotazníků je 69%.

8 VÝZKUMNÉ METODY

8.1 DOTAZNÍK

V rámci výzkumného šetření byla použita metoda dotazníku. Pracovníci na odborech sociální práce jsou zahlceni prací a na rozsáhlé výzkumné šetření např. formou individuálního hloubkového rozhovoru by nepřistoupili. Dotazník je formulář určený respondentovi a obsahuje uzavřené otázky a možnosti odpovědí na ně nebo otevřené otázky, jež ponechávají respondentovi možnost spontánní odpovědi. *„Za vynálezce dotazníku bývá považován viktoriánský polyhistor sir Francis Galton (1822-1911). Ten v 60. letech 19. století zkoumal, zda jsou lidské schopnosti dědičné, a tak vytvořil a rozeslal dotazník 190 osobnostem, členům Royal Society“* (Jandourek, 2012, s. 62). Tato forma výzkumu je velice využívanou metodou, protože lze získat za relativně krátkou dobu mnoho užitečných dat, která jsou poměrně snadno zpracovatelná. Dalšími výhodami dotazníku jsou jeho nízké náklady, malé časové zatížení pro jeho vyplnění či to, že respondent není ovlivněn tazatelovou osobou. Nevýhodami dotazníku jsou dle Dismana (2002) vysoké nároky na ochotu dotazovaného formulář vůbec vyplnit či odpovědět pravdivě nebo to, že návratnost dotazníků je velmi nízká a tudíž může ztratit reprezentativnost. Otázku návratnosti je však možné podpořit osobní distribucí dotazníků tak jak tomu bylo i v případě této diplomové práce.

Metoda dotazníkového šetření byla pro tuto práci vybrána především pro její menší časovou náročnost oproti rozhovoru či pozorování. Vzhledem k tomu, že jsou sociální pracovníci na úřadech velmi zaneprázdněni svými pracovními povinnostmi, je těžké zvolit správnou metodu, která by postihla všechny oblasti, jež by v problematice dalšího vzdělávání a vzdělávacích potřeb mohly být prozkoumány.

První část dotazníku tvoří především základní otázky jako je pohlaví, věk či vykonávaná profese pracovníka a stěžejní tabulky, ve kterých pracovníci určují u jednotlivých znalostí a dovedností míru potřeby se v nich dále vzdělávat či zdokonalovat. Druhou částí dotazníku je standardizovaný dotazník Maslach Burnout Inventory, o kterém je zmínka již v teoretické části. Tento dotazník bude vyhodnocen dle dostupného standardizovaného postupu (viz. příloha C).

8.2 ROZHOVOR

Pro dokreslení kvantitativních dat získaných z dotazníku bylo využito kvalitativní metody rozhovoru. Rozhovor je výzkumná metoda, jež *„umožňuje zachytit nejen fakta, ale i hlouběji proniknout do motivů a postojů respondentů“* (Gavora, 2000, s. 110). Jedná se o interpersonální kontakt nejčastěji tváří v tvář. U rozhovoru lze sledovat vnější reakce respondenta a na základě toho je pak možné snadněji usměrňovat celou komunikaci s respondentem. Dle Gavory (2000) existují následující tři druhy rozhovoru:

- **Strukturovaný rozhovor** – otázky a alternativy k nim jsou pevně dané, jedná se o takový ústní dotazník, který je časově méně náročný než jiné druhy rozhovoru.
- **Nestrukturovaný rozhovor** – otázky jsou kladeny instinktivně na základě odpovědí respondenta, kterému je dána úplná volnost. Takový rozhovor je pak velmi náročný čas a především na zpracování dat. Výhodou jsou nové či nepředpokládané informace.
- **Polostrukturovaný rozhovor** – je kompromis mezi dvěma výše uvedenými typy rozhovoru. Respondentovi jsou nabídnuty alternativy odpovědí, přičemž je nutné, aby své odpovědi objasnil či vysvětlil. Vzhledem k tomu, že dochází ke kombinaci strukturovaného i nestrukturovaného rozhovoru je zde pravděpodobnost, že se bude výzkumník dopouštět chyb. Vést polostrukturovaný rozhovor klady vysoké nároky na výzkumníka.

Pro výzkum uskutečněný v rámci diplomové práce byl vybrán strukturovaný rozhovor, který dostatečně dokreslí odpovědi respondentů (otázky viz. příloha B). Pro rozhovor byly náhodně vybrány dvě respondentky, které se účastnily předcházejícího dotazníkového šetření. *„Základním účelem tohoto typu interview je co nejvíce minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru.“* (Hendl, 2005, s. 173) Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami je vhodný pokud nemáme možnost rozhovor opakovat a máme málo času na to, abychom se respondentovi věnovali. Dle Dismana (2002) je výhodou rozhovoru iniciativa respondenta, pro něhož je obtížnější vynechat odpovědi na některé z otázek. Nevýhodami jsou například nepřesvědčivá anonymita, časová náročnost či riziko „interview bias“ = respondent chce zapůsobit na osobnost tazatele. Rozhovory v této práci byly zaznamenány na arch papíru, přičemž některé odpovědi byly zaznamenány pokud možno doslovně (jsou označeny jako citace v textu). Ostatní odpovědi byly zaznamenány v heslech tak, aby byl zachován obsah sdělení.

9 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Hlavním cílem výzkumného šetření je zmapovat vzdělávací potřeby (znalosti a dovednosti) pracovníků odborů sociálních věcí na městských úřadech a seřadit je dle potřebnosti. Tento cíl byl vytyčen obecně především proto, že není snadné získat jakákoli hlubší data od pracovníků na zmíněných odborech pro jejich pracovní vytížení.

Dílčím cílem je zjistit zda syndrom vyhoření nějakým způsobem souvisí s účastí na supervizích pracovníků nebo zda souvisí s přínosem ze supervize. Dalšími dílčími cíli jsou zjištění týkající se souvislosti ochoty dále se vzdělávat se syndromem vyhoření či s věkem respondentů.

Na základě zjištění z výzkumného šetření bude vytvořen stručný návrh vzdělávacího kurzu, kterého by se mohli zúčastnit všichni pracovníci z bývalého okresu Česká Lípa. Kurz by byl vhodným prostředkem k seznámení se pracovníků, jejichž práce je územně propojena. Hlavním přínosem kurzu by tedy mohlo být navázání kontaktů s kolegy a sdílení informací, což by mohlo posunout, zefektivnit a zkvalitnit celou oblast sociální práce, kterou vykonávají sociální odbory v bývalém okrese Česká Lípa

10 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

Do analýzy dat získaných výzkumem jsou zahrnuta data z provedeného dotazníkového šetření, jež jsou zpracována do tabulek, grafů a slovního popisu.

10.1 VÝSLEDKY Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

V první části dotazníkového šetření jsou uvedeny otázky zaměřující se nejprve na charakteristiku výzkumného souboru, která pomáhá k utřídění dat. Dále jsou zde obsaženy otázky zaměřené na míru potřeby dalšího vzdělávání v uvedených dovednostech a znalostech. V neposlední řadě obsahuje dotazník otázky zaměřené na supervizi, která je jedním z hlavních prostředků jak předcházet syndromu vyhoření, který je u sociálních pracovníků častý.

10.1.1 Pohlaví respondentů

	Počet respondentů	**Podíl v %**
Ženy	31	100%
Muži	0	0%
Celkem	31	100%

Tab. I. Počty žen a mužů ve výzkumném vzorku

Zastoupení žen ve výzkumném vzorku je 100 %. Z celkem rozdaných 45 dotazníků jich vyplnilo 31 žen. V rámci celého výzkumu bylo zjištěno, že na sociálních odborech v bývalém okrese Česká Lípa pracuje pouze jeden muž, který se však do výzkumu nezapojil.

10.1.2 Věk respondentů

	18 – 24	**25 – 34**	**35 – 44**	**45 – 54**	**55 – 64**	**Celkem**
Česká Lípa	3	5	7	3	2	20
Doksy	0	0	1	1	0	2
Nový Bor	0	4	1	2	1	8
Ralsko	0	0	1	0	0	1
Celkem	3	9	10	6	3	31
Podíl v %	10%	29%	32%	19%	10%	100%

Tab. II. Věková struktura výzkumného vzorku

Věk respondenta byl zařazen vždy do jedné z uvedených věkových kategorií. Největší zastoupení, tedy 32 % pracovnic jsou ženy ve věku od 35 do 44 let. 29 % pak tvoří pracovnice ve věku od 25 do 34 let. Se stoupajícím věkem pracovnic ubývá. Jejich celkový počet je ve věku od 45 do 54 let 19 % a ve věku od 55 do 64 činí počet pracovnic 10 %. Z tabulky lze vyčíst zajímavá data ohledně nejmladších a nejstarších pracovnic, kdy se do výzkumu zapojilo stejné procento pracovníků daných věkových kategorií. Obecně lze vyvodit, že na sociálních odborech pracují nejčastěji ženy v nejlepším produktivním věku, tedy ženy od 25 cca do 54 let.

10.1.3 Místo výkonu zaměstnání

	MěÚ Česká Lípa	**MěÚ Doksy**	**MěÚ Nový Bor**	**MěÚ Ralsko**	**Celkem**
Celkem	20	2	8	1	31
Podíl v %	65%	6%	26%	3%	100%

Tab. III. Místo výkonu zaměstnání zkoumaných pracovníků

Dotazníkového šetření se účastnilo 31 respondentů, kteří byli zaměstnaní na městských úřadech v České Lípě, Doksech, Novém Boru a Ralsku. Z ostatních měst, ve kterých se také v nějaké podobě nachází sociální odbor, což je Cvikov a Mimoň nebyli pracovníci ochotni dotazník vyplnit. Největší zastoupení mají v dotazníkovém šetření pracovnice z České Lípy, což činí 64 %, dále pak pracovnice z Nového Boru v zastoupení 26 %, pracovnice z Doks v zastoupení 6 % a pracovnice z Ralska v zastoupení 3 %.

10.1.4 Vykonávaná profese

	Referent SPOD	**Referent soc. služeb**	**Kurátor pro děti a mládež**	**Sociální kurátor**	**Terénní sociální pracovník**	**Vedoucí odboru /oddělení**	**Celkem**
Celkem	15	2	4	3	5	2	31
Podíl v %	49%	6%	13%	10%	16%	6%	100%

Tab. IV. Profese pracovníků z výzkumného vzorku

Nejvíce zastoupenou skupinou (49 %) ve výzkumném vzorku jsou referenti sociálně právní ochrany dětí. Další skupinou zastoupenou 16 % jsou terénní pracovníci, přičemž z debaty s respondenty vyplynulo, že jejich valná většina je zároveň terénním pracovníkem,

vzhledem k povinnosti navštěvovat rodiny a provádět v nich nařízená šetření. Terénní pracovníci, kteří jsou v tomto výzkumu zastoupeni, jsou však profesí terénní pracovníci jejich hlavní náplní práce je navštěvovat a vyhledávat klienty v terénu. Třetí nejpočetnější skupinou zastoupenou ve výzkumném šetření (13 %) jsou kurátoři pro děti a mládež, jež jsou všichni zaměstnanci městského úřadu Česká Lípa. Dále jsou to s 10 % zastoupením sociální kurátoři, z nichž 2 pracovnice jsou zaměstnankyněmi MěÚ Česká Lípa, a jedna je zaměstnankyní MěÚ Nový Bor. Stejně procentně zastoupenou skupinou, tedy 6 % jsou referenti sociálních služeb, zaměstnanci MěÚ Česká Lípa a vedoucí odborů/oddělení z čehož je jedna pracovnice vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví v Novém Boru a druhá vedoucí pracovnice je vedoucí oddělení sociálně právní ochrany v České Lípě.

10.1.5 Vzdělání

	VOŠ - vzdělání v oblasti sociální práce	**VŠ – vzdělání v oblasti soc. práce (bakalářský program)**	**VŠ – vzdělání v oblasti soc. práce (magisterský program)**	**Jiné**	**Celkem**
Celkem	2	17	4	8	31
Podíl v %	6%	55%	13%	26%	100%

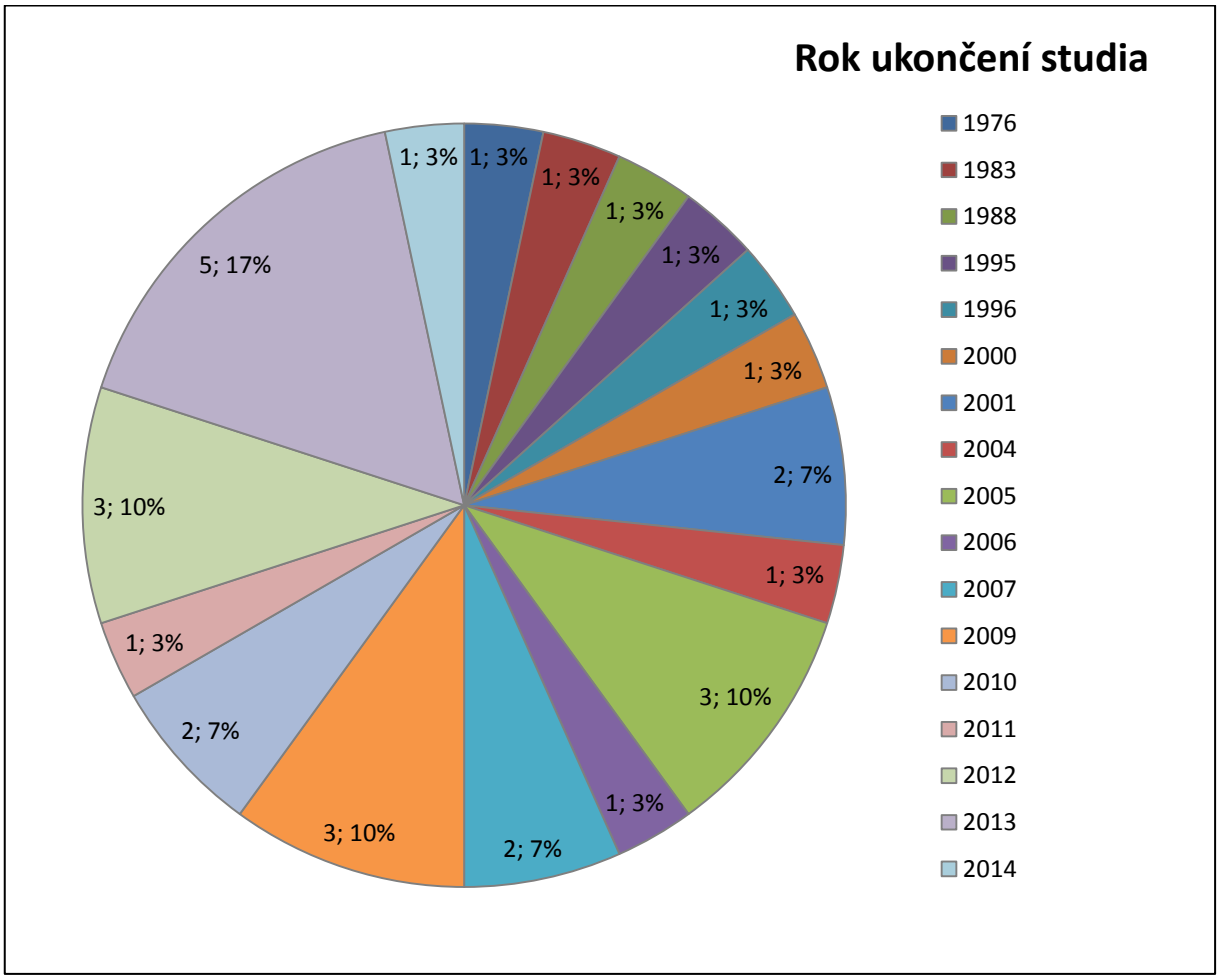
Tab. V. Nejvyšší dosažené vzdělání pracovníků z výzkumného vzorku

Největší zastoupení co se týče nejvyššího dosaženého vzdělání pracovnic na sociálních odborech městských úřadů v bývalém okrese Česká Lípa, mají absolventi bakalářských programů v oblasti sociální práce. Jedná se o nadpoloviční většinu tvořenou 55 % pracovníků s titulem Bc. Druhou nejpočetnější skupinou jsou pracovníci se vzděláním, které nebylo zaměřené na sociální práci nebo bylo na úrovni sekundárního vzdělávání. Ti pracovníci, kteří uvedli jiné vzdělání, mají vystudované následující programy:

1. Středoškolské vzdělání s maturitou, obor Sociálněsprávní činnost;
2. Středoškolské vzdělání s maturitou v jiném oboru;
3. Střední odborná škola s maturitou – mají tři pracovnice;
4. Vysokoškolské vzdělání, bakalářský program, obor Sociální pedagogika;
5. Vysokoškolské vzdělání, magisterský program, jiný obor + kurz Sociální pracovník;
6. Vysokoškolské vzdělání, inženýr Ekonomie + kurz Pracovník v sociálních službách.

Skupinu, která je zastoupena v podílu 26 % tvoří pracovnice s titulem Mgr. z oblasti sociální práce. Na posledním místě jsou pak 2 pracovnice s vystudovanou vyšší odbornou školou s podílem 6 %.

10.1.6 Rok ukončení nejvyššího dosaženého vzdělání



Graf I. Rok ukončení nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů

Z grafu jasně vyplývá, že nejvíce pracovnic, konkrétně 5, ukončilo své studium v roce 2013. V roce 2005, 2009 a 2012 pak ukončily vzdělání vždy 3 pracovnice. Vždy dvě pracovnice ukončily přípravu na povolání v letech 2001, 2007 a 2010. Za posledních 10 let tak ukončilo vzdělávání 68 % pracovnic na sociálních odborech v bývalém okrese Česká Lípa. Mezi lety 1974 a 2004 ukončilo své vzdělání zbývajících 32 % pracovnic.

10.1.7 Další vzdělávání dle zákona

	Ano	Ne	Nevím
Česká Lípa	20	0	0
Doksy	2	0	0
Nový Bor	8	0	0
Ralsko	1	0	0
Celkem	31	0	0
Podíl v %	100%	0%	0%

Tab. VI. Možnost prohlubování kvalifikace

Z tabulky VI. vyplývá, že všem pracovnicím je umožněno, aby prohlubovaly svou kvalifikaci a rozšiřovaly své znalosti v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu 3 let.

10.1.8 Rozsah dalšího vzdělávání

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Česká Lípa	19	0	1	20
Doksy	2	0	0	2
Nový Bor	6	1	1	8
Ralsko	1	0	0	1
Celkem	28	1	2	31
Podíl v %	91%	3%	6%	100%

Tab. VII. Názory na ne/dostatečnost rozsahu dalšího vzdělávání stanoveného zákonem

Většina pracovnic zastává názor, že rozsah stanovený zákony pro další vzdělávání je dostatečný. Jedná se o 91 % pracovnic. Jedna z pracovnic, která odpověděla na tuto otázku ne (otázka č. 9 dotazníku, viz příloha A), zdůvodnila svou odpověď následovně *„Rozsah hodin by dle mého měl záviset na nabídce a potřeby školení pro mou práci. Leckdy se mi stane, že školení je na více dní, tudíž bych překročila rozsah hodin, s čímž můj nadřízený nesouhlasí.“*

10.1.9 Míra ochoty se dále vzdělávat

	Velmi neochotný 0	**Spíše neochotný 1**	**Ani ochotný/ani neochotný 2**	**Spíše ochotný 3**	**Velmi ochotný 4**	**Celkem**
Česká Lípa	0	4	8	7	1	20
Doksy	0	0	0	1	1	2
Nový Bor	0	0	1	6	1	8
Ralsko	0	0	0	0	1	1
Celkem	0	4	9	14	4	31
Podíl v %	0%	13%	29%	45%	13%	100%

Tab. VIII. Míra ochoty respondentů se dále vzdělávat

Z tabulky VIII. vyplývá, že nejvíce respondentů je spíše ochotno se dále vzdělávat, na stejné úrovni jsou respondenti, kteří zaškrtli, že jsou spíše neochotni se vzdělávat a velmi ochotni se vzdělávat. Vždy se jedná o 4 pracovníky. Střední cestu pak zvolilo 29 % respondentů. Velmi neochotní nejsou žádní respondenti. Lze tedy říci, že do jisté míry jsou všichni respondenti ochotni se dále vzdělávat.

10.1.10 Dovednosti

Pracovník dovede klientům pomáhat uplatnit větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí	Nejpotřebnější
Pracovník dovede rozeznávat cíle klienta a respektovat je Pracovník dovede motivovat klienta k překonávání překážek	
Pracovník dovede stanovit meze v klientově situaci Pracovník dovede chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku	
Pracovník dovede organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů	
Pracovník dovede klientovi poskytnout emoční podporu Pracovník dovede vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby klientem a adaptaci na ni	
Pracovník dovede objasnit klientovi jeho práva a podporuje ho v jejich uplatňování Pracovník dovede vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné	

pohledy a pracovat s nimi	
Pracovník dovede identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhat je překonávat	
Pracovník dovede poskytovat přiměřený prostor pro vyjasnění a vyjádření názorů a cílů klienta Pracovník se dovede orientovat v organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci Pracovník dovede vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí Pracovník dovede pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty	
Pracovník se dokáže orientovat v potřebách a možnostech klienta a jeho rodiny Pracovník dovede vést přiměřenou dokumentaci Pracovník dovede dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny Pracovník dovede tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení	
Pracovník dovede asertivně jednat Pracovník dovede navázat kontakt s klienty Pracovník dovede respektovat klienta a jeho okolí v procesu změny Pracovník dokáže získávat a poskytovat přiměřenou zpětnou vazbu klientovi Pracovník se dovede orientovat v legislativních podmínkách a možnostech působících v dané situaci Pracovník dovede sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů Pracovník dovede ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit Pracovník si dovede zorganizovat práci a dosáhnout cíle, který si vytknul ve stanoveném čase	
Pracovník dovede rozeznávat rizikové situace v klientově situaci Pracovník dovede radit klientům v ekonomických záležitostech	
Pracovník dovede přizpůsobit komunikaci věku klienta, individualitě a podmínkám Pracovník dovede pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhovat možná řešení	
Pracovník dovede řešit etická dilemata	
Pracovník dovede aktivně naslouchat Pracovník dovede účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky	Nejméně potřebné

Tab. IX. Dovednosti seřazené dle míry potřeby

10.1.11 Znalosti

Pracovník má znalosti z oblasti krizové intervence	Nejpotřebnější
Pracovník má znalosti z oblasti trestního práva Pracovník má znalosti z oblasti občanského práva	
Pracovník má znalosti z oblasti psychologie osobnosti	
Pracovník má znalosti z oblasti sociální práce se seniory	
Pracovník má znalosti z oblasti komunitní práce Pracovník má znalosti z oblasti sociální politiky	
Pracovník má znalosti z oblasti sociálně právní ochrany dětí Pracovník má znalosti legislativy týkající se sociálních dávek Pracovník má znalosti z oblasti sociální práce s rodinou	
Pracovník má znalosti z oblasti supervize	
Pracovník má znalosti legislativy týkající se sociálních služeb Pracovník má znalosti z oblasti individuální práce s klientem Pracovník má znalosti z oblasti sociálních deviací Pracovník má znalosti z oblasti komunikace s klientem	
Pracovník má znalosti z oblasti psychopatologie	
Pracovník má znalosti z oblasti vývojové psychologie Pracovník má znalosti z oblasti sociální psychologie	Nejméně potřebné

Tab. X. Znalosti seřazené dle míry potřeby

Tabulky IX. a X. byly zkonstruovány dle vypočtených procentuálních hodnot u jednotlivých měr potřeby. Nejprve byla zaznamenána nejvyšší procenta u míry potřeby 3, pokud se nejvyšší procentní zastoupení nacházelo u míry potřeby 2, byla vložena data pod předešlé hodnoty a stejně tak bylo učiněno u míry potřeby 1. Na úplný konec tabulky byly zařazeny ty znalosti a dovednosti, u kterých nejvíce respondentů zaškrtlo míru potřeby 0. Tabulky s průběžnými výpočty, tedy s počty respondentů u jednotlivých měr potřeby a jednotlivých otázek jsou zaznamenány v tab. XXIV. a XXV. viz. příloha D – Tabulky s výsledky – dovednosti a znalosti.

10.1.12 Supervize

	Ano	Ne	Nevím
Česká Lípa	20	0	0
Doksy	2	0	0
Nový Bor	8	0	0
Ralsko	1	0	0
Celkem	31	0	0
Podíl v %	100%	0%	0%

Tab. XI. Možnost účastnit se supervizí

Všem pracovníků sociálních odborů je umožněno absolvovat supervizi, což ovšem dle níže uvedené tabulky XII. neznamená, že ji všichni absolvují.

10.1.13 Účast na supervizi

	Ano	Ne	Celkem
Česká Lípa	20	0	20
Doksy	1	1	2
Nový Bor	7	1	8
Ralsko	1	0	1
Celkem	29	2	31
Podíl v %	94%	6%	100%

Tab. XII. Účast respondentů na supervizích

Všichni pracovnice mají možnost supervizi absolvovat a také tak většina činí. Jedná se o 94 % pracovníků. Pouze 6 % respondentů supervizi nevyužívá. V rámci debaty s pracovníky bylo zjištěno, že supervizi nenavštěvují například pro její neodborné vedení, přílišné zásahy do soukromí či proto, že mají možnost navštěvovat pouze mezioborovou supervizi, která jim nepřináší nic nového a je neodborně vedena pracovnicí, která informace ze supervize proti některým pracovníkům zneužívá.

10.1.14 Přínos supervize

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Česká Lípa	17	3	0	20
Doksy	1	1	0	2
Nový Bor	7	1	0	8
Ralsko	1	0	0	1
Celkem	26	5	0	31
Podíl v %	84%	16%	0%	100%

Tab. XIII. Přínos supervize pro respondenty

84 % respondentů se shoduje, že pro ně má supervize nějaký přínos. 16 % pracovníků však uvádí, že pro ně supervize přínos nemá. Jak lze vypozorovat z tabulek XI., XII. a XIII. – to že mají pracovníci možnost účastnit se supervize a že se jí někteří účastní, ještě neznamená, že by pro ně měla nějaký přínos. Některé důvody, proč pro pracovníky není supervize přínosná, jsou popsány výše. Nás však také zajímá, jaké přínosy pro pracovníky supervize má. Takováto otázka byla v dotazníku položena pod č. 15 (viz. příloha A). Zde jsou odpovědi respondentů:

Česká Lípa
Nahlédnutí na problém, na situaci z jiných úhlů, sdílení zkušeností.
Člověk se stále učí a vždy ho něco překvapí.
Zkušenosti ostatních.
Sdílení zkušeností, názorů a postojů s kolegy.
Sdílení zkušeností a nový pohled na věc.
Sdílení zkušeností s ostatními pracovníky, modelové situace.
Pohled jiných na případ.
Jiný podhled na danou věc.
Slyším jiné případy, a jak je kolegyně řeší, utřídění myšlenek a informací k případu, ulehčení rozhodování v dalším vedení případu.
Rozbor jednotlivých případů, uvolnění se, skupinová práce.
Poskytuje mi náhled nad svým jednáním, náhled nad chybami, kterých se dopouštím, poskytuje mi zdokonalování se a práci sama se sebou, poskytuje mi možnosti, jak lze pracovat s klientem, jak řešit některé situace, jak se k řešení některých situací postavit.
Přínosem je sdílení zkušeností a náhled na situaci.

Zpětná vazba, ujasnění si myšlenek a podpora od druhých.
Slyším, jaké případy řeší kolegyně, čerpám z nich při řešení problémů svých klientů.
Nadhled, inspirace jak řešit různé situace a prevence syndromu vyhoření.
Nové poznatky, zkušenosti.
Získání nadhledu.
Doksy
Účastním se mezioborové supervize, která není moc přínosná. Jde spíše o navázání kontaktů.
Nový Bor
Zpětná vazba, vhled do problému „více lidmi“.
Náhled na situaci, prevence vyhoření, psychohygiena.
Osobní rozvoj, pomoc při řešení problémových případů (konfliktní, manipulativní klienti).
Náhled zvenčí na případy, které jsou složitější.
Urovnání myšlenek.
Ujasnění si problémů, náhled druhých, podpora.
Vyjasnění vztahů a situací.
Ralsko
V případě případové situace získám pohled z druhé strany, dokáži se nad problémy klientů povznést, případný neúspěch si při řešení klientovi situace neberu příliš osobně.

Tab. XIV. Odpovědi respondentů – přínos supervize

10.1.15 Syndrom vyhoření

V druhé části dotazníku bylo využito standardizovaného dotazníku na zjištění syndromu vyhoření. Dotazník pochází z publikace MBI – Human Services Survey a jeho autorkami jsou Christina Maslach a Susan E. Jackson. Dotazník využitý v této práci byl převzat z internetových stránek <http://www.inflow.cz/mbi-maslach-burnout-inventory>. Jedná se tedy o dotazník Maslach Burnout Inventory, který je popsán v teoretické části práce.

Ukáže-li se u pracovníka, že jsou jeho hodnoty u emocionálního vyčerpání a depersonalizace vysoké značí to, že je vyhořelý. Naopak ukážou-li se u pracovníka v oblasti osobního uspokojení nízké hodnoty, znamená to, že vyhořel.

- Stupeň emocionálního vyčerpání
  - Nízký = 0 – 16 bodů – pracovník není v této oblasti vyhořelý.

- Mírný = 17 – 26 bodů – pracovník se nachází někde mezi tím, že ho práce emocionálně nevyčerpává a mezi vyhořením.
- Vysoký = 27 bodů a více – pracovník vyhořel.

- Stupeň depersonalizace
  - Nízký = 0 – 6 bodů – pracovník není v této oblasti vyhořelý.
  - Mírný = 7 – 12 bodů – pracovník se nachází někde mezi vyhořením a tím, že není ohrožen či postižen depersonalizací.
  - Vysoký = 13 bodů a více – pracovník vyhořel.
- Stupeň osobního uspokojení
  - Vysoký = 39 bodů a více – pracovník není v této oblasti vyhořelý.
  - Mírný = 38 – 32 bodů – pracovník se nachází někde mezi vysokým osobním uspokojením a vyhořením.
  - Nízký = 31 – 0 bodů – pracovník vyhořel.

Respondent	**Syndrom vyhoření**		
	Emocionální vyčerpání	**Depersonalizace**	**Osobní uspokojení**
1	nízký	nízký	mírný
2	nízký	mírný	vysoký
3	nízký	nízký	vyhoření
4	nízký	nízký	mírný
5	nízký	mírný	mírný
6	mírný	nízký	vyhoření
7	nízký	nízký	vyhoření
8	nízký	nízký	vyhoření
9	mírný	vyhoření	mírný
10	vyhoření	mírný	vyhoření
11	vyhoření	vyhoření	vyhoření
12	vyhoření	vyhoření	vyhoření
13	vyhoření	vyhoření	vyhoření
14	vyhoření	vyhoření	vyhoření
15	nízký	mírný	mírný
16	nízký	nízký	mírný
17	nízký	nízký	mírný
18	nízký	nízký	vyhoření

19	mírný	mírný	vyhoření
20	nízký	nízký	mírný
21	mírný	mírný	vysoký
22	mírný	mírný	mírný
23	mírný	mírný	mírný
24	vyhoření	mírný	mírný
25	mírný	mírný	vyhořelý
26	nízký	nízký	mírný
27	mírný	mírný	mírný
28	vyhoření	vyhoření	vyhoření
29	nízký	mírný	mírný
30	mírný	mírný	vyhoření
31	nízký	nízký	vyhoření

Tab. XV. Syndrom vyhoření u jednotlivých respondentů

Stupeň vyhoření	**Počet osob**	**Podíl v %**
Nízký	15	48%
Mírný	9	29%
Vysoký = vyhoření	7	23%
Celkem	31	100%

Tab. XVI. Počty a procenta respondentů v jednotlivých stupních emocionálního vyčerpání

Stupeň vyhoření	**Počet osob**	**Podíl v %**
Nízký	12	39%
Mírný	13	42%
Vysoký = vyhoření	6	19%
Celkem	31	100%

Tab. XVII. Počty a procenta respondentů v jednotlivých stupních depersonalizace

Stupeň vyhoření	**Počet osob**	**Podíl v %**
Nízký = vyhoření	15	49%
Mírný	14	45%
Vysoký	2	6%
Celkem	31	100%

Tab. XVIII. Počty a procenta respondentů v jednotlivých stupních osobního uspokojení

Z výše uvedené tabulky XVI. vyplývá, že emocionálně vyčerpáno je v prvním stupni 48 % pracovníků, tedy celkem 15 osob. Ve druhém stupni to je 29 % tedy 9 pracovníků a ve třetím stupni se jedná o 23 % pracovníků, celkem toto procento tvoří 7 osob, které jsou v této oblasti syndromu vyhoření vyhořelí.

Depersonalizace v prvním stupni je patrná u 39 % respondentů, což tvoří 12 osob. Ve druhém stupni se jedná o 42 % respondentů, tedy o 13 pracovníků. Vyhořením v oblasti depersonalizace pak trpí 19 % respondentů, tedy 6 osob.

Osobní uspokojení ve své práci pociťuje pouze 6 % pracovníků, což jsou dvě osoby. Ve druhém stupni se pak jedná o 45 % respondentů, tedy 14 pracovníků. Skoro polovina pracovníků je v oblasti osobního uspokojení vyhořelá. Lze tedy vyvodit, že respondenti jsou syndromem vyhoření ohroženi nejméně v oblasti emocionálního vyčerpání, přičemž v oblasti depersonalizace čísla vzrostla. Nejvíce postižení syndromem vyhoření v mírném a vysokém stupni jsou pracovníci v oblasti osobního uspokojení. Respondenty tedy z velké části jejich práce neuspokojuje, naopak jim přináší určité těžkosti.

	Vyhoření ve 3 oblastech	**Vyhoření ve 2 oblastech**	**Vyhoření v 1 oblasti**	**Žádné vyhoření**	**Celkem**
Celkem	5	1	11	14	31
Podíl v %	16%	3%	36%	45%	100%

Tab. XIX. Rozsah syndromu vyhoření u respondentů

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že nejvíce respondentů není vyhořelých ani v jedné ze tří oblastí. 36 % však vyhořelo alespoň v jedné z oblastí. Nejvíce se jednalo o oblast osobního uspokojení, jak vyplývá z Tab. XVIII. Ve dvou oblastech – emocionální vyčerpání a osobní uspokojení pak vyhořel jeden pracovník. 16 % respondentů vyhořelo ve všech třech oblastech. 17 pracovníků tedy vyhořelo alespoň v jedné z oblastí.

10.2 VÝSLEDKY Z ROZHOVORŮ

Pracovnicím bylo položeno celkem 14 otázek týkajících se jejich vzdělávacích potřeb. Rozhovory byly použity pro dokreslení dat získaných z dotazníkového šetření, aby byly lépe identifikovány souvislosti mezi tím, v čem se pracovnice potřebují opravdu vzdělávat či zdokonalovat. Do rozhovorů byly zahrnuty dvě pracovnice. První respondentka byla označena písmenem A z důvodu zachování anonymity. Tato pracovnice je zaměstnána jako referent sociálně právní ochrany na městském úřadě v České Lípě. Druhá pracovnice byla

označena písmenem B, taktéž z důvodu zachování anonymity. Tato pracovnice je zaměstnána na městském úřadě v Doksech, jako referent sociálních věcí – senioři a osoby v hmotné nouzi. Respondentky byly vybrány náhodně.

Otázka č. 1 – Které činnosti, jež v práci vykonáváte, považujete za svou silnou stránku?

Pracovnice A: *„Jako myslíte činnosti? No myslim si, že mi jde aktivní naslouchání no a pak to … dopátrání se zakázky klienta myslim jako, že klienti se často moc přesně nevyjadřujou a praxí sem se naučila, jak se dopátrat toho, co po mě doopravdy chtěj. To si myslim, že by jako mohla bejt moje silná stránka.“*

Pracovnice B sdělila, že za svou silnou stránku považuje obecně práci s většinou svých klientů.

Otázka č. 2 – Které činnosti, jež v práci vykonáváte, považujete za svou slabou stránku?

Pracovnice A sdělila, že její slabou stránkou je jednání s kverulantským klientem a s klienty s psychickým onemocněním, ze kterých má pocit, že nereagují na to, co říká. Má nyní klientku, u které si není jistá, zda není schizofrenní. Klientka na žádném vyšetření dosud nebyla, ale vždy když s ní pracovnice hovoří má pocit, že má kolem sebe bublinu přes, kterou její pomoc a ani slova neprojdou.

Pracovnice B: *„No mojí slabou stránkou sou ti klienti, co jsou manipulativní. Jo. No ti mě někdy až vytáčí, jako neumím s nima moc jednat, chybí mi ta … trpělivost no. Možná by se dalo říct, že sem někdy na ně až jako alergická.“*

Otázka č. 3 – Jaké činnosti ve své práci vykonáváte nejčastěji?

Pracovnice A uvedla, že nejčastěji vykonává poradenství a také hodně spolupracuje s relevantními institucemi. Sdělila, že je to tak nějak napůl. Při práci s klientem vždy půlku času mluví s ním a pak mu dojednává, co potřebuje právě s těmi relevantními organizacemi. Uvedla také, že nyní hodně asistuje nesvéprávným osobám především při jednáních na úřadech. Hodně provádí šetření v terénu a věnuje se administrativě a dokumentaci.

Pracovnice B uvedla, že její nynější náplň práce určují nařízení od vedení úřadu. Úřad se potýká se spisovou službou a pracovnice se většinu času probírá starými šanony. Pak také sdělila, že v rámci sociální práce má nejvíce klientů z řad seniorů, ale u nich jsou to vždy jen

krátká jednání. Nejvíce jednání, hlavně opakovaného má s klienty v hmotné nouzi ačkoli je jich méně než seniorů.

Otázka č. 4 – Myslíte si, že byste se v nich potřebovala zdokonalit?

Pracovnice A: *„No určitě bych se potřebovala zdokonalit, teda jako hlavně v tý administrativě. Její vedení je teda pro mě problém. Je toho strašně moc jako jo a pak to nestíhám. Ani se mi tomu moc času věnovat nechce, jako radši ten čas věnuju tý sociální práci. Takže jako potřebovala bych se zdokonalit jako systematičnost a důslednost při vedení tý dokumentace. No jak sem řekla je to nejmíň důležitý, ale když vám pak přijde kontrola, šlapou po vás.“*

Pracovnice B uvedla pouze, že by se v oblastech práce uvedených v otázce č. 3 potřebovala zdokonalit.

Otázka č. 5 – Na co by měl být vzdělávací program zaměřen, abyste uznala, že vám pomohl se zdokonalit?

Pracovnice A, uvedla, že jí při práci hodně pomáhají případové workshopy, kde jde podle ní spíše o síťování služeb, ale má díky tomu vždy nové poznatky, kam klienty odkázat apod. Takových by dle ní mělo být víc. Také by uvítala, kdyby se mohla zúčastnit kurzu zaměřeného na jednání s agresivním a manipulativním klientem.

Pracovnice B: *„No rozhodně by měl bejt zaměřenej na akutní krize. To je jako častý v mojí práci, v tom moc chodit neumim a je to hodně potřeba právě … hlavně třeba taky umět mluvit účinně s pozůstalými to je obtížný a strašně těžký. Třeba se taky vyhnout těm klišé no. A s těma manipulátorama to je taky potřeba to bych využila v práci hodně.“*

Otázka č. 6 – V jakých jiných oblastech si myslíte, že by pro Vás bylo přínosné se dále vzdělávat?

Pracovnice A, uvedla, že by se potřebovala vzdělávat a zdokonalovat hlavně v komunikaci s dětmi dle věku a s dítětem, u kterého je podezření na týrání. Vzpomínala na případ, kdy měla podezření na týrání 10-ti letého chlapce. Velmi se s ní bál mluvit, i když byli o samotě a jednoznačně neustále kontroloval dveře, zda se neotevřou a nevejde někdo z jeho rodičů.

Pracovnice B, uvedla, že by se potřebovala v rámci dluhového poradenství dále vzdělávat v oblasti exekucí a ve změnách zákonů exekuce se týkajících. Dále by se potřebovala vzdělat

v oblasti trestního práva konkrétně např. jak pomoci klientovi se zahlazením záznamu v rejstříku trestů, tak aby měli klienti lepší postavení na trhu práce.

Otázka č. 7 - Popište prosím situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste při jednání s klientem nebyla s výsledkem spokojena a měla jste pocit, že jste si mohla počínat o něco lépe.

Pracovnice A: *„No to bylo, třeba když sem začínala jo. To přišel bezdomovec a byl hodně agresivní, až sem se jako bála. To bych právě potřebovala dřív rozpoznat, že to vede k agresivitě. Nakonec sem ho jako zvládla, sem byla neústupná, ale pak sem se cejtila tak jako zraněná nebo jak to říct. To bych jako teď jednala líp, to mi pomohla i kolegyně sem od ní okoukala, jak s nima jedná ona. No, anebo když sem jednala s takovou hodně manipulativní klientkou, někdy to jako ustojim, ale někdy mě fakt hodně podrážděj a pak to vyústí v konflikt. To bych jako taky jednala jinak.“*

Pracovnice B: *„Se mi třeba podařilo sehnat ubytování bezdomovci v Domě humanity jo. Sem ho tam dokonce dovezla a doprovodila, aby nebloudil a to sem předtím ještě vytáhla tady z Číňana jeho občanku a zařídila mu mimořádnou okamžitou pomoc, no prostě pětikilo právě jako na zaplacení toho Domu humanity. On byl asi trochu mentálně postiženej jo no a on tak jako pár dní tam bydlel a pak začal bloudit po městě, až se vrátil zpět do Doks. No teď si uvědomuju, že mu to prostě neprospělo, už bych to zas nezařizovala. No ho to tak jako psychicky vykolejilo z toho pro něj bezpečnýho prostředí tady. Oni pak jako mi i chvíli nadávali třeba ty další bezdomovci, že jako sem to udělala blbě. Ale zas si uvědomuju, že by to takový nebylo u všech, ale prostě poznat dřív, že to pro něj neni.“*

Obě pracovnice dlouho přemýšlely, jakou situaci by mohly popsat. Říkaly, že se vždy s výsledkem nějak spokojily. Hodně podle nich záleží na klientovi, na tom zda opravdu o pomoc stojí či nikoliv.

Otázka č. 8 – Popište prosím situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste při jednání s klientem byla s výsledkem i s Vaším počínáním spokojena.

Pracovnice A uvedla, že s výsledkem i se svým počínáním je spokojená v situacích, kdy se otevírají citlivá témata. Sdělila, že si myslí, že její silnou stránkou je soucítění s klientem. Dokáže dle svých slov citlivě, ale jednoznačně sdělovat pravdu. Dokáže tedy s klienty jednat na rovinu. Konkrétní situaci si pracovnice nevybavila.

Pracovnice B, naopak popsala situaci, kdy byla s obojím, s výsledkem i svým jednáním spokojena. Vyhledala v Doksech 90-ti letého seniora, který bydlel sám v malém bytě. Pomohla mu sjednat pokoj v Domě s pečovatelskou službou a přestěhovat se tam. Senior byl pořád ještě relativně dost samostatný. Chodil bez velkých potíží, nakupoval si, vařil si apod. Z toho důvodu nebyl umístěn do Domova pro seniory, ale do Domu s pečovatelskou službou, kde dle slov pracovnice rozkvetl. Zlepšila se kvalita jeho života, pečovatelky mu nasadily správnou dietu na cukrovku, kterou trpí a celkově se zlepšil jeho zdravotní stav.

Otázka č. 9 – Popište prosím situaci ve, které jste věděla, že pro její správné řešení Vám chybí nějaké znalosti či dovednosti. Které to byly?

Pracovnice A uvedla, že jako za referentem sociálně právní ochrany za ní chodí často klienti, kteří jsou v rozvodovém řízení a ptají se jí jak naložit s vypořádáním majetku, jak zabezpečit, aby dostali do péče děti nebo obecně jak se během celého rozvodu chovat a co dělat. Pracovnice tedy uvedla, že jí chybí znalosti právě z práva, ačkoli se necítí být povinna v této oblasti vždy vše vědět a znát. Vzhledem k tomu, že má mnoho klientů s tímto problémem by jim ráda v oblasti rozvodového řízení uměla poradit. Pracovnice také cítí potřebu mít znalosti v oblasti dluhového poradenství. Uvedla, že většina jejích klientů tyto problémy má.

Pracovnice B: *„Tak třeba se mi stalo, no ale to moc nesouvisí se sociální prací. Ale jak sem v přestupkový komisy tak tam sme měli jednou Inda jo, no a ten mluvil jenom anglicky. A já jako teda něco umim, ale zas nejsem úplně nejlepší, takže by se mi hodila rychlejší reakce na angličtinu no. Zas ale musim říct, že jsem tam z těch pracovníků, s nim aspoň dokázala mluvit. ... Co se týče teda tý sociální práce tak tam mi chyběj třeba takový znalosti a dovednosti při práci se seniorama. To zas jako, ale prostě nikdy nevyřešim. To za mnou choděj senioři třeba kuli stromům. Že třeba na tom Domově pro seniory, tam maj vysoký smrky před oknama a že jim tam nejde světlo a tak. No a to já jim pořád vysvětluju, že to prostě neni v mý kompetenci ať si zajdou na odbor životního prostředí. Tady mi teda asi chyběj nějaký dovednosti, že to asi neumim říct důrazně nebo nevim jak to pojmenovat. Nebo za mnou chodí lidi z paneláku tady na sídlišti, že v přízemí bydlí jeden senior no a on má 3 psy. On moc dobře nechodí a tak je málo venčí a asi mu tam konaj potřebu a strašně to u něj smrdí. A těm lidem já jako taky nedokážu nijak pomoct no nebo jim aspoň vysvětlit, že to musí prostě za někým jinym. Tomu pánovi sem nabídla pokoj v Domově pro seniory nebo v tom Domově s pečovatelskou službou, ale to on odmít.“*

Otázka č. 10 – Jaký vzdělávací kurz jste absolvovala naposledy?

Pracovnice A sdělila, že poslední kurz, kterého se účastnila, se jmenoval Vybrané dovednosti v praxi sociálního pracovníka. Náplní kurzu prý byly tzv. soft skills.
Pracovnice B uvedla, že den před provedením rozhovoru byla na kurzu s názvem Jednání a zvládání agresivních klientů.

Otázka č. 11 – Proč jste si ho vybrala?

Pracovnice A si výše zmíněný kurz vybrala, protože byl v nabídce od krajského úřadu zadarmo a měla dobré zkušenosti s lektorkou, která kurz vedla.

Pracovnice B si kurz vybrala kurz také shodou okolností proto, že byl zadarmo v nabídce krajského úřadu a kurz vedla lektorka, kterou zná.

Obě pracovnice nezávisle na sobě uvedly stejné jméno lektorky obou zmíněných kurzů. Obě s ní mají dobré zkušenosti, ačkoli pracovnice A se zmínila, že si na tuto lektorku musela chvíli zvykat, ale že jí zaujaly její zkušenosti z praxe a to jak ji dokáže nenásilně propojit s teorií.

Otázka č. 12 – Jaká forma vzdělávacího programu Vám nejvíce vyhovuje?

Pracovnice A uvedla, že jí nejvíce vyhovují semináře, kde se půlí poznatky z praxe či nácvik situací s výkladem teorie.

Pracovnice B uvedla, že jí nejvíce vyhovují prezentace s interaktivními prvky a používání kazuistik.

Otázka č. 13 – Myslíte si, že i bez dalšího vzdělávání byste odváděli svou práci dobře?

Pracovnice A: *„Ne to si nemyslim i jen proto, že si na těch kurzech dycky tak jako pročistim hlavu, vstřebávám tam nový podněty a tak se jako pozastavim nad tou svou prací a přemejšlim, co bych mohla zlepšit. No a pak je to hlavně potřeba kuli tomu, že se jako furt měněj zákony a v tom ty kurzy hodně pomáhaj.“*

Pracovnice B uvedla, že bez dalšího vzdělávání by svou práci neodváděla dobře a pak taky kvůli špatné supervizi. To jsou podle ní dva faktory, které jsou při práci s klienty potřeba.

Otázka č. 14 – Myslíte si, že je správné být omezen zákonem v tom smyslu, že nařizuje, v jakém časovém rozsahu se má pracovník vzdělávat?

Pracovnice A sdělila, že dle jejího názoru je správné být omezen zákonem, protože organizace by pak své zaměstnance vůbec nevysílaly na vzdělávací kurzy. Uvedla také, že to úředníky chrání před vedením a donutí to organizaci uvolnit prostředky a pracovníky ze zaměstnání.

Pracovnice B: *„No aspoň že to je, jinak bysme se nikam nedostali. Třeba vedení co tady teď je nás nepustí na jiný kurzy než na ty co sou zadarmo. Šetřej se prostředky. Na první poradě úřadu po volbách sem byla středem pozornosti, protože sem se účastnila kurzu, kterej byl o tom jak pomoct klientům co maj exekuce. A to kdybyste viděla. Vedení si na mě pěkně smlslo, ono se to totiž nemenovalo přímo tak, že by to mělo souvislost se sociální prací a tak si jako mysleli, že si jezdim, kam se mi zachce. No a na základě toho teda zatrhli ty placený kurzy celýmu úřadu.“*

10.2.1 Shrnutí rozhovorů

Z rozhovorů vyplývá, že obě pracovnice se shodly na tom, že do jisté míry by potřebovaly zlepšit svou práci pomocí dalšího vzdělávání v oblasti s agresivním a manipulativním klientem. Zdá se také, že s těmito dvěma skupinami se sociální pracovníci setkávají poměrně často. Lze také vypozorovat, že alespoň jedna z pracovnic zmínila v otázce č. 5, že by kurz, který by jí v její práci pomohl se zdokonalit, měl být zaměřen na klienty v akutní krizi a krizovou intervenci, což koresponduje s výsledkem z dotazníkového šetření, kdy znalost krizové intervence jako potřebnou uvedlo celkem 64 % respondentů (rozpětí míra potřeby 2 a 3). Rozhovory vyzdvihují konkrétní dovednosti a znalosti, které pracovníci ve své práci potřebují. Lze si také povšimnout, jak se liší dovednosti a znalosti, které pracovník pro svou práci potřebuje dle toho, se kterou skupinou klientů pracuje. Pracovnice A, tedy referentka sociálně právní ochrany uvedla jako potřebné se dále vzdělávat v oblasti práva, konktrétně v oblasti rozvodového řízení a dluhového poradenství. Oproti tomu pracovnice B, uvedla, že jako sociální pracovník, který pracuje především se seniory a osobami v hmotné nouzi, by se potřebovala dále vzdělávat také v oblasti práva, ale konktrétně v oblasti exekucí. Jednotlivé dovednosti a znalosti, které pracovnicím chybí a ve kterých by se potřebovaly dále vzdělávat, vyplývají z jednotlivých, jimi popsaných situací obsažených v otázkách č. 7 – 9.

10.3 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ

Výsledky, které byly zjištěny pomocí dotazníkového šetření, poskytují podklad pro vyhodnocení stanovených hypotéz.

Hypotéza č. 1

H1. Pracovníci, kteří nejsou vyhořelí, jsou ochotnější k dalšímu vzdělávání než pracovníci vyhořelí.

Míra ochoty	Vyhoření ve 3 oblastech	Vyhoření ve 2 oblastech	Vyhoření v 1 oblasti	Nevyhořelí	Celkem
0	0	0	0	0	0
1	3	0	1	0	4
2	2	1	5	1	9
3	0	0	5	9	14
4	0	0	0	4	4
Celkem	5	1	11	14	31
Podíl v %	16%	3%	36%	45%	100%

Tab. XX. Ochota dále se vzdělávat vs. syndrom vyhoření

Lze pozorovat, že pracovníci, kteří vyhořeli ve všech třech oblastech, jsou spíše neochotní se dále vzdělávat anebo jsou nerozhodní, co se míry ochoty týče. Z tabulky je také možné vyvodit, že respondenti, kteří vyhořeli jen v jedné oblasti syndromu vyhoření, jsou relativně ochotnější se dále vzdělávat oproti pracovníkům, kteří vyhořeli ve více oblastech. Nejochotnější jsou pracovníci, kteří nevyhořeli v žádné oblasti. Z tabulky je tedy možné vypozorovat, že syndrom vyhoření s ochotou se dále vzdělávat do jisté míry souvisí, především u osob, které vyhořely v oblasti emocionálního vyčerpání, depersonalizace i osobního uspokojení.

Hypotézu H1 lze získanými daty potvrdit. Pracovníci, kteří jsou vyhořelí ve všech třech oblastech, jsou často neochotní se dále vzdělávat. Naopak pracovníci, kteří nevyhořeli (45 %) jsou prokazatelně ochotnější zapojit se do dalšího vzdělávání.

Tato hypotéza se potvrdila.

Hypotéza č. 2

H2. Starší pracovníci jsou méně ochotní se dále vzdělávat než mladší pracovníci.

Věk / Míra ochoty	18 – 24	25 – 34	35 – 44	45 – 54	55 – 64	Celkem
0	0	0	0	0	0	0
1	0	1	0	1	1	3
2	2	1	3	2	1	9
3	1	7	5	1	1	15
4	0	0	2	2	0	4
Celkem	3	9	10	6	3	31
Podíl v %	10%	29%	32%	19%	10%	100%

Tab. XXI. Ochota dále se vzdělávat vs. věk respondentů

Z tabulky lze vyčíst, že nejochotnější dále se vzdělávat jsou respondenti ve věku od 25 do 54 let. Nejmladší pracovníci jsou spíše ochotní, což by se dalo přičíst tomu, že pravděpodobně v nedávné době ukončili vzdělávání a nastoupili do zaměstnání, tudíž nemají potřebu se hned vzdělávat a nejsou k tomu příliš ochotni. Nejstarší věková skupina není v dotazníkovém šetření příliš zastoupena, tudíž nelze jednoznačně určit, zda je jejich ochota k dalšímu vzdělávání menší či nikoli.

Hypotézu H2 nelze získanými daty jednoznačně potvrdit. Bylo by zapotřebí provést rozsáhlejší šetření, které by se zaměřovalo na tuto otázku.

Tato hypotéza se nepotvrdila.

Hypotéza č. 3

H3. Pracovníci, kteří se účastní supervize, jsou méně vyhořelí než pracovníci, kteří se supervize neúčastní.

Účast na supervizi	Vyhoření ve 3 oblastech	Vyhoření ve 2 oblastech	Vyhoření v 1 oblasti	Nevyhořelí	Celkem
ANO	5	1	11	12	29
NE	0	0	0	2	2
Celkem	5	1	11	14	31
Podíl v %	16%	3%	36%	45%	100%

Tab. XXII. Účast na supervizi vs. syndrom vyhoření

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že účast či neúčast na supervizích, v případě provedeného šetření nemá žádnou souvislost se syndromem vyhoření. Naopak 59 % respondentů, kteří se supervize účastní, je vyhořelých v alespoň jedné oblasti syndromu vyhoření. Jedná se celkem o 17 osob. Obě dvě pracovnice, které se supervizí neúčastní, nejsou vyhořelé. Emoční vyčerpání a depersonalizace je u nich nízká, pouze osobní uspokojení je na mírné úrovni.

Hypotézu č. 3 tedy nelze na základě dat prohlásit za pravdivou, ale ani za nepravdivou. Výzkumný vzorek byl v případě této diplomové práce úzce vymezen na bývalý okres Česká Lípa. Pokud by se jednalo o rozsáhlejší šetření, data by byla jistě průkaznější a výmluvnější.

Platnost hypotézy nelze ověřit.

Hypotéza č. 4

H4. Pracovníci, pro které má supervize nějaký přínos jsou méně vyhořelí než ti, pro které přínos nemá.

Přínos supervize	Vyhoření ve 3 oblastech	Vyhoření ve 2 oblastech	Vyhoření v 1 oblasti	Nevyhořelí	Celkem
ANO	4	1	10	11	26
NE	1	0	1	3	5
Celkem	5	1	11	14	31
Podíl v %	6%	3%	36%	45%	100%

Tab. XXIII. Přínos supervize vs. syndrom vyhoření

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že přínos supervize a syndrom vyhoření nemají v rámci provedeného výzkumu prokazatelnou souvislost. Supervize nemá žádný přínos pro 5 respondentů, přičemž 60 % z nich není vyhořelých (3 osoby). Naproti tomu 39 % respondentů, tedy 10 osob, které tvrdí, že pro ně supervize přínos má, je vyhořelých v jedné z oblastí syndromu vyhoření.

Hypotézu č. 4 na základě získaných dat nelze potvrdit, ale ani zcela vyvrátit, vzhledem k tomu, že 4 z 5 osob vyhořelých ve 3 oblastech syndromu vyhoření tvrdí, že pro ně supervize přínos má a přesto vyhořeli. Stejně tak 58 % respondentů (celkem 15 osob) tvrdí, že i přesto, že jsou na základě výsledků z MBI dotazníku vyhořelí v alespoň jedné oblasti, má pro ně supervize nějaký přínos.

Zde jsou pro dokreslení dat odpovědi vyhořelých pracovníků, kteří tvrdí, že pro ně má supervize přínos:

1. Sdílení zkušeností, názorů a postojů s kolegy.
2. Sdílení zkušeností s ostatními pracovníky, modelové situace.
3. Pohled jiných na případ.
4. Přínosem je sdílení zkušeností a náhled na situaci.

Lze pozorovat, že ani jeden z pracovníků se nezmínil, že by na ně měla supervize preventivní vliv, tak jak tomu bylo u některých jiných pracovníků viz. tab. XIV.

Platnost hypotézy nelze ověřit.

11 NÁVRH VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU

Vzdělávací program je navržen na základě znalostí a dovedností, které respondenti ve většině uvedli jako nejpotřebnější pro svou práci. Kurz se zaměřuje především na krizovou intervenci, jejíž znalost uvedli pracovníci v míře potřeby 3 v 35 % a v míře 2 v 29 % což ji činí jako nejpotřebnější ze všech uvedených znalostí v tab. X. Na tuto znalost je možné navázat posílení dovedností v oblasti motivace klienta k překonávání překážek, jejíž potřebu uvedlo v míře 2, 42 % respondentů a v míře 1, 39 % respondentů, což ji činí jednou z nejpotřebnějších dovedností, stejně jako dovednost rozeznávat cíle klienta a respektovat je. Tuto dovednost uvedlo v míře 3, 16 % a v míře potřeby 2, 42 % respondentů.

Název

Základy krizové intervence

Organizátor

Vzdělávací centrum, které poskytuje své kurzy a lektory v místě, kde si to jejich klienti přejí.

Pro koho je kurz určen

Cílovou skupinou jsou všichni sociální pracovníci zaměstnaní na odborech sociálních věcí (kurátoři, referenti sociálních služeb, pracovníci sociálněprávní ochrany, terénní sociální pracovníci). Dále jsou to všichni, kteří mají zájem o sociální prevenci, sociální poradenství a krizovou intervenci.

Časové rozpětí

Tři dvoudenní setkání po 8 hodinách v rozpětí 3 měsíců, celkem 48 hodin.

Místo konání

Školící centrum Villa Hrdlička Česká Lípa

Cíle a dílčí cíle

Cíle:

- účastník se orientuje v problematice krizové intervence;
- účastník se seznámí s aplikací metody krizové intervence;
- účastník získá základní kompetence pro provázení klienta v krizové situaci;

- účastník získá znalosti z oblasti krizové intervence;
- účastník získá dovednosti z oblasti krizové intervence.

Dílčí cíle:

- účastník bude seznámen s úlohou krize v životě člověka;
- posílení kompetencí účastníka pracovat s klienty v jednotlivých krizových situacích;
- zlepšení komunikace s klienty v krizové situaci;
- podpora osobního růstu pracovníka, sebepoznání a sebereflexe;
- získané dovednosti krizové intervence bude umět účastník uplatnit v praxi.

Stručná osnova a náplň kurzu

1. dvoudenní seminář

Úvod do krizové intervence – pojem krize, typy a základní charakteristiky krizí, trauma, stres, krizová intervence, metody, techniky, fáze a principy krizové intervence, služby krizové intervence, psychoterapie, fáze krizové intervence, komunikace v krizové intervenci, psychohygiena pracovníků.

2. dvoudenní seminář

Rozvíjení dovedností v krizové intervenci – práce s rodinou v krizi, práce s dítětem v krizi, akutní situace, posttraumatická stresová porucha, vyrovnání se s traumatickou událostí.

3. dvoudenní seminář

Krizová intervence v praxi – shrnutí získaných znalostí, nácvik chování a komunikace s klientem v modelových situacích.

Formy a metody vzdělávání

První část kurzu proběhne formou výkladu, druhá část bude založena na rozboru kazuistik, modelování rozhovorů a situací, praktický nácvik. Druhá část bude založena na počátečním shrnutí získaných znalostí a zbytek semináře bude věnován praktickému nácviku, kdy si pracovníci vyzkouší hrát modelové situace, ve kterých by s jejich klienty mohli octnout a naučí se jak s klienty správně komunikovat v průběhu celého procesu krizové intervence. Jedna třetina celého programu tedy bude založena na výkladu uvedené problematiky.

Dvě třetiny kurzu pak budou věnovány především praktickým dovednostem pracovníků, jejich nácviku a modelování krizových situací a pomoci.

Způsob ukončení vzdělávacího programu

Kurz bude zakončen krátkým testem, který je potřeba splnit na 70 %. Pro splnění kurzu je třeba 80 % docházka. Po úspěšném splnění těchto požadavků bude účastníkům vydán certifikát o absolvování kurzu.

Hodnocení

Na závěr kurzu proběhne krátká anketa, ve které pracovník zhodnotí pod rouškou anonymity celý absolvovaný program.

DISKUZE

V rámci výzkumu byly v dotazníku navrženy určité znalosti a dovednosti, ve kterých by se mohli pracovníci sociálních odborů na městských úřadech dále vzdělávat. Dovedností bylo navrženo celkem 34 a znalostí 18. U každé dovednosti a znalosti měl pracovník za úkol označit míru potřeby se v nich dále vzdělávat, přičemž byla pracovníkům dána možnost, aby sami navrhli další alternativy. Během výzkumu bylo od pracovníků zjištěno, že výčet dovedností a znalostí byl z jejich pohledu vyčerpávající, ačkoli si myslím, že by se našlo mnoho dalších, které pracovníci ve své práci potřebují a využívají.

V rámci dotazníkového šetření bylo zjištěno, že v některých znalostech a dovednostech se pracovníci potřebují vzdělávat a zdokonalovat více než v jiných.

V oblasti dovedností se jako nejpotřebnější na základě výzkumu jeví dovednost pomáhat klientům uplatnit větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí. Tuto dovednost uvedlo v míře potřeby 2, 59 % respondentů. Na druhém místě se pak objevila dovednost rozeznávat cíle klienta a respektovat je a dovednost motivovat klienta k překonávání překážek, které byly označeny v míře potřeby 2 vždy 42 % respondentů. Na třetím místě v nejvyšší míře potřeby 2, kterou uvedlo 38 % respondentů, se objevily dovednosti, jako je stanovení mezí v klientově situaci či to, že pracovník dovede chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku. Naopak jako nejméně potřebné označili ve většině pracovníci dovednost aktivně naslouchat či dovednost účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky. Na základě toho je možné odvodit, že jsou si pracovníci v těchto dovednostech jisti a nepotřebují se v nich dále zdokonalovat. Je celkem jasné, že tyto dvě dovednosti jsou jedněmi z klíčových pro výkon sociálního pracovníka, tudíž je správné, že pracovníci cítí, že v těchto dovednostech nemají mnoho prostoru ke zlepšování. Oproti tomu dovednost řešit etická dilemata, jež pracovníci ve většině označili také jako nepotřebnou, není dovedností, kterou by pracovníci příliš ve své práci potřebovali. Jako poznámku k této dovednosti uvedly v dotazníku tři pracovnice nezávisle na sobě, že jim tato dovednost nepřísluší. Tento názor je možné přičíst tomu, že se jedná o pracovnice na městských úřadech, které jsou vázány na klima v tomto prostředí anebo tomu, že se nejedná o oblast, nad kterou by se pracovnice příliš zamýšlely.

V oblasti znalostí, ve kterých by se pracovníci potřebovali nejvíce vzdělávat v rámci dalšího vzdělávání, se jako nejpotřebnější jeví znalost krizové intervence, jež uvedlo v míře potřeby 3, 35 % respondentů a v míře potřeby 2, 29 % respondentů. Tato znalost je pro

pracovníky důležitá pravděpodobně proto, že za nimi často chodí lidé v akutní krizi, kterou potřebují nějak zvládnout. Klient v akutní krizi je velmi citlivý a je třeba si dávat pozor na to, jak s ním pracovník jedná, aby mu nevědomě neublížil ještě více. Jako další nejpotřebnější znalost uvedli pracovníci znalost trestního práva a občanského práva (míra potřeby 2, 45% respondentů), kterou také v rámci rozhovorů potvrdily respondentky, se kterými byly rozhovory vedeny. Ty potom blíže specifikovaly, že by se potřebovaly vzdělávat v oblasti rozvodových řízení, zahlazování trestů či exekucích. Obecně právo je pro pracovníky potřebná znalost a jak uvedla jedna z respondentek v rozhovoru, je potřeba se účastnit kurzů zaměřených na změny v zákonech. Jako nejméně potřebné znalosti označili pracovníci znalost vývojové psychologie a sociální psychologie.

Výsledky z dotazníkového šetření i z rozhovorů však mohou být zkreslené například pro tenkou hranici, která je mezi potřebou a tím co pracovník chce nebo si přeje. Ačkoli jsou otázky vždy kladeny s cílem zjistit potřebu je možné, že respondent přesto volí dovednost nebo znalost, ve které by si přál se zlepšit či vzdělat.

Co se týče ochoty se dále vzdělávat a její souvislosti se syndromem vyhoření, z výzkumu vyplynulo, že pracovníci, pokud jsou vyhořelí alespoň v jedné z oblastí syndromu vyhoření, jsou méně ochotní se dále vzdělávat. Tato hypotéza by měla jistě průkaznější výsledky, než jsou uvedeny v této práci, pokud by byla testována na větším výzkumném vzorku. Syndrom vyhoření však postihuje všechny oblasti osobnosti člověka. Vytrácí se nadšení pro práci, člověk se nachází ve vegetativním stavu, kdy ho nic nezajímá a jeho práce ztrácí na kvalitě. Syndrom vyhoření vede k depersonalizaci, k nezájmu o klienta i o okolí. Z těchto příznaků a důsledků syndromu vyhoření, jež jsou podrobněji vyjmenovány v teoretické části práce, je možné vyvodit, že syndrom vyhoření má velký vliv na ochotu se dále vzdělávat.

Stanovena byla také hypotéza týkající se souvislosti mezi věkem pracovníka a ochotou se dále vzdělávat. Převládá názor, že starší osoby se nerady učí novým věcem, jsou se svou prací spokojeni tak, jak ji léta vykonávají a nechtějí nic měnit. Tento názor podporují i některé jiné poznatky například to, že starší lidé už nemají takovou mozkovou kapacitu, aby se mohli efektivně učit novým věcem a podobně. Z výzkumného šetření však nevyplynulo, že by tomu tak u respondentů opravdu bylo. Ovšem stejně jako u předešlé hypotézy, je třeba provést rozsáhlejší šetření, které by se na tuto otázku zaměřovalo. Výzkumu se neúčastnilo příliš mnoho respondentů ve vyšším věku, tudíž nebylo možné získat dostatek potřebných dat a hypotéza se nepotvrdila.

Supervize je jedním z nástrojů prevence syndromu vyhoření, který postihuje osoby hlavně v pomáhajících profesích včetně sociálních pracovníků. Výzkumná část se zabývala také otázkou, zda má účast na supervizi vliv na syndrom vyhoření. Ukázalo se, že v případě tohoto výzkumu tomu tak není vzhledem k tomu, že se jednalo o malý výzkumný vzorek a nebylo možné získat obšírnější data. Hypotézu tak nebylo možno zcela ověřit. Do jisté míry je možné konstatovat, že supervize má na to, zda je pracovník zasažen syndromem vyhoření či nikoli vliv. Pracovníci, kteří se účastní supervize, získávají nadhled nad zátěžovými situacemi, do kterých se dostávají, debatují se svými kolegy nad problémy, učí se novým věcem a sdílejí své pocity. To vše by mohlo pracovníkům alespoň trochu pomoci se syndromu vyhoření vyhnout. To také souvisí s tím, zda pro ně má supervize vůbec nějaký přínos, který by mohl být důvodem pro vyhnutí se syndromu vyhoření. Jako příklad lze uvést pracovnice z Doks. Ty měly možnost se supervize účastnit, ovšem během výzkumu konstatovaly, že pro ně nemá žádný přínos, že je vedena nezkušenou pracovnicí, která využívá informace ze supervizních setkání a šíří je mezi lidmi. Jedna z těchto pracovnic se však supervize i přes tuto zkušenost účastní a to hlavně proto, že tam získává kontakty na jiné organizace a pracovníky. Z výsledků výzkumu však vyplynulo, že ačkoli má supervize pro pracovníky celkem značný přínos nesouvisí s tím, zda jsou vyhořelí či nikoli.

Výsledky výzkumu jsou pouze obecné a jistě by bylo přínosné, kdyby se provedly hloubkové analýzy vzdělávacích potřeb jednotlivých pracovníků. To ale vzhledem k pracovnímu vytížení zaměstnanců městských úřadů není možné. Je obecně známo, že práce na sociálních odborech je náročná a početní zastoupení pracovníků je značně poddimenzováno. Navíc se ukazuje, že úřady a jejich vedení má často značný vliv na to, kdo a jak pro ně pracuje. Jak vyplynulo z rozhovorů, je značně omezující, pokud úřad nedovolí pracovníkovi vybrat si a jet na kurz, který opravdu potřebuje a pracovník je omezen ve výběru pouze na kurzy, které jsou nabízeny zadarmo. Přičemž vzdělávací kurzy a obecně další vzdělávání pracovníků může zlepšit celkovou atmosféru na pracovišti, poskytnout pracovníkovi odpočinek od pracovního stereotypu a posílit jeho kompetence, což přispívá k celkové efektivitě a kvalitě práce. Výzkum byl proveden v obecnější rovině a zaměřen na více pracovníků proto, aby poskytl vhled do situace a nabídl možnosti, které by se daly zkoumat hlouběji. Na základě hlubší analýzy je pak možné přesněji identifikovat dovednosti a znalosti, které jsou pro pracovníky nejpotřebnější, což by vedlo k zefektivnění a zkvalitnění všech oblastí práce s klientem.

ZÁVĚR

První část práce se věnuje teoretickým poznatkům souvisejícím s dalším vzděláváním pracovníků a jejich potřebám v této oblasti. První kapitola je věnována charakteristice bývalého okresu Česká Lípa z pohledu sociální práce, kterou vykonávají zdejší pracovníci. Druhá se věnuje dalšímu vzdělávání pracovníků. Definuje požadavky na výkon profese, kompetence sociálního pracovníka, jeho náplň práce či zákonnou úpravu dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a úředníků. Porovnává také další vzdělávání v zahraničí, konkrétně ve Velké Británii a v Německu. Tuto část pak může čtenář porovnat s vlastními poznatky z praxe v České republice. Třetí kapitola se zabývá problematikou analýzy vzdělávacích potřeb. Vymezuje, co jsou to vzdělávací potřeby, jak by analýza měla probíhat, jaké metody jsou pro ni nejvhodnější či to jaké existují typy analýz vzdělávacích potřeb. Tato kapitola byla do práce zařazena, jelikož je jí inspirována výzkumná část. Čtvrtá kapitola se věnuje syndromu vyhoření, jeho příznakům, prevenci a léčbě. Její malá část je věnována také supervizi jakožto jednomu z nástrojů prevence syndromu vyhoření.

Druhá část diplomové práce se věnuje vlastnímu výzkumu, který je tvořen dotazníkovým šetřením a rozhovory. Dotazník je tvořen dvěma částmi. První je věnována obecným charakteristikám výzkumného souboru, tabulkám, ve kterých respondent určuje míru potřeby u jednotlivých dovedností a znalostí a otázkám zaměřeným na supervizi. Druhá část dotazníku je věnována standardizovanému dotazníku Maslach Burnout Inventory, který zjišťuje syndrom vyhoření ve třech oblastech. Jedná se o oblast emocionálního vyčerpání, depersonalizace a osobního uspokojení.

Standardizované rozhovory byly provedeny se dvěma pracovnicemi, přičemž jedna byla zaměstnankyní městského úřadu v Doksech (obec II. typu) a její náplní práce byla pomoc seniorům a osobám v hmotné nouzi. Druhá pracovnice byla zaměstnankyní městského úřadu v České Lípě (obec III. typu) a věnovala se sociálně právní ochraně. V této části práce jsou také stanoveny cíle výzkumného šetření, výzkumný vzorek, výzkumné metody a shrnuty výsledky výzkumného šetření. Jsou zde tabulky IX. a X., ve kterých jsou dovednosti a znalosti seřazeny od nejpotřebnějších k těm nejméně potřebným. Dále se zde nachází vyhodnocení jednotlivých otázek z dotazníku a výsledky z provedených rozhovorů. V závěru jsou pak vyhodnoceny stanovené hypotézy.

V rámci výzkumu bylo zjištěno, že ochota k dalšímu vzdělávání je ovlivněna syndromem vyhoření. Pracovníci, kteří jsou méně ochotní se dále vzdělávat, jsou zpravidla vyhořelí

alespoň v jedné z oblastí syndromu vyhoření. Zda má souvislost věk respondentů s ochotou se dále vzdělávat nebylo na základě získaných výsledků možné jednoznačně potvrdit. Stejně tak nebylo možné potvrdit, zda souvisí syndrom vyhoření s účastí pracovníků na supervizích. Ačkoli je supervize preventivním nástrojem syndromu vyhoření většina respondentů, kteří se účastnili výzkumu, jsou přesto, že supervize pravidelně navštěvují, vyhořelí. Ani v případě souvislosti mezi přínosem ze supervize a syndromem vyhoření nebyla prokázána souvislost.

To, že nebyla prokázána souvislost u hypotézy č. 2 až č. 4 lze přičíst malému vzorku respondentů. Průkaznějších výsledků by bylo dosaženo v případě rozsáhlejšího šetření. Výzkum, jež je součástí této diplomové práce, je však primárně zaměřen na identifikaci nejpotřebnějších dovedností a znalostí. Míra potřeby jednotlivých znalostí a dovedností byla stanovena dle největšího procentuálního zastoupení respondentů od nejvyšší míry potřeby 3 až k míře potřeby 0. Nejpotřebnější znalostí se stala krizová intervence a nejpotřebnější dovedností pomoc klientům uplatnit větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí. Tato diplomová práce je sondou do této problematiky a okrajově se tedy dotýká i syndromu vyhoření.

Poznatků získaných z provedeného výzkumného šetření lze využít k hlubšímu zkoumání potřebnosti jednotlivých znalostí a dovedností, přičemž výsledkem by bylo stanovení přesného plánu vzdělávání pracovníka. Míra potřeby by se přesněji určila prostřednictvím hloubkových rozhovorů, u kterých lze snáze rozpoznat přání a potřeby pracovníků. Přínosnými výsledky jsou zjištění o syndromu vyhoření pracovníků. Vyhořelým pracovníkům je dobré věnovat velkou pozornost. Důležité je pracovat na změnách, které povedou k lepšímu rozpoložení pracovníka a ke zkvalitnění a zefektivnění práce pokud není ochoten své zaměstnání opustit, což bývá nejúčinnějším krokem k odbourání syndromu vyhoření.

Na základě získaných výsledků v oblasti potřebnosti jednotlivých znalostí a dovedností byla navržena stručná struktura kurzu krizové intervence, kterého by se mohli zúčastnit všichni pracovníci sociálních odborů v bývalém okrese Česká Lípa. Tento kurz by mohl přinést nejen kýžené znalosti a dovednosti, ale také zefektivnění a zlepšení spolupráce a předávání poznatků a zkušeností, což by mohlo vést k celkovému zkvalitnění sociální práce na městských úřadech v bývalém okrese Česká Lípa.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Literatura:

BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání: Strategický přístup ke vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada, 2010. Str. 208. ISBN 978-80-247-2914-5.

BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání: Studijní texty.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. 158 s. ISBN 978-80-244-1859-9.

BROCK, B. L., GRADY, M. L. *Avoiding Burnout: A Principal's Guide to Keeping the Fire Alive.* 2nd Ed. Thousand Oaks: Corwin, 2002. 160 pp. ISBN 978-80-7619-7807-7.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Vyd. 3. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5.

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

HIGHAM, P. *Post-Qualifying Social Work Practice*. London: SAGE, 2009. 239 pp. ISBN 978-1-4129-4643-8.

HOLASOVÁ MALÍK., V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.

HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků.* Praha: Grada, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8.

JANDOUREK, J. *Slovník sociologických pojmů.* Praha: Grada, 2012. 264 s. ISBN 978-80-247-7612-5.

JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008. 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.

JĚŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu.* Praha: Karolinum, 1993. 162 s. ISBN 80-7066-662-5.

KADUSHIN, A., HARKNESS, D. *Supervision in Social Work.* 4th Ed. Columbia University Press, 2002. 562 pp. ISBN 0-231-12094-X.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Vyd. 2. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.

KOLÁŘ, Z. a kol. *Výkladový slovník z pedagogiky*. Praha: Grada, 2012. 192 s. ISBN 978-80-247-3710-2.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3.

LAHRMANN, L. *Integrative Weiterbildung für Sozialberufe.* In. BLATT, H., GROHALL, H. *Weterbildung für Sozialberufe an Hochschulen*. Münster: Waxmann, 2002. 279 s. ISBN 3-8309-1172-6.

MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ A. *Mládež a delikvence.* Vyd. 3. Praha: Portál, 2011. 332 s. ISBN 978-80-7367-825-8.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce.* Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce.* Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. Kapitola 3, s. 51-60. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012. 152 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

MASLACH, C. *Burnout: The Cost of Caring.* Melor Books, 2003. 304 pp. ISBN 1-883536-35-9.

MUŽÍK, J. *Androdidaktika.* Vyd. 2. Praha: ASPI, 2004. 148 s. ISBN 80-7357-045-9.

NAVRÁTILOVÁ, J. *Vzdělávání v sociální práci.* In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

PALÁN, Z. *Výkladový slovník: lidské zdroje.* Praha: Academia, 2002. 282 s. ISBN 80-200-0950-7.

PRUŽINSKÁ, J., GÁBURA, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 978-80-8585-010-9.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.

SLAVÍK, M. a kol. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-4054-6.

STOCK, C. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

SURYNEK, A., KOMÁRKOVÁ, R., KAŠPAROVÁ, E. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press. 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

TOVEY, W. *The Post-Qualifying Handbook for Social Workers*. Londýn: Jessica Kingsley Publishers, 2007. 294 pp. ISBN 978-1-84310-428-5.

VESELÁ, J., VESELÁ KANIOKOVÁ, P. *Sociologické aspekty managementu.* Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2792-9.

VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. 133 s. ISBN 978-80-86723-54-9.

VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. Vyd. 2. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada, 2011. 240 s. ISBN 978-80-247-3651-8.

ZICH, F. *Úvod do sociologického výzkumu.* Praha: EUPRESS, 2007. 116 s. ISBN 80-86754-19-7.

Legislativa:

Zákon č. 36/1960 Sb., o územním členění státu, ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 2014-11-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 2014-11-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>.

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 2014-11-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z312_2002>.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 2015-3-8]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7263/Zakon_o_socialne-pravni_ochrane_deti.pdf>.

Internetové zdroje:

JANEČKOVÁ, H. *Manažerskou supervizi přijala Diakonie nejen ke zlepšení kvality řízení*. in *Praxe a supervize v sociální práci*, časopis Sociální práce. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 4/2007. 136 s. ISSN 1213-6204. [online]. [cit. 2015-3-19]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/4-2007_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf>.

STIBALOVÁ, K. *Co je to Burnout syndrom* in *Syndrom vyhoření*, časopis Sociální služby. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 10/2010, Tábor. ISSN 1803-7348. [online]. [cit. 2015-3-19] Dostupné z: <http://www.socialnisluzby.eu/images/obr/1357573402_socialni-sluzby-rijen2010-final.pdf>.

ŠTAINER, M. *Analýza vzdělávacích potřeb.* Text kapitoly pro nakladatelství Raabe, 1999. [online]. [cit. 2015-3-21]. Dostupné z: <www.edukol.cz/publikace/analyza_vzdelavacich_potreb_raabe.doc>.

Český statistický úřad, Krajská správa ČSÚ v Liberci – *Charakteristika okresu Česká Lípa* [online]. [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xl/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_cl>.

Der Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. [online]. [cit. 2015-4-3]. Dostupné z: <https://www.dbsh.de/der-dbsh.html>.

Maslach Burnout Inventory – standardizovaný dotazník a způsob vyhodnocení [online]. [cit. 2015-3-21]. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/mbi-maslach-burnout-inventory>.

Městský úřad Česká Lípa – *Odbor sociálních věcí a zdravotnictví* [online]. [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://www.mucl.cz/cz/urad-a-samosprava/odbory-a-oddeleni-mu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/>.

Městský úřad Doksy – *Odbory městského úřadu* [online]. [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://www.doksy.com/odbory-mestskeho-uradu/ms-57/p1=57>.

Městský úřad Nový Bor – *Odbor sociálních věcí a zdravotnictví* [online]. [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://www.novy-bor.cz/cz/mestsky-urad/odbory/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/>.

Městský úřad Ralsko – *Cíle a způsoby poskytování sociální služby (Terénní sociální služba)* [online]. [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://www.mestoralsko.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=13922&id_dokumenty=3358>.

Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP [online]. [cit. 2015-2-21]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/soubory/standard/Standard_2014.doc>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí – Funkce sociálního kurátora [online]. [cit. 2015-3-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7193/socialni_kurator.pdf>.

Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům, MPSV [online]. [cit. 2015-3-21]. Dostupné z: <http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf>.

Nezaměstnanost v okrese Česká Lípa 2014 [online]. [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xl/redakce.nsf/i/100317_nezamCL>.

Odbor sociálních věcí, Liberecký kraj; Kvalifikační požadavky, vzdělávání [online]. [cit. 2015-3-7]. Dostupné z: <http://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/page2149/Registrace-socialnich-sluzeb/6-kvalifikacni-pozadavky-vzdelavani>.

Stanovy Asociace vzdělavatelů v sociální práci schválené valnou hromadou řádných členů ASVSP 10. 11. 2005. [online]. [cit. 2015-3-1]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/soubory/stanovy.doc>.

PŘÍLOHY

A. Dotazník 91
B. Otázky k rozhovoru 97
C. Maslach Burnout Inventory: Způsob vyhodnocení 98
D. Tabulky s výsledky – dovednosti a znalosti 100
E. Seznam tabulek, grafů a obrázků 102

A. DOTAZNÍK

Dobrý den, jmenuji se Markéta Kučerová a jsem studentkou 2. ročníku navazujícího magisterského studia sociální práce na Univerzitě Karlově v Praze. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto anonymního dotazníku k mé diplomové práci s názvem „Vzdělávací potřeby pracovníků odborů sociálních věcí na městských úřadech v bývalém okrese Česká Lípa“.

1. ČÁST

1. Pohlaví: žena muž

2. Věk: ……

3. Místo výkonu práce, název organizace:

……...

4. Vykonávaná profese:

……...

5. Vzdělání:

a) Vyšší odborné vzdělání v oblasti sociální práce
b) Vysokoškolské vzdělání v oblasti sociální práce (bakalářský program)
c) Vysokoškolské vzdělání v oblasti sociální práce (magisterský program)
d) Jiné:

…….....

6. Rok ukončení nejvyššího dosaženého vzdělání: …….....

7. Umožňuje Vám zaměstnavatel dle zákona č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů - § 17 odst. 5 prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let?

ANO – NE – NEVÍM

8. Myslíte si, že daný rozsah hodin je dostačující?

ANO – NE – NEVÍM

9. Pokud si nemyslíte, že je rozsah hodin určený pro prohlubování kvalifikace dostačující, jak velký by podle Vás měl být?

– Pokud jste v předchozí otázce zaškrtli ANO/NEVÍM prosím neodpovídejte.

……..

10. Do jaké míry jste ochotni se dále vzdělávat bez ohledu na to, že je tato povinnost uložena v zákoně? Prosím zakroužkujte číselnou hodnotu.

Velmi neochotný	**Spíše ochotný**	**Ani ochotný/ani neochotný**	**Spíše ochotný**	**Velmi ochotný**
0	**1**	**2**	**3**	**4**

11. V následujících dvou tabulkách vyberte prosím míru potřeby u jednotlivých znalostí a dovedností, podle toho v jaké míře byste se v nich potřebovali vzdělávat/zdokonalovat.

Potřebnost: 0 = žádná, 3 = nejvyšší.

Dovednosti	**Míra potřeby**			
	0	**1**	**2**	**3**
Pracovník dovede aktivně naslouchat				
Pracovník dovede asertivně jednat				
Pracovník dovede navázat kontakt s klienty				
Pracovník dovede přizpůsobit komunikaci věku klienta, individualitě a podmínkám				
Pracovník dovede rozeznávat cíle klienta a respektovat je				
Pracovník dovede poskytovat přiměřený prostor pro vyjasnění a vyjádření názorů a cílů klienta				
Pracovník dovede motivovat klienta k překonávání překážek				
Pracovník dovede respektovat klienta a jeho okolí v procesu změny				
Pracovník dokáže získávat a poskytovat přiměřenou zpětnou vazbu klientovi				
Pracovník se dokáže orientovat v potřebách a možnostech klienta a jeho rodiny				
Pracovník se dovede orientovat v legislativních podmínkách a možnostech působících v dané situaci				
Pracovník se dovede orientovat v organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci				
Pracovník dovede sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů				

Dovednosti	Míra potřeby			
	0	1	2	3
Pracovník dovede rozeznávat rizikové situace v klientově situaci				
Pracovník dovede stanovit meze v klientově situaci				
Pracovník dovede vést přiměřenou dokumentaci				
Pracovník dovede pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhovat možná řešení				
Pracovník dovede vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí				
Pracovník dovede dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny				
Pracovník dovede klientovi poskytnout emoční podporu				
Pracovník dovede objasnit klientovi jeho práva a podporuje ho v jejich uplatňování				
Pracovník dovede klientům pomáhat uplatnit větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí				
Pracovník dovede chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku				
Pracovník dovede pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty				
Pracovník dovede organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů				
Pracovník dovede vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby klientem a adaptaci na ni				
Pracovník dovede účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky				
Pracovník dovede ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit				
Pracovník dovede identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhat je překonávat				
Pracovník si dovede zorganizovat práci a dosáhnout cíle, který si vytknul ve stanoveném čase				
Pracovník dovede tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení				
Pracovník dovede vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi				
Pracovník dovede řešit etická dilemata				
Pracovník dovede radit klientům v ekonomických záležitostech				

Napadají Vás ještě nějaké dovednosti, které by měl pracovník na Vaší pozici mít? Prosím specifikujte je.

Znalosti	**Míra potřeby se dále vzdělávat**			
	0	**1**	**2**	**3**
Pracovník má znalosti z oblasti trestního práva				
Pracovník má znalosti z oblasti sociálně právní ochrany dětí				
Pracovník má znalosti legislativy týkající se sociálních dávek				
Pracovník má znalosti legislativy týkající se sociálních služeb				
Pracovník má znalosti z oblasti občanského práva				
Pracovník má znalosti z oblasti vývojové psychologie				
Pracovník má znalosti z oblasti sociální psychologie				
Pracovník má znalosti z oblasti psychologie osobnosti				
Pracovník má znalosti z oblasti psychopatologie				
Pracovník má znalosti z oblasti supervize				
Pracovník má znalosti z oblasti komunitní práce				
Pracovník má znalosti z oblasti sociální politiky				
Pracovník má znalosti z oblasti individuální práce s klientem				
Pracovník má znalosti z oblasti sociální práce s rodinou				
Pracovník má znalosti z oblasti sociální práce se seniory				
Pracovník má znalosti z oblasti sociálních deviací				
Pracovník má znalosti z oblasti krizové intervence				
Pracovník má znalosti z oblasti komunikace s klientem				

Napadají Vás ještě nějaké znalosti, které by měl pracovník na Vaší pozici mít? Prosím specifikujte je.

12. Máte možnost účastnit se supervizí?

ANO – NE – NEVÍM

13. Účastníte se supervizí?

ANO – NE

14. Má pro Vás supervize nějaký přínos?

ANO – NE – NEVÍM

15. Jaký přínos pro Vás má supervize?

– Pokud jste v předchozí otázce zaškrtli NE/NEVÍM prosím neodpovídejte.

……

……

……

……

2. ČÁST

Tento standardizovaný dotazník je zaměřený na zjištění syndromu vyhoření a byl převzat z knihy MBI - Human Services Survey od Christiny Maslach a Susan E. Jackson.

Maslach Burnout Inventory - převzato z: http://www.inflow.cz/mbi-maslach-burnout-inventory

Vůbec 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Velmi silně

	Síla pocitů							
	0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Práce mne citově vysává.								
Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.								
Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a.								
Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů.								
Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi.								
Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.								
Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů.								

	Síla pocitů							
	0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Cítím “vyhoření”, vyčerpání ze své práce.								
Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňuji a nalaďuji.								
Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal/a jsem se méně citlivým/citlivá k lidem.								
Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým.								
Mám stále hodně energie.								
Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení.								
Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává.								
Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty.								
Práce s lidmi mi přináší silný stres.								
Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru.								
Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty.								
Za roky své práce jsem byl úspěšný a udělal/a hodně dobrého.								
Mám pocit, že jsem na konci svých sil.								
Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně.								
Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy.								

Děkuji za Váš čas při vyplňování tohoto dotazníku.

B. OTÁZKY K ROZHOVORU

1. Které činnosti, jež v práci vykonáváte, považujete za svou silnou stránku?
2. Které činnosti, jež v práci vykonáváte, považujte za svou slabou stránku?
3. Jaké činnosti ve své práci vykonáváte nejčastěji?
4. Myslíte si, že byste se v nich potřebovala zdokonalit?
5. Na co by musel být vzdělávací program zaměřen, abyste uznala, že Vám pomohl se zdokonalit?
6. V jakých jiných oblastech si myslíte, že by pro vás bylo přínosné se dále vzdělávat?
7. Popište prosím situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste při jednání s klientem nebyla s výsledkem spokojena a měla jste pocit, že jste si mohla počínat o něco lépe.
8. Popište prosím situaci z Vašeho zaměstnání, kdy jste při jednání s klientem byla s výsledkem i s Vaším počínáním spokojena.
9. Popište prosím situaci ve, které jste věděla, že pro její správné řešení Vám chybí nějaké znalosti či dovednosti. Které to byly?
10. Jaký vzdělávací kurz jste absolvovala naposledy?
11. Proč jste si ho vybrala?
12. Jaká forma vzdělávacího programu Vám nejvíce vyhovuje?
13. Myslíte si, že i bez dalšího vzdělávání byste odváděli svou práci dobře?
14. Myslíte si, že je správné být omezen zákonem v tom smyslu, že nařizuje, v jakém časovém rozsahu se má pracovník vzdělávat? Pokud jste odpověděli NE, jak jinak byste řešili další vzdělávání sociálních pracovníků na sociálních odborech?

C. MASLACH BURNOUT INVENTORY: ZPŮSOB VYHODNOCENÍ

Dostupné online z: <http://www.inflow.cz/mbi-maslach-burnout-inventory>

„Jednotlivé dimenze dotazníku:

- *EE = Emocionální vyčerpání*
- *DP = Depersonalizace*
- *PA = Osobní uspokojení*

1 EE Práce mne citově vysává.

2 EE Na konci pracovního dne se cítím být na dně sil.

3 EE Když ráno vstávám a pomyslím na pracovní problémy, cítím se unaven/a.

6 EE Celodenní práce s lidmi je pro mne skutečně namáhavá.

8 EE Cítím "vyhoření", vyčerpání ze své práce.

13 EE Moje práce mi přináší pocity marnosti, neuspokojení.

14 EE Mám pocit, že plním své úkoly tak usilovně, že mne to vyčerpává.

16 EE Práce s lidmi mi přináší silný stres.

20 EE Mám pocit, že jsem na konci svých sil.

5 DP Mám pocit, že někdy s klienty/pacienty jednám jako s neosobními věcmi.

10 DP Od té doby, co vykonávám svou profesi, stal/a jsem se méně citlivým/citlivá k lidem.

11 DP Mám strach, že výkon mé práce mne činí citově tvrdým.

15 DP Už mne dnes moc nezajímá, co se děje s mými klienty/pacienty.

22 DP Cítím, že klienti/pacienti mi přičítají některé své problémy.

4 PA Velmi dobře rozumím pocitům svých klientů/pacientů.

7 PA Jsem schopen velmi účinně vyřešit problémy svých klientů/pacientů

9 PA Mám pocit, že lidi při své práci pozitivně ovlivňují a nalaďuji.

12 PA Mám stále hodně energie.

17 PA Dovedu u svých klientů/pacientů vyvolat uvolněnou atmosféru.

18 PA Cítím se svěží a povzbuzený, když pracuji se svými klienty/pacienty.

19 PA Za roky své práce jsem byl úspěšný a udělal/a hodně dobrého.

21 PA Citové problémy v práci řeším velmi klidně – vyrovnaně."

Vyhodnocení dotazníku

MBI měří na každé škále úroveň vyhoření ve třech stupních – vysoký, mírný, nízký. Vyhodnocení spočívání v součtu všech bodových hodnocení v jednotlivých sub-škálách.

„Stupeň emocionálního vyčerpání EE

Nízký 0 - 16 průměrná hodnota = 19,0

Mírný 17 – 26

Vysoký 27 a více = vyhoření!

Stupeň depersonalizace DP

Nízký 0 - 6 průměrná hodnota = 6,6

Mírný 7 - 12

Vysoký 13 a více = vyhoření!

Stupeň osobního uspokojení PA

Vysoký 39 a více

Mírný 38 - 32 průměrná hodnota = 36,8

Nízký 31 - 0 = vyhoření!“

D. TABULKY S VÝSLEDKY – DOVEDNOSTI A ZNALOSTI

Míra potřeby / Číslo otázky	0		1		2		3	
1.	14	45%	10	32%	3	10%	4	13%
2.	3	10%	13	42%	9	29%	6	19%
3.	11	36%	13	41%	3	10%	4	13%
4.	9	29%	11	35%	7	23%	4	13%
5.	7	23%	6	19%	13	42%	5	16%
6.	9	29%	15	48%	5	17%	2	6%
7.	2	6%	12	39%	13	42%	4	13%
8.	6	19%	13	42%	11	36%	1	3%
9.	5	16%	13	42%	12	39%	1	3%
10.	5	16%	14	45%	8	26%	4	13%
11.	3	10%	13	42%	12	38%	3	10%
12.	3	10%	15	48%	12	39%	1	3%
13.	8	26%	13	42%	8	26%	2	6%
14.	6	19%	12	39%	10	32%	3	10%
15.	7	23%	9	29%	12	38%	3	10%
16.	10	32%	14	45%	7	23%		
17.	7	23%	11	35%	10	32%	3	10%
18.	5	16%	15	49%	9	29%	2	6%
19.	6	19%	14	45%	11	36%		
20.	7	23%	18	57%	3	10%	3	10%
21.	7	23%	17	55%	6	19%	1	3%
22.	6	19%	6	19%	18	59%	1	3%
23.	8	26%	11	36%	12	38%		
24.	5	16%	15	48%	8	26%	3	10%
25.	7	23%	10	32%	11	35%	3	10%
26.	4	13%	18	58%	9	29%		
27.	13	41%	11	36%	4	13%	3	10%
28.	7	23%	13	42%	10	32%	1	3%
29.	4	13%	16	52%	10	32%	1	3%
30.	5	16%	13	42%	6	19%	7	23%
31.	6	19%	14	45%	7	23%	4	13%
32.	10	32%	17	56%	2	6%	2	6%
33.	9	29%	10	32%	9	29%	3	10%
34.	6	19%	12	39%	8	26%	5	16%

Tab. XXIV. Dovednosti – počty pracovníků a jejich podíl v % u jednotlivých měr potřeby

Číslo otázky \ Míra potřeby	0		1		2		3	
1.	4	13%	7	23%	14	45%	6	19%
2.	4	13%	13	42%	9	29%	5	16%
3.	3	10%	13	42%	12	38%	3	10%
4.	4	13%	12	39%	10	32%	5	16%
5.			13	42%	14	45%	4	13%
6.	6	19%	11	36%	9	29%	5	16%
7.	6	19%	11	36%	10	32%	4	13%
8.	4	13%	8	26%	13	42%	6	19%
9.	4	13%	12	38%	8	26%	7	23%
10.	3	10%	13	41%	11	36%	4	13%
11.	3	10%	15	48%	11	36%	2	6%
12.	4	13%	15	48%	11	36%	1	3%
13.	7	23%	12	39%	6	19%	6	19%
14.	2	6%	13	42%	8	26%	8	26%
15.	6	19%	9	29%	12	39%	4	13%
16.			12	39%	8	26%	11	35%
17.	3	10%	8	26%	9	29%	11	35%
18.	4	13%	12	39%	6	19%	9	29%

Tab. XXV. Znalosti – počty pracovníků a jejich podíl v % u jednotlivých měr potřeby

E. SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A OBRÁZKŮ

Číslo tabulky	Název tabulky	Strana
Tab. I.	Počty žen a mužů ve výzkumném vzorku	53
Tab. II.	Věková struktura výzkumného vzorku	53
Tab. III.	Místo výkonu zaměstnání zkoumaných pracovníků	54
Tab. IV.	Profese pracovníků z výzkumného vzorku	54
Tab. V.	Nejvyšší dosažené vzdělání pracovníků z výzkumného vzorku	55
Tab. VI.	Možnost prohlubování kvalifikace	57
Tab. VII.	Názory na ne/dostatečnost rozsahu dalšího vzdělávání stanoveného zákonem	57
Tab. VIII.	Míra ochoty respondentů se dále vzdělávat	58
Tab. IX.	Dovednosti seřazené dle míry potřeby	58 – 59
Tab. X.	Znalosti seřazené dle míry potřeby	60
Tab. XI.	Možnost účastnit se supervizí	61
Tab. XII.	Účast respondentů na supervizích	61
Tab. XIII.	Přínos supervize pro respondenty	62
Tab. XIV.	Odpovědi respondentů – přínos supervize	62 – 63
Tab. XV.	Syndrom vyhoření u jednotlivých respondentů	64 – 65
Tab. XVI.	Počty a procenta respondentů v jednotlivých stupních emocionálního vyčerpání	65
Tab. XVII.	Počty a procenta respondentů v jednotlivých stupních depersonalizace	65
Tab. XVIII.	Počty a procenta respondentů v jednotlivých stupních osobního uspokojení	65
Tab. XIX.	Rozsah syndromu vyhoření u respondentů	66
Tab. XX.	Ochota dále se vzdělávat vs. syndrom vyhoření	73
Tab. XXI.	Ochota dále se vzdělávat vs. věk respondentů	74
Tab. XXII.	Účast na supervizi vs. syndrom vyhoření	75
Tab. XXIII.	Přínos supervize vs. syndrom vyhoření	75
Tab. XXIV.	Dovednosti – počty pracovníků a jejich podíl v % u jednotlivých měr potřeby	100

Tab. XXV.	Znalosti – počty pracovníků a jejich podíl v % u jednotlivých měr potřeby	101

Číslo grafu	Název grafu	Strana
Graf I.	Rok ukončení nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů	56

Číslo obrázku	Název obrázku	Strana
Obr. I.	Schéma vzdělávací mezery	33