



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

FDV VZDĚLÁVÁNÍ | vzdělávání pracovníků
PSS | v sociálních službách

Závěrečná zpráva z fokusních skupin s pracovníky v sociálních službách, poskytovateli sociálních služeb a vzdělávacími subjekty

Výstup projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“
(CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006925)

listopad 2018



Obsah

1.	Úvod a představení metodologie	4
1.1	Metoda Focus Groups	4
1.2	Rekrutace a výběr účastníků	4
1.3	Průběh fokusních skupin	5
1.4	Analýza sebraných kvalitativních dat.....	6
2.	Charakteristika účastníků fokusních skupin	7
3.	Postavení PSS na českém trhu práce	8
3.1	Prestiž povolání PSS.....	8
3.2	Situace PSS na trhu práce	12
3.3	Motivace a předpoklady pro povolání PSS.....	14
3.4	Návrhy na zlepšení postavení PSS na trhu práce	16
4.	Kvalifikační vzdělávání PSS	18
4.1	Získávání kvalifikace pro povolání PSS.....	18
4.2	Financování kvalifikačního kurzu.....	19
4.3	Výběr vzdělavatele kvalifikačního kurzu	21
4.4	Délka kvalifikačního kurzu	22
4.5	Kvalita kvalifikačního kurzu	23
4.6	Připravenost absolventů kvalifikačního kurzu na trh práce	26
4.7	Návrhy na změny kvalifikačního kurzu	27
5.	Další vzdělávání PSS	34
5.1	Postoj k povinnému dalšímu vzdělávání PSS	34
5.2	Zájem pracovníků o další vzdělávání	38
5.3	Plánování a výběr dalšího vzdělávání	40
5.4	Roční objem dalšího vzdělávání.....	45
5.5	Dostupnost dalšího vzdělávání.....	47
5.6	Formy dalšího vzdělávání.....	51
5.7	Místo a čas dalšího vzdělávání.....	56
5.8	Kvalita dalšího vzdělávání	58
5.9	Využití výsledků dalšího vzdělávání v praxi.....	61
5.10	Návrhy na úpravy systému dalšího vzdělávání PSS	64



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Závěr	69
Použité zdroje	71
Přílohy	72



1. Úvod a představení metodologie

Cílem kvalitativního výzkumu realizovaného v rámci projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“, respektive jeho Klíčové aktivity 01 „Vytvoření návrhu nového systému dalšího vzdělávání pro PSS na základě zpracované analýzy současného stavu dalšího vzdělávání PSS a participaci relevantních aktérů“, bylo porozumět aspektům spojeným se vznikem a uspokojováním vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách (dále jen PSS), popsat vzájemné souvislosti a získat podklady k interpretaci kvantitativních dat.

Za tímto účelem byla použita metoda fokusních skupin, kterých bylo naplánováno deset, nakonec však byly v zájmu získání dostatečného množství podkladů a zachycení všech významných aspektů problému přidány další dvě skupiny. Celkem tedy bylo v období od února do června 2018 realizováno dvanáct fokusních skupin, které probíhaly v Českých Budějovicích, Plzni, Ostravě, Praze, Hradci Králové, Ústí nad Labem, Olomouci a Brně.

1.1 Metoda Focus Groups

Focus Groups neboli fokusní skupiny jsou kvalitativní výzkumnou metodou. Jedná se prakticky o moderovanou diskusi na určité téma. Oproti metodě hloubkového rozhovoru, který provádí jeden výzkumník s jedním respondentem, je zde přítomno více účastníků, což umožňuje výzkumníkovi nejen sledovat jednotlivé reakce účastníků na otázky, ale především odhalit skupinové významy a normy a porozumět procesům, skrze které jsou tyto významy a normy ve skupinové interakci utvářeny. [Barbour 2014: 135; Bloor et al. 2001: 17]

Metoda Focus Groups bývá často využívána spolu s dalšími kvalitativními či kvantitativními metodami. Jak bylo uvedeno v úvodu, v tomto projektu jsme se rozhodli využít výstupy z fokusních skupin jednak jako **podklad pro interpretaci kvantitativních dat** získaných z dotazníkového šetření a jednak k **rozšíření a prohloubení našeho porozumění vzdělávacím potřebám PSS** o témata a souvislosti, které nebudou dotazníkovým šetřením pokryty.

1.2 Rekrutace a výběr účastníků

V rámci projektu bylo uskutečněno celkem dvanáct fokusních skupin pro PSS, poskytovatele a vzdělavatele. Tři fokusní skupiny byly složeny jen ze zástupců poskytovatelů, tedy z ředitelů organizací, případně vedoucích oddělení či částí služby, do jejichž kompetence spadá zajištění vzdělávání pracovníků. Čtyři fokusní skupiny



byly určeny pouze pro PSS a zbývajících pěti se účastnili jak zástupci poskytovatelů a PSS, tak i vzdělavatelé poskytující kvalifikační kurzy a další vzdělávání pro PSS. Každá fokusní skupina měla 8 – 12 účastníků, celkem se na všech fokusních skupinách sešlo 116 účastníků.

Při oslovování potenciálních účastníků fokusních skupin jsme vždy dbali na to, aby složení skupiny bylo co do typů sociálních služeb, cílových skupin a místa působení v daném regionu co nejpestřejší. Fokusní skupiny se také mohl účastnit vždy jen jeden zástupce z každé organizace. Pouze některé větší organizace poskytující sociální služby nebo vzdělávání ve více regionech, byly zastoupeny ve více než jedné fokusní skupině.

Pro získání účastníků fokusních skupin byly využity kontakty z Registru poskytovatelů sociálních služeb, případně kontakty z webových stránek daných služeb. V menší míře pak bylo využito i osobních kontaktů členů realizačního týmu a členů odborného panelu, zejména v regionech, kde se nedařilo získat účastníky jiným způsobem.

PSS byli oslovováni buď přímo, pokud se jednalo o doporučený kontakt např. od členů realizačního týmu nebo odborného panelu, anebo prostřednictvím svého nadřízeného. Z metodologického hlediska toto řešení způsobilo určité komplikace a možná zkreslení získaných dat. Za prvé, řada nadřízených sama projevila o účast ve fokusní skupině zájem a bylo tedy nutné je (vzhledem k omezené kapacitě) odmítnat. Za druhé, PSS vyslaní z organizace na fokusní skupiny působili často nadprůměrně aktivně, velmi motivovaně a s intenzivním zájmem nejen o vzdělávání, ale i sociální služby obecně. Mnozí z účastníků také nebyli obyčejnými řadovými pracovníky v sociálních službách, ale spíše vedoucími směn apod. Takový výběr lze pravděpodobně zdůvodnit snahou vedoucích sociálních služeb o co nejlepší reprezentaci organizace. Při interpretaci sebraných dat je tedy nutné vzít v potaz fakt, že **účastníci fokusních skupin nejen z řad PSS, ale i z řad zástupců poskytovatelů a vzdělavatelů, byli v převážné většině lidé se zájmem o téma vzdělávání PSS a zvyšování kvality sociálních služeb** a v tomto světle pak rozumět získaným zjištěním.

1.3 Průběh fokusních skupin

Kromě účastníků byli na každé fokusní skupině přítomni 3 členové realizačního týmu – moderátor, pomocný moderátor a zapisovatel. Fokusní skupiny trvaly 3–3,5 hodiny včetně 1–2 přestávek. Moderátor se při usměrňování diskuse řídil předem připraveným scénářem pro danou skupinu účastníků (viz Příloha). Zaměření jednotlivých částí bylo vždy stejné: po úvodním představení FDV, projektu, realizačního týmu a účastníků následoval blok týkající se obecně povolání PSS (jeho prestiže, náplně práce, pracovních podmínek atd.). Druhý blok byl zaměřený na základní kvalifikaci PSS, v



rámci třetího se diskutovalo o dalším vzdělávání a ve čtvrtém pak byl účastníkům dán volný prostor pro vyjádření všech přání týkajících se budoucnosti dalšího vzdělávání.

Z fokusních skupin byl se souhlasem účastníků pořizován audiozáznam a stručný zápis zachycující pořadí, v jakém účastníci mluvili, jejich gesta, reakce, případně obecně atmosféru ve skupině. S pomocí tohoto stručného zápisu z místa byly vyhotoveny přepisy audiozáznamů, které byly posléze analyzovány a následně smazány.

1.4 Analýza sebraných kvalitativních dat

Přepisy fokusních skupin byly podrobeny obsahové analýze, při které byl kombinován induktivní a deduktivní přístup [Berg 2001: 245–246]. Na základě předběžné četby prvních přepisů a s použitím scénářů fokusních skupin byl vytvořený provizorní codebook, který pak byl během procesu kódování rozšiřován o další kódy.

Ke kódování byl využit program QDA Miner Lite, který mimo jiné usnadnil rekódování přepisů, slučování vytvořených kódů a jejich spojování do kategorií, které odpovídají hlavním tématům zmiňovaným v rámci fokusních skupin v souvislosti s problematikou prestiže PSS a jejich kvalifikačního a dalšího vzdělávání. Hlavní témata jsou dále rozpracována v jednotlivých kapitolách této zprávy.

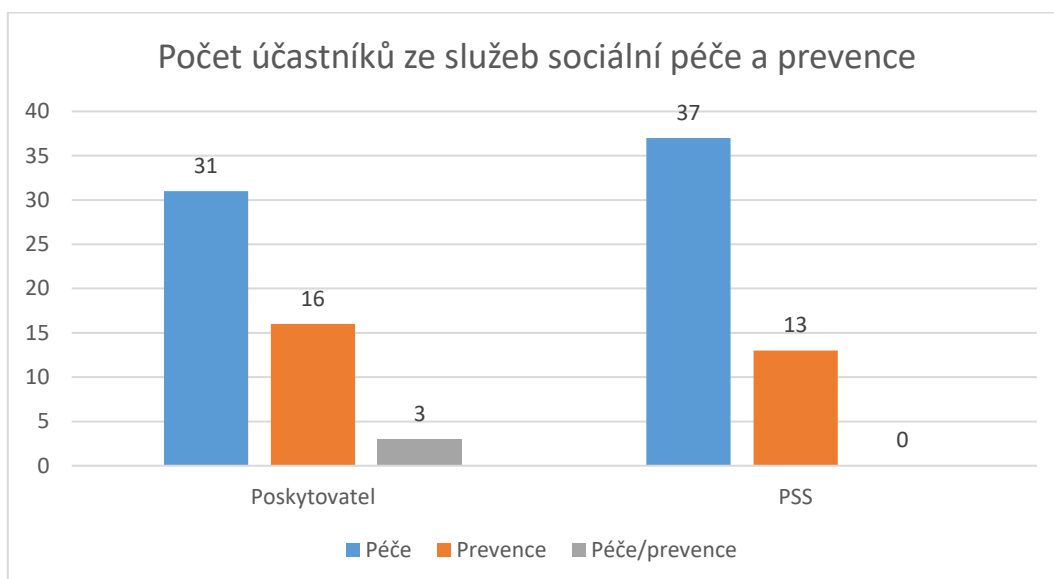
V rámci této zprávy pracujeme s výpověďmi PSS, poskytovatelů a vzdělavatelů najednou. Tam, kde není uvedeno jinak, se s daným názorem či návrhem identifikovaly všechny tyto skupiny. Pokud byl některý námět či názor artikulován nebo výrazněji podporován pouze některou z uvedených skupin, je tento fakt jasně zdůrazněn v textu.



2. Charakteristika účastníků fokusních skupin

V rámci 12 fokusních skupin spolu diskutovalo celkem 116 účastníků, z toho 50 zástupců poskytovatelů, 50 pracovníků v sociálních službách a 16 vzdělavatelů. Mezi účastníky výrazně převažovaly ženy (99 žen, 17 mužů). To odpovídá obecnému trendu v sociálních službách, který byl potvrzen i v dotazníkovém šetření realizovaném v rámci projektu, kde tvořily 94 % respondentů z řad PSS ženy a 6 % muži.¹

Ze stovky účastníků z řad poskytovatelů a pracovníků v sociálních službách jich celkem 68 přišlo z organizací poskytujících služby sociální péče, 29 ze služeb sociální prevence a 3 z organizací, které se zabývají obojím.



¹ Poměr žen a mužů mezi vedoucími sociálních služeb a vzdělavateli nebyl v rámci dotazníkového šetření zjišťován.



3. Postavení PSS na českém trhu práce

3.1 Prestiž povolání PSS

Práce PSS byla mezi účastníky fokusních skupin obecně vnímána jako nedocenená.

„A co tak zaznamenávám, tak i společnost spíš (...) bych řekla, že se za to kolikrát ti pracovníci až jako stydí.“ (Silvie, vzdělavatel)

Nízká je podle nich jak prestiž povolání PSS jako taková, tak jejich finanční ohodnocení.

„Prostě vnímám, nebo setkávám se s tím, že ta prestiž těch sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách je velmi nízko.“ (Denisa, poskytovatel)

„Jo, a ta prestiž toho povolání v celý tý Český republice je taková nějaká no, pak se nedivte tý fluktuaci těch pečovatelek, protože my na ně nemáme finance a vona v Lidlu dostane víc.“ (Anežka, vzdělavatel)

Účastníci také zklamaně hovořili o nedocenení práce PSS ze strany politiků. To má podle nich výrazný vliv na to, jak na jejich profesi nahlíží veřejnost. Podporu necítí ani ze strany Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, která by se podle nich měla více ozývat a bojovat za jejich prestiž a platy tak, jak to dělají např. učitelé. Nedocenení práce PSS pak často přichází i ze strany rodiny a přátel, kteří často nechápou jejich motivaci pro vykonávání tak „podřadné“ a špatně placené práce. A pracovníci musí opakovaně svým blízkým vysvětlovat, co jejich práce obnáší a proč je důležitá a naplňující.

„... tu absenci tý prestiže, tu cítím třeba i v rodině, jo, z určitý části z rodiny, kord tý s vysokou školou. Já jsem původně vystudovanej učitel pro střední školy, tak vlastně mi to je velmi vytýkáno třeba ze strany matky, že vlastně proč nejdeš do banky radši.“ (Pavel, PSS)

Na druhou stranu PSS, zejména ze strany informované veřejnosti, zaznamenávají také obdivné ohlasy na své povolání.

„No já třeba, když někomu povídám o tom, co dělám a teď on ‚Ježíš ty seš anděl bez křídel a já bych to nemohl dělat.‘“ (Lukáš, PSS)



Nízká prestiž PSS byla na fokusních skupinách spojována zejména s nízkými platy.² Profese s nízkým finančním ohodnocením mají prostě v očích většiny lidí nízkou prestiž a naopak. Nízké platy také můžou podle účastníků souviset s tím, že je pečovatelská práce chápána jako typicky ženská práce a na pozici PSS pracuje výrazně více žen, které jsou obecně hůře placené než muži.

„A na špatně ohodnocenou práci se veřejnost vždycky bude dívat jako na podřadnou. Protože když si jí neváží politická jako reprezentace, tak si jí nemůže vážit veřejnost.“ (Blažena, PSS)

„Takže myslím si, že tenhle trend jakoby těch pečovatelských profesí, jakože vyloženě ženských záležitosti tomu dost napomáhá. Je tam prostě nějaký předpoklad, že jakoby ty ženy jsou živěny a nepotřebují si tolik vydělat.“ (?)

Dalším důvodem nízké prestiže PSS je špatná obeznámenost veřejnosti s fungováním sociálních služeb obecně a obsahem práce PSS zvláště. **Neznalost nejen náplně práce PSS a jejich znalostí, dovedností a kompetencí, ale i samotného pojmu „pracovník v sociálních službách“ vede často k degradaci těchto pracovníků ze strany veřejnosti i rodin klientů sociálních služeb na nekvalifikované pomocníky.**

„... rodinní příslušníci nás spíš berou jako nějaký uklízečky. A opravdu nějaký jako úplně, já myslím, že ani netuší mnohdy, že náš tým, jako máme prostě lidi, který mají fakt vysokou školu, ehm, jsou to prostě lidi, který si prošli úžasnejma zaměstnáníma, můžou těm lidem i v rámci aktivizace nabídnout spoustu jako činností, ale stejně ta rodina a ten zbytek nás bere opravdu jenom jako ty, co tam jdou otřít ten zadek a já nevím prostě, nevím já tu prestiž vnímám jako skrze to nastavený zrcadlo jako velmi nízkou teda.“ (Taťána, PSS)

Zkreslující a zjednodušující povědomí o sociálních službách dávali účastníci fokusních skupin do souvislosti nejen s nesrozumitelností systému sociálních služeb a jejich špatným mediálním obrazem, ale především s hodnotovou orientací mainstreamové společnosti, s její snahou vyhnout se tématům slabosti, nemoci a umírání a nezájmem o lidi v nepříznivé sociální situaci, na okraji společnosti. **Většina lidí se tak o sociální služby začne zajímat až ve chvíli, kdy je opravdu potřebuje pro sebe nebo pro své blízké.**

„Vopravdu je prostě obecně problém v tom, že nikdo nic neví, ani nechce, protože je to prostě oblast, která je odsouvaná. Nechcete umírat, nechcete být

² Nelze samozřejmě říct, že by všichni PSS měli nízký příjem. Existují rozdíly mj. mezi kraji, přičemž příjmy PSS v Praze jsou vyšší než ve zbytku republiky. Více o příjmech PSS viz Zpráva z dotazníkového šetření realizovaného v rámci tohoto projektu.



nemohoucí. To je to samý, že jo, dneska už to do té oblasti patří, jo, to umírání a to vopravdu klasicky devadesát devět celých devět procenta lidí vodsouvá co nejdál prostě.“ (Pavla, poskytovatel)

„... kdo tu sociální službu nepotřebuje, tak se vo ni prostě nezajímá, tudíž se nezajímá ani vo lidi, který tam jsou.“ (Barbora, vzdělavatel)

„člověk, když je zdravej a mladej, tak si neuvědomí, že bude jednou starej“ (Zdeňka, PSS).

S nízkou prestiží souvisí také **feminizace sociálních služeb**. Péče je vnímána jako doména žen, které jsou dle obecného mínění nadány schopností pečovat jaksi od přírody a nepotřebují k jejímu výkonu žádnou speciální odbornost či kvalifikaci.

„No, když jste, když se narodíte jako ženská, tak vlastně jako máte vystudováno, že jo [ironicky].“ (Veronika, poskytovatel)

„Takže je to i takový vnímání tý prestiže, že co vlastně ta pečovatelka, vždyť vona jakoby nic nepotřebuje. Vona vlastně takhle uklízí doma, tak může uklízet u klienta, jo.“ (Anežka, vzdělavatel)

Zajímavé jsou některé rozdíly ve vnímání prestiže PSS související s jejich působištěm. V malém městě, kde všichni službu znají a ví, co její zaměstnanci dělají, bývá jejich prestiž jednoznačně vyšší. Největší vliv má však druh sociální služby, ve kterém pracovníci působí. **Zejména ve službách sociální prevence je obecně prestiž pracovníky vnímána jako vyšší.** Může to být dáno tím, že náplň práce PSS je v těchto službách podobná práci sociálních pracovníků a mnozí PSS zde mají spíše vyšší (často i vysokoškolské) vzdělání. PSS a sociální pracovníci zde tak nebývají jasně odlišováni a jsou postaveni prakticky naroveň.

„ve (jméno organizace) jsou pracovníci v sociálních službách vlastně především 2 důležitý skupiny, jednak to jsou peer pracovníci v komunitních týmech, to znamená lidi se zkušeností s duševním onemocněním, který často jsou vysokoškoláci a (...) jejich prestiž je naopak docela vysoká a nebo to jsou pracovníci, který potřebujeme do multidisciplinárního týmu, ale nezaplatila by nám je zdravotní pojišťovna (...) takže i přestože to jsou vysokoškolsky vzdělaní psychologové, zdravotní sestry apod., tak jsou v roli pracovníka v sociálních službách, aby v tom týmu byli nějakým způsobem ufinancovatelný“ (Edita, poskytovatel a vzdělavatel)

Významný vliv na to, jak veřejnost vnímá PSS, pak mají cílové skupiny klientů, se kterými pracují. Pomoc některým skupinám bývá společností vnímána jako



smysluplnější či důležitější než jiným. Význam či prestiž, kterou pracovníkům přisuzuje veřejnost, tak často odráží vnímání dané skupiny klientů.

„... některý ty služby jsou stigmatizovaný téma klientama. Takže jestliže pracuju s Romama, tak jako de facto s nima spadám do jednoho pytle, jestliže pracuju jako pečovatelka, tak jsem na úrovni uklízečky a vynašečky nočníků.“ (Veronika, poskytovatel)

„A slýchám to jako že prostě, nezisková organizace, když se řekne, tak si lidi představěj jako ‚Takže ty vítáš uprchlíky?‘ Říkám: ‚Ne, já pracuju s dětma.‘ ‚Aha, tak to není tak špatný. A s jakějma dětma pracuješ?‘ ‚Který maj v životě občas trochu problém.‘ ‚Jo, takže cikáni, ti, co chlastaj a ti, co choděj za školu.‘ A tím to jako dost jako končí, ale ještě furt si myslím, že jsem na tom líp než třeba lidi, co dělaj jako by drogovej terén, protože ti, co dělaj jako s fetkama, tak ti by jako měli jít rovnou jako do plynu. Tahle práce není potřeba, protože je podporujou a ti lidi by přece měli pochcípát a nikdo by jim neměl pomáhat.“ (Adriana, PSS)

Význam a prestiž připisovanou PSS zajímavě ilustruje i řada **alternativních pojmenování, která si pro sebe vytváří sami pracovníci nebo která jim dávají jejich klienti a rodiny klientů**, protože pojem „pracovník v sociálních službách“ je pro řadu z nich nicneříkající a těžko zapamatovatelný. Účastníci na fokusních skupinách nejčastěji zmiňovali, že jsou označováni jako pečovatelka, asistentka, případně sestřička. Zaznívala ale i méně obvyklá označení, případně jména, která si s jistou dávkou ironie dávají samotní PSS (např. „lidský zvedáky“). Veřejnost a uchazeči o práci

Anděl bez křídel	Paní se svatozáří	Naivní dobráci	Pracovnice sociální služby	Péeesesky
Sociální pracovnice	Pečovatelka	(Osobní) asistentka	Sestřička	Sanitářka
Ošetřovatelka	Vychovatelka	Přímáci	Personál	Aktivizační pracovnice
Instruktor	Sluníčkář	Sociálky	Poskakovačka	Uklízečka
Holka pro všechno	Lidský zvedáky	Sloužící	Paraziti z neziskovek	Socky



také nezřídka zaměňují označení pracovník v sociálních službách a sociální pracovník. Podle PSS by jejich profesi prospělo, pokud by byl její název srozumitelnější (např. uvedená pečovatelka), nicméně v rámci fokusních skupin nebyla shoda na konkrétním jménu, které by bylo vyhovující pro služby sociální péče i prevence a poradenství.

PSS i jejich nadřízení na jednu stranu vnímají nízkou prestiž přisuzovanou PSS ze strany veřejnosti, ale na druhou stranu sami považují práci PSS za velmi potřebnou a odborně, fyzicky i psychicky náročnou. Na základě těchto charakteristik ji pak srovnávají s jinými povoláními a dochází k závěru, že by se společenská prestiž pracovníků v sociálních službách měla rozhodně zvýšit.

„Tam je ten významnej rozdíl, jak to vnímám já a jak je to vnímaný veřejností, protože já to vnímám, jako prostě paní se svatozáří pomalu, která zachraňuje každé den... a veřejnost to vnímá jako něco mezi pod zdravotní sestrou a kousek nad uklízečkou bych řekla.“ (Hedvika, PSS)

„Že to je vlastně dřina, nejen jakoby duševní, ale i fyzická, a že ta práce je náročná, 12hodinová, že ten počet pracovníků je tak nastaven, že když pak třeba jsou dvě dovolený a nějaký úraz, tak prostě najednou jsou přeházený směny a ty holky prostě kolikrát jsou úplně jakoby vyřizený z toho a opravdu to je oběť.“ (Zdeňka, PSS)

„A mrzí mě trošku od politiků, že vždycky slyším jenom a jenom (důraz) o hasičích, policistech a zdravotních sestřích. (Další účastník: A učitelích.) A učitelích. To jsou skupiny, který je zajímavý, velká armáda pracovníků v sociálních službách, a to není malý počet lidí, ten je na okraji.“ (Blažena, PSS)

3.2 Situace PSS na trhu práce

Vzhledem k vývoji na trhu práce a velmi nízké nezaměstnanosti se už tak špatná personální situace v sociálních službách v posledních letech ještě zhoršila. Navzdory plošnému navýšení platů v sociální oblasti, ke kterému došlo v červnu 2017, je v mnoha regionech velký nedostatek pracovníků. O práci na pozici PSS není, vzhledem k její náročnosti a špatnému finančnímu ohodnocení, zájem a získat nového pracovníka je stále složitější. To vede nejen k nedostatku pracovníků obecně, ale především k **nedostatku pracovníků kvalifikovaných a motivovaných, čímž se pak zároveň snižují nároky na nově příchozí zaměstnance.**



„... vadí mi nedostatek pracovníků na počet klientů, protože chybí čas na tu individuální práci s klientem a plnění pak toho individuálního plánu s klientem je opravdu těžká věc.“ (Milena, PSS)

„A vlastně vnímám jako ten snižující se trend kvality těch lidí, který přicházejí. To je fakt jako docela tristní a myslím si, že ta situace bude brzy kritická.“ (PSS)

Sociální služby se v zájmu získání nových pracovních posil obrací na úřady práce. Poměrně často však zjišťují, že **úřady práce posílají do sociálních služeb jako potenciální uchazeče o práci lidi, kteří v této oblasti vůbec pracovat nechtějí a/nebo k tomu nemají ani vhodné osobnostní předpoklady.**

„... na Prostějovsku je nejnižší nezaměstnanost pod 2 % na úřadě práce a jsou lidi buďto, kteří pracovat nemohou, nebo lidi kteří prostě z různých důvodů pracovat nechtějí, takže ten výběr těch lidí, kvalitních lidí do sociálních služeb je velmi omezený“ (Daniela, poskytovatel).

„Tak von to ten úřad práce má nastavený tak jako špatně bych řekla. Voni napřed by měli ty lidi zaměstnat se pokusit a až bude vod nás... (...) Tak jim zaplatit rekvalifikaci. Voni jim napřed zaplatí, protože tam mají třeba sto jo uchazeče o zaměstnání a rekvalifikační kurz. Mají je tam pět let a teď neví, co s ním, tak mu nabídnou tohle, tohle, tohle, aby vykázali činnost. No, když vykážou činnost, tak potom tedy nám ho nabídnou.“ (Kateřina, poskytovatel)

Další a dle vyjádření poskytovatelů stále častější strategií řešení personální situace je snaha „přetáhnout“ pracovníky z jiné organizace. Velkou výhodou v tomto případě je, že tito pracovníci již mají zpravidla splněnu základní kvalifikaci i praktické zkušenosti z oboru.

„Teď, když potřebuju pracovníka v sociálních službách, tak ho musím ukrást. Ukradnu ho ze (jméno služby) (...). Jsou to lidi, který už tam třeba dělaj nějakou dobu, potřebujou změnit pracovní prostředí, aby nevyhořeli, všechny tyhle ty lidi já monitoruju a vezmu je, to jsou hotový, kvalitní a vysoce profesionální lidi.“ (Jan, poskytovatel)

Naopak standardní způsoby nábory jako jsou inzerce a výběrová řízení se poskytovatelům příliš neosvědčují. Jednak proto, že na ně reaguje málo lidí a jednak ti, kteří zareagují, často svým profilem nevyhovují požadavkům práce v sociálních službách. Mnohem raději a s větším úspěchem poskytovatelé hledají PSS prostřednictvím svých osobních kontaktů, případně pomáhají získat kvalifikaci někomu perspektivnímu z pomocného personálu nebo dokonce i některých klientů.



„... my máme dobrou praxi v tom, že často k nám nastupuje nějaká pracovnice na pozici úklidu, jako uklízečka, a vytipujeme si ji, že je prostě vhodná na pečovatelku, a pak přechází na kurz pečovatelky, velmi často se nám to stává, tento postup, v rámci organizace.“ (Dana, poskytovatel)

Velmi vítání jsou také uchazeči, kteří přijdou žádat o pracovní místo v sociálních službách na základě vlastní iniciativy. Takoví lidé bývají obvykle již obeznámeni s reálnou náplní práce PSS a jsou motivovaní pomáhat. **Mezi těmito uchazeči o práci převažují ženy ve středním nebo starším věku.** Tuto specifickou skupinu jedna poskytovatelka charakterizovala takto:

„... kdybych mohla udělat takový souhrn statistický z té krátké doby, co tam jsem, tak mi tam chodí ženy ve středním věku, které jsou unaveny z administrativních prací, z oborů, které jsou úplně odjinud z obchodu, techniky, a chtějí pracovat s lidma. Je tam taková motivace, že si jako vypiplaly si doma děti a teď chtějí se o někoho starat, nikoho doma nemají, takže přicházejí, že mají rády kontakt s lidma, že chtějí být potřebné, a to jsou vlastně ti lidé, které my vyhledáváme.“ (Daniela, poskytovatel)

Vzhledem k napjaté situaci na pracovním trhu se také poskytovatelé maximálně snaží své pracovníky dlouhodobě udržet. V rámci svých možností je motivují, snaží se předcházet pracovnímu vyhoření, vytvářet příjemnou pracovní atmosféru a udržovat dobrý pracovní kolektiv. Kromě oblasti odměňování, zaměstnaneckých benefitů, teambuildingových a volnočasových aktivit a kvalitního dalšího vzdělávání je pro pracovníky velmi motivujícím faktorem, pokud má jeho organizace dobré jméno a pracovat v ní je do jisté míry prestižní záležitost.

„Nícméně s pracovníkama v současné době je opravdu problém sehnat kvalitní lidi a my se ubíráme spíše směrem hýčkat si ty zaměstnance, pečovat o ně, vzdělávat je a snažit se je udržet, aby nechodili ke konkurenci, nebo třeba do Lidlu, kde jim slibují víc peněz...“ (Daniela, poskytovatel).

3.3 Motivace a předpoklady pro povolání PSS

Názory zástupců poskytovatelů na to, kdo je vhodný uchazeč o práci PSS a jaké požadavky by měl splňovat, se značně lišily. Někteří poskytovatelé vzhledem k nedostatku pracovníků upouští od většiny požadavků, někteří kladou důraz především na osobnostní rysy a motivaci k práci PSS, jiní vyžadují, aby uchazeč již měl splněný kvalifikační kurz nebo ideálně i zkušenosti z oboru. Pokud nový zaměstnanec již absolvoval kvalifikační kurz, může tím zaměstnavatel ušetřit (nepřispívá mu na něj) a navíc nemusí zařizovat zástup za školícího se zaměstnance.



„kdybysme měli to štěstí a mohli si dovolit brát jenom ty motivované pracovníky, bylo by to super. Ale my v (město) konkrétně si to dovolit nemůžem, my sme vůbec rádi, když se do toho výběrka někdo přihlásí.“ (Natálie, poskytovatel)

„... my si hlavně vybíráme, aby to byl člověk, který k těm seniorům bude hodný a bude s nimi dobře jednat, než to jestli ten kurz už má nebo nemá.“ (Dana, poskytovatel)

„My se snažíme s kurzem. Je to pro nás levnější.“ (Erika, poskytovatel)

Po pohovoru ještě řada vedoucích nechává uchazeče vždy na několik hodin až dní práci nezávazně vyzkoušet. Někteří uchazeči totiž předem příliš neví, v čem práce na pozici PSS spočívá, nebo mají značně zkreslenou představu a takto získají možnost to zjistit. Vedoucí při tom především sledují, jak dotyčný přistupuje ke klientům.

„... když třeba k nám nastoupí někdo na pozici, ehm, pracovníka v sociálních službách a spousta lidí zvenku neví, co ta práce obnáší. Oni maj pocit, že si s tím člověkem budou hrát, že si uvařej kafičko, takže my je třeba necháme, hm, pár dní, nebo pár hodin, hmm, než teda se rozhodnou vůbec, aby věděli, co ta práce obnáší.“ (Zdeňka, PSS)

„U nás taky choděj na nějakej den zdarma, u nás si vybíraj klienti, oni maj asi ještě nějaký jiný cítění než my zaměstnanci, já to vidim jestli se s nima bavěj, jak navázali kontakty, a to je pro mě známka toho jestli je vzít nebo neví. Oni každého hned taky nepřijmou.“ (Marta, poskytovatel)

Někdy s výběrem pracovníků pomáhá také psycholog a psychotesty, kterými musí dotyční projít, ale většina vedoucích spíše spoléhá na vlastní odhad.

Ať už výběr probíhá jakkoliv, cílem je získat kvalitního PSS. Toho ovšem jednotliví účastníci fokusních skupin definovali různě. Většina poskytovatelů stavěla na první místo mezi vlastnostmi, které by kvalitní PSS měl mít, vztah k práci a schopnost empatie, případně zodpovědnost. Někteří ale dodávali, že jen empatie bez odborného vzdělání nestačí a že se pracovník musí naučit, jak kvalifikovaně pečovat. Přijetí nekvalitního pracovníka se poskytovatelé obávají, vnímají ho jako potenciální riziko pro klienty a nebojí se takového pracovníka případně po čase propustit.

„Je to určitě, musí to jít od srdce, ten člověk k tomu musí být, protože je to péče o člověka, takže mám takovou zkušenost, že člověk se vzděláním někdy horší, než člověk bez vzdělání.“ (Lenka, poskytovatelé)

„Já si myslím, že tam je teda důležitá kombinace obou. To, co říká i Jakub, mít nějaký ty osobnostní předpoklady už prostě v sobě, jako je ta empatie, nějakej



ten cit pro tuhle práci, ale zároveň to ještě tak jako doladit a vytříbit to tím vzděláním.“ (Lada, PSS)

Pokud jde o osobní motivaci pro práci PSS, tak účastníci fokusních skupin nejčastěji mluvili o touze pracovat s lidmi, pečovat o ně a vykonávat tak smysluplnou práci. Několikrát se objevil názor, že práce PSS je poslání, nikoliv povolání. Člověk pro ni proto potřebuje jinou než finanční motivaci. Tím také někteří PSS omlouvají nízké finanční odměny, které za práci dostávají.

„Jejich motivace pro tu práci: poslání, nějaký životní poslání, kdy většinou choděj lidi, že chtěj pomáhat lidem a nic jinýho je nebaví v životě, než prostě chtěj pomoc. Hlavně to závisí na tý osobní zkušenosti, kterou maj, v rodině nebo právě třeba ty dědečkové, babičky, o který se starali, tak je motivuje k tomu, aby se dál starali.“ (Martin, poskytovatel)

„Je to to, co mě nejvíc naplňuje nějakým způsobem. Je pravda, že je to hodně finančně podhodnocené, ale člověk to nemůže dělat kvůli penězům. Jo. Je to o tom. Nejde to dělat kvůli penězům.“ (Tereza, PSS)

K těmto zjištěním je ale třeba přistupovat s opatrností. Jak již bylo uvedeno v kapitole 1.2, je totiž velmi pravděpodobné, že se fokusních skupin účastnili spíše ti motivovanější pracovníci. Pro jiné pracovníky mohou být finanční odměna a zaměstnanecké benefity velkou motivací.

3.4 Návrhy na zlepšení postavení PSS na trhu práce

Během fokusních skupin zazněla řada návrhů, jak zvýšit prestiž PSS. První volbou může být zvýšení obecné informovanosti o sociálních službách, například zařazením výuky o sociálních službách do školních osnov, případně zavedením povinné stáže v sociálních službách. Další možností je ovlivňovat veřejné mínění prostřednictvím krátkých spotů v televizi, happeningů, otevíráním sociálních služeb veřejnosti (např. využití prostor sociálních služeb pro různé účely, akce pro veřejnost apod.). Podněty směřovaly také k obsahu působení na veřejnost. **Pracovníci v sociálních službách by měli být vnímáni jako profesionálové na péči a prevenci. A společnost by měla uznat, že pečovat a „působit preventivně“ neumí každý a že je třeba se tomu naučit.** Do jisté míry by tomu mohlo napomoci zvýšení požadavků na odbornou úroveň PSS a také uznání jejich role a odbornosti ze strany spolupracujících odborníků (zejména lékařů a zdravotního personálu, ale i zaměstnanců na úřadech apod.). V neposlední řadě by pak prestiži PSS mohlo pomoci výraznější zvýšení finančního ohodnocení pracovníků.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

*„... k tomu i přispívá to, jak se na nás dívají lékaři, zdravotníci, protože ani ti nás neberou za partnery a budeme poslouchat, co oni rozhodnou, přitom my jsme ti odborníci na tu péči, oni na to zdraví, ale pečovat o něj neumí. To víme, jak se většina našich klientů vrací z nemocnic, tam je prostě uzdraví, udělají všechno proto, aby to zdraví bylo, ale o to duševno, nebo o nějakou takovou péči na to tam samozřejmě není čas, to nechci nijak hanit práci jako těchto lidí, ale očekávala bych, že právě budeme jako takovými těmi odborníky na tu péči.“
(Denisa, poskytovatel)*

„Já bych si přála vyloženě to, aby ta společnost nás začala přijímat jako součást, prostě sociální práce, aby měla stejnou prestiž jako jakékoli jiné povolání, protože si myslím, že se na nás koukaj dost skrz prsty.“ (Jindřiška, PSS)



4. Kvalifikační vzdělávání PSS

4.1 Získávání kvalifikace pro povolání PSS

Pracovníci přicházející do sociálních služeb z jiných oborů či zcela bez kvalifikace, si ji doplňují až při zaměstnání, v průběhu 18 měsíců od nástupu do zařízení sociálních služeb. Výhodou takového řešení je dle poskytovatelů skutečnost, že **během prvních měsíců si pracovník ujasní, zda jej povolání PSS naplňuje, a teprve poté investuje poskytovatel nebo pracovník do vybraného kvalifikačního kurzu.** Kvalifikaci si tak udělá dle slov účastnice fokusní skupiny: „*až pozná, jestli na tu práci má...*“. Ne vždy však poskytovatel čeká až na uplynutí 18 měsíců, zejména pokud on i pracovník cítí, že je pro toto povolání jako stvořený. Na druhou stranu **někteří poskytovatelé spojují pozdější doplnění kvalifikace s rizikem vypěstování řady špatných pracovních návyků**, které se následně velmi špatně odstraňují. Patrně proto také své pracovníky někteří poskytovatelé posílají na kvalifikační kurz ihned po ukončení zkušební doby, aby základní kvalifikaci získali co nejdříve.

Někteří poskytovatelé jsou rovněž i vzdělavateli a mají akreditovaný vlastní kvalifikační kurz. Pracovníky bez kvalifikace, kterých je i vzhledem k vývoji na trhu práce stále rostoucí počet, po nástupu do zařízení v krátké době, většinou po uplynutí zkušební doby, do kurzu zařadí. Výhodou vlastních kvalifikačních kurzů je, že poskytovatelé mají jistotu, že obsah kurzu je ušitý na míru jejich potřebám a má tedy potřebnou kvalitu a přínos.

Se získáváním kvalifikace při zaměstnání se pojí jeden provozní problém. Týká se zejména malých zařízení a je spojen s nutností zajistit v provozu/terénu zástup za účastníka kurzu.

Pro poskytovatele je samozřejmě ideální variantou, pokud do zařízení získají motivované pracovníky s několikaletou praxí nebo s příslušným vzděláním ze školy. Dle jejich názoru **nelze srovnávat objem znalostí a dovedností získaných několika lety školy a 150 hodinami kvalifikačního kurzu.** Absolventi škol vnímají jako degradaci svého vzdělání konkurenci 150hodinového kurzu. Nicméně finanční kompenzace spojená s vyšším vzděláním by mohla tento nepoměr do určité míry snížit.

Obrácenou stranou mince školního vzdělání je poměrně častý odchod absolventů škol do jiných oborů, mimo sociální oblast. A za takové situace je samozřejmě možnost získat rychlejší formou základní kvalifikaci PSS pro trh práce a jeho aktéry klíčová.



Kvůli povinným středoškolským nebo vysokoškolským praxím jsou také studenti sociálních oborů pro poskytovatele na jedné straně vítaným a obohacujícím, na druhé straně pak provoz služeb komplikujícím aktérem.

4.2 Financování kvalifikačního kurzu

Existuje poměrně **široká škála využívaných variant financování kvalifikačního kurzu**. Přístup poskytovatelů se liší dle jejich finančních možností, situace na trhu práce, velikosti zařízení, vztahu k pracovníkům a vnímání jejich role jako zaměstnavatele.

Financování kvalifikačního kurzu úřadem práce vypadá na první pohled jako optimální varianta jak pro pracovníky, tak i pro poskytovatele. Bohužel je s ní spojen **problém nízké kvality kurzů a také nízké kvality absolventů (re)kvalifikačních kurzů**. Úřady práce dle vyjádření poskytovatelů zařazují na tyto kurzy často i uchazeče o práci, kteří se pro práci v sociálních službách osobnostně nehodí nebo již předem vědí, že ji dělat nechtějí.

„...oni tam zařadí člověka, kterej vůbec na tu práci nemá, jako nemyslím inteligencí, ale prostě když si s tím člověkem trochu promluvim, tak vidím, že v těch sociálních službách dělat nebude...“ (Věra, poskytovatel)

Samotný přístup ÚP k zabezpečování rekvalifikací se liší region od regionu, úřad od úřadu, a závisí vždy na lidech, kteří mají tuto oblast na starost. Poskytovatelé mají zkušenost jak s profesionály, se kterými úzce spolupracují při nábore pracovníků a souvisejících rekvalifikacích, tak i s naprosto laxním, neprofesionálním přístupem, kdy ÚP umísťuje do rekvalifikačního kurzu všechny uchazeče, včetně osobnostně naprosto nevhodných, nebo spolupráci s poskytovateli přímo bojkotuje.

„...u nás to jede tak, že poskytovatel sociálních služeb si vyhlídne lidi, vytipuje si je, vezme si je na pohovor, uzavře s nimi dohodu o provedení práce, oni jsou pořád v evidenci úřadu práce a během dohody jim úřad práce zaplatí kvalifikační kurz a oni následně nastoupí s kvalifikačním kurzem.“ (Josef, poskytovatel)

„...já jsem byla nezaměstnaná, a protože jsem nemohla najít práci, já jsem chtěla dělat v mateřské školce, a tak jsem si řekla: ‚tak si udělám kurz, aspoň budu mít větší šanci,‘ byla jsem na úřadu a oni řekli, že abych mohla, aby mohli mi ten kurz dát, tak musím být minimálně rok nezaměstnaná...“ (Andrea, PSS)

Zejména pokud poskytovatelé neproplácejí kvalifikační kurz pracovníkům a nechtějí, aby náklady nesl sám pracovník, obrací se právě na ÚP, aby jim pomohl se zabezpečením kurzu pro svého nového či potenciálního pracovníka. Ten pak v roli



zaměstnaného zájemce o práci, nebo nezaměstnaného uchazeče o práci s příslibem zaměstnání může absolvovat rekvalifikační kurz na náklady státu, respektive ze zdrojů aktivní politiky zaměstnanosti.

Někteří poskytovatelé však jednoznačně odmítají posílat pracovníky na (re)kvalifikační kurzy zabezpečované ÚP. Zejména z důvodu obavy o přínos takového kurzu, na základě špatné zkušenosti s kvalitou těchto kurzů. Raději sami investují do již prověřeného, kvalitního vzdělavatele, aby měli jistotu, že obsah kurzu bude v souladu s jejich potřebami.

V této souvislosti zazníval názor, že **získat v současné době finanční prostředky na (kvalifikační i další) vzdělávání pracovníků je poměrně jednoduché.**

„To se dá tak snadno do sociálních služeb vygrantovat v dnešní době, jenom možná my, co jsme ty veřejný peníze neměli hned, tak jsme na to zvyklí.“ (Alena, poskytovatel)

Poskytovatelka tímto vyjádřením upozornila na **rozdíl mezi poskytovateli – neziskovými organizacemi a poskytovateli – příspěvkovými organizacemi ve vztahu k vícezdrojovému financování.** Neziskové organizace jsou dlouhodobě zvyklé a často i nucené využívat všech dostupných finančních zdrojů, zejména z grantových schémat. Naučili se to a úspěšně tyto cesty využívají i k financování kvalifikačního a dalšího vzdělávání svých pracovníků.

Někteří z oslovených poskytovatelů v současné době uvažují, že kurz hradit svým zaměstnancům začnou. Jsou ve fázi, kdy zvažují podmínky (např., že pracovník musí zůstat u poskytovatele alespoň po určitou minimální dobu), za jakých financování kurzu zavedou.

Další využívanou variantou financování je spoluúčast poskytovatele a pracovníka.

„... Spolupodílí se, protože si myslím, že ten zaměstnanec by měl vědět, že to vzdělání toho zaměstnavatele něco stojí...“ (Edita, poskytovatel)

V jiných případech si **kvalifikační kurz platí pracovníci sami.** A dle slov jednoho z poskytovatelů jsou za **možnost vybrat si kurz dle svých představ i za cenu osobních investic rádi.** Jedná se zejména o poměrně vnitřně motivované pracovníky, zapálené pro práci v pomáhajících profesích.

„... přichází více motivovaní uchazeči, KK si vybírají, chtějí ho a platí si ho.“ (Barbora, poskytovatel)



Obecně vnímají poskytovatelé kladný význam určité finanční spoluúčasti pracovníků, zejména s ohledem na selekci těch skutečně motivovaných.

Poslední, zatím nezmíněnou a v praxi využívanou možností financování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách jsou kurzy financované projektově z prostředků ESF.

4.3 Výběr vzdělavatele kvalifikačního kurzu

Pokud je kvalifikační kurz financován úřadem práce z prostředků státní aktivní politiky zaměstnanosti, nemá poskytovatel sociálních služeb ani uchazeč nebo zájemce o práci možnost ovlivnit výběr vzdělávacího subjektu. Vzdělavatel je v tomto případě striktně vybírán úřadem práce v rámci výběrového řízení.

„...třeba jsem dostal... dostal nabídku z nějaký vzdělávací agentury z Českých Budějovic, kterej nabízí vzdělávání pracovníků a že teda to můžou, že berou i lidi, který půjdou přes úřad práce, tak jsem to volal na úřad práce a ty mi striktně řekli, že teda ne, že oni mají svýho a že s tímhle nebudou spolupracovat...“ (Jiří, poskytovatel)

Jak už bylo zmíněno v předchozí kapitole, poměrně využívanou alternativou kurzům pořádaným ÚP jsou **vlastní kvalifikační kurzy, které mají poskytovatelé sociálních služeb akreditované**. Platí to samozřejmě zejména o větších, často celostátně nebo regionálně působících organizacích, které jsou kromě poskytovatele rovněž vzdělavatelem. Takové kurzy bývají velmi propracované a ušité přesně na míru potřebám konkrétního poskytovatele.

Pokud vlastní kurz poskytovatelé nemají, **v zájmu snahy získat pro své pracovníky co nejkvalitnější kurz, oslovují osvědčené externí lektory (často působící na druhém konci republiky) nebo vzdělávací subjekty**, což se samozřejmě projevuje na vyšší ceně kvalifikačního kurzu. Velkou výhodou takových kurzů je však to, že bývají opět přímo šité na míru zařízení a skupině klientů, se kterými účastníci denně pracují nebo budou pracovat.

Neplatí to všeobecně, ale kvalifikační kurzy, které jsou finančně nejdostupnější, jsou také dle poskytovatelů a některých vzdělavatelů účastnících se fokusních skupin ty nejméně kvalitní. A vybírají si je hlavně poskytovatelé, kteří nemají dostatek finančních prostředků na vzdělávání svých pracovníků.



4.4 Délka kvalifikačního kurzu

Poměrně často vnímali účastníci fokusních skupin kvalifikační kurz v délce 150 hodin jako nedostatečný k tomu, aby účastníka naučil základy teorie i praktických dovedností spojených s profesí pracovníka v sociálních službách. Poukazují na fakt, že zejména rekvalifikační kurzy zajišťované úřadem práce pro nezaměstnané uchazeče jsou příliš všeobecné a povrchní, že jejich absolventi nemají absolutně možnost za 150 hodin poznat potřeby jednotlivých cílových skupin, udělat si obrázek o jejich specifikách a přijít na to, která cílová skupina je pro ně ta pravá.

Vzdělavatelé v roli lektorů nebo zástupců lektorů kvalifikačních kurzů také reflektovali současnou situaci. Rovněž pro ně je velmi obtížné do velmi omezené hodinové dotace dostat všechny potřebné informace, naučit účastníky základním dovednostem a zvolit formu výuky, která by maximalizovala praktický přínos kurzu, i s ohledem na maximální počet účastníků na kvalifikačních kurzech.

„Takže opravdu je velmi, jsou velmi kladené vysoké požadavky na lektora. A je velmi, třeba i já jsem si to brala hodně jakoby k srdci, aby ty lidi si odnesli to, co si odnést mají z té první pomoci. Takže si myslím, že prostě ta první pomoc by chtěla aspoň týden a my jsme to měli tam zvládnout v 6 hodinách...“ (Daniela, vzdělavatel)

Variant řešení, jak zvýšit délku kvalifikačního kurzu a tím zvýšit i jeho praktický přínos, nabídli účastníci hned několik:

„...mohly být takové jako úrovně a přesně, někdo, kdo fakt je úplně nepolíbený, tak by třeba dostal i nějakou bohatší... Jako skriptu na to. Jo, nebo byl by tam třeba v průběhu ještě jednou, ještě pro něj nějaký jako test. Kdežto kdo by to tam vyškrtnal všechno v pořádku, tak ten (smích) by vlastně měl možnost ehm... Být tam, třeba v nějakém menším rozsahu.“

„Kurz by se mohl změnit na jednoletý školní obor...“

„Vést jej kontinuálně, delší dobu...“

Druhou stranou mince delšího kurzu, zejména pro již zaměstnané pracovníky, je obtížná zastupitelnost v provozu služeb v době konání kurzu. V určitých typech zařízení tomuto problému čelí již nyní a při prodloužení kvalifikačního kurzu by dopadl poměrně těžce na provoz těchto služeb.

„... zase na druhou stranu ten zaměstnanec pak chybí na tom pracovišti, když by to bylo delší. To zase by mělo jakoby nějaký ten obrácený dopad a když teda



*je to pobytová služba, na služby že jo, že potom ten dotyčný tam chyběl...“
(Lenka, poskytovatel)*

Navíc mezi účastníky zaznívaly i výroky spokojenosti s délkou kurzu, s tím, že **výborný lektor je schopen i za jeden den předat více než špatný za tři dny.**

„A nasypat do těch lidí ňákou změnu i po jedné lekci, když má dostatečný charisma, protože víme, že na předělání dospělých, je mít takový charisma, aby to ty lidi zaujalo. A ne uspávat, jako uspávač hadů...“ (Karel, poskytovatel)

4.5 Kvalita kvalifikačního kurzu

Jedna z pracovníků v sociálních službách absolvovala kvalifikační kurz v době, kdy se jednalo o čerstvou novinku oblasti sociálních služeb. A zpětně jej považuje za velmi kvalitní a naprosto inovativní v pohledu na sociální péči v kontextu tehdejší praxe.

*„Tak mně to dalo hodně. V té době to byl docela nový kurz, byl to nový i pohled na to, jak se o ty lidi starat. Akorát, že vlastně učili a ukazovali nový pohled, ale ty zařízení na to ještě nebyly připravený, jo, ale čerpám z toho doted.“
(Štěpánka, PSS)*

Obecně je však **kvalita kvalifikačního kurzu dle oslovených poskytovatelů, pracovníků i vzdělávacích subjektů vždy přímo úměrná kvalitě vybraného vzdělavatele a lektorů.**

„Co naši pracovníci jezdí na kurzy, tak si myslím, že vybrali v poslední době dobrou organizaci, akreditovanou, líbovali si. Bylo to opravdu o jejich nasazení samozřejmě, jak do toho chtějí jít.“ (Květoslava, poskytovatel)

„A co mi na něm hrozně zaujalo je, jak většina těch lektorů byli sami postižený, což bylo úplně úžasný, kdy nám oni vlastně předali ty své přímý potřeby, své vlastně zkušenosti, co s nima máme vlastně dělat. A i na těch hodinách jsme měli možnost to vyzkoušet, komunikovali jsme s nima a to bylo naprosto úžasný, jo.“ (Jiří, PSS)

Nežádka si proto **poskytovatelé nechávají kvalifikační kurzy tzv. ušít na míru dle svého typu služeb a specifických potřeb klientů.** Takové kurzy bývají samozřejmě dražší, ale pro poskytovatele to je přesto efektivní řešení zákonné povinnosti.

„...poskytovatelé sociálních služeb, nebo i vzdělavatelé přicházejí na to, že když ten kurz je vlastně na klíč, to znamená, že vlastně je na míru tomu... Ehm tomu, co se bude dál s tím pracovníkem dít, tak je kvalitní, tak má smysl, tam se ukazuje, že se to vrací. Ve chvíli, kdy to je jenom pro, jako pro právě jako (důraz),



že teda musí bejt splněnej jako ten zákon, tak to celý nedává smysl a je vidět, že se tady vlastně pohybujeme v nějakym kruhu začarovaným.“

„...sem s hrůzou zjistila, že velký procento pracovníků, byť už tam pracovalo dýl, jak 18 měsíců, což byl neskutečnej průšvih, tak jsme si prostě objednali velmi drahý, ale kvalitní kurz, a ještě stále s tou organizací pracujeme a jakoby to kontroluje, tu kvalitu toho kurzu. Jestli opravdu to ti pracovníci naplní. Ale ten ředitel byl natolik osvícen, nebo dal na moje rady a investoval do těch pracovníků.“ (Erika, poskytovatel)

Z pohledu řady účastníků fokusních skupin je třeba se na **kvalifikační kurz dívat v kontextu povinného dalšího vzdělávání PSS**. Potom se jeví jako **potřebný a dostatečný vstupní základ pro práci v sociálních službách**, který pracovníky vybaví základními teoretickými a praktickými znalostmi.

„Základ, který, na kterým se dá fakt stavět, jak říkala paní Slaná. A potom to doladit právě těmi jednodenními nebo denními a tak dále, těmi kurzy 8hodinovými a tak.“ (Eliška, PSS)

„A učili jsme se tam pracovat s tím vozíkem, zdravotní základy takový. Myslím si, že člověk, kterej tady v těch službách nikdy nedělal a má zájem a je jako, chtěl by to dělat, tak si myslím, že ten základ by jako tam mohl být.“ (Hana, PSS)

Nicméně právě proto, že se jedná o základní kurz, **měl by být veden kvalitními lektory se zárukou kvalitního obsahu**. A jelikož kvalitních odborníků a lektorů zároveň je ve všech oborech nedostatek i řada akreditovaných kvalifikačních kurzů má dle zkušeností poskytovatelů, pracovníků a vzdělavatelů velmi pochybnou úroveň.

„...to nekompetentní vedení a skripta, který když jsem otevřela a viděla jsem, že v tom, v těch skriptech jsou chyby a seděla jsem tam dál s těma jako šesti, sedmi lidma, který teda jako viděli, že já o tom něco vím a ta přednášející tam něco jako mlela s prominutím a pak jako ti lidi šli za mnou a zeptali: „A hele fakt je to takhle?“ A já jsem říkala: „Hele sorry, tohle to je chyba, tohle je chyba,“...“ (Adriana, PSS)

„Takže jako za mě přesně ten kurz obecný, povrchní a naprosto vytržený z kontextu reality a v podstatě nepodchycený jako osobnostně jako pro ty lidi, jo?“ (Jaroslav, PSS)

„To, co slýcháme od těch lidí, který tím kurzem projdou. Tak to jsou neuvěřitelný příběhy. Já se omlouvám, protože praxi jsme si měli nějak zařídit. Každýmu bylo jedno kde. Ehm. Poslouchali jsme tam nějakou teorii, já vlastně nevím, proč. Jo,



„já nemám jakoby vůbec žádnou pozitivní v podstatě odezvu.“ (Ilona, poskytovatel)

„...já už jsem třeba 5 let v těch sociálních službách dělala. A... kdybych v těch sociálních službách jakoby nedělala, tak ve své podstatě mi to nedalo..“ (Alice, PSS)

„... takže si je jakoby zaškolím a pak je teda pošlu na nějaký kvalifikační kurz, který jim nějakým způsobem uhradím, ale smysl toho kurzu je pro mě bohužel jenom to razítko a ten, to lejstro, který potřebuju administrativně, ale ve finále mám pocit, že mu třeba tolik nepřinese, že by se tam jako něco naučil.“ (Soňa, poskytovatel)

Někteří poskytovatelé na rovinu přiznávali, že **při výběru kvalifikačního kurzu pro své pracovníky je pro ně rozhodující nízká cena a potřebné znalosti a dovednosti si tito pracovníci doplňují až v rámci dalšího vzdělávání**, kterému se zařízení věnují mnohem hlouběji. Získání kvalifikace je pro takové poskytovatele spíše zákonná formální podmínka, kterou potřebují splnit.

„... je my jsme spíš spokojeni s tou cenou, musím říct na rovinu. Ale jako my opravdu máme dobře propracovaný systém dalšího vzdělávání, kde opravdu obsahujeme od začátku roku vzdělávací plány, které vznikají na základě hodnocení toho vedoucího a požadavku toho pracovníka, v čem by chtěl dovzdělát a jak to vidí jeho vedoucí, v čem by bylo dobré dovzdělát.“ (Denisa, poskytovatel)

V diskuzích se několikrát objevilo **přání poskytovatelů a pracovníků v sociálních službách, aby kvalifikační kurzy byly určitým způsobem specializované dle druhu sociální služby a typu klientů**. Většinou tak reagovali v případě, že měli sami pozitivní zkušenost s kurzem, který byl tzv. na klíč, tj. byl ušit na míru určité organizaci, službě a klientele. Poptávka po specializovaných kvalifikačních kurzech v prostředí tak rozmanitém co do způsobů práce s klienty jako jsou sociální služby, je poměrně logická. Proto také řada organizací, zejména větších nebo zastřešujících menší zařízení, má nebo usiluje o získání akreditace pro vlastní kvalifikační kurz. Byť do určité míry ohýbají současné legislativní nastavení všeobecného kvalifikačního kurzu, jednoznačně prohlašují, že pouze takový kurz má pro pracovníky i organizace reálný přínos a smysl.

„My třeba, protože školíme pracovníky v sociálních službách pro DZR a pro mentálně postižené klienty, tak je to tak úplně jiná oblast, který potřebují tak úplně něco jiného, než třeba vaši pracovníci. Takže kdyby se tito dva setkali na



jednom akreditovaném otevřeném kurzu, tak si myslím, že obě strany odejdou nespokojený. Vy nebudete mít proškoleného pracovníka, jak ho potřebujete a my taky ne.“ (Silvie, poskytovatel)

Bylo již zmíněno, že hlavní osobou, na které stojí a padá kvalita kvalifikačního kurzu je lektor. A **nejlepší variantou je lektor, který dlouhou dobu přímo působil nebo stále působí v sociálních službách.**

„... je to vždycky o tom lektorovi, takže teď třeba je tady lektor dobrý na tom, na ÚP Strakonice a Písek, tam je dobrá lektorka, tady ta budějovická, ale jinak předtím ty kurzy teda moc kvalitní nebyly...“ (Lenka, poskytovatel)

„... vždycky záleželo na lektorovi, jak si vlastně ten čas udělal, někdo byl takovej, že měl jenom nějaký pojmy, někdo to dělal zážitkovou formou, my jsme se třeba i bavili...“ (Zdeňka, PSS)

„... všechno přednášeli, kromě jedny paní, lidi z praxe. A oni mě vlastně napumpovali tím nadšením pro, pro ten obor jako takový, i možnosti vlastně kam všude se s tím... měsíčním kurzem dá jít. Takže mě prostě přišlo úžasný ten... to, že tam byli lidi z praxe, ta pani, která byla ze školy, tak to byla uspávačka hadů.“ (Hedvika, PSS)

„... garantka kurzu byla inženýrka Jana Hrdá, vlastně zakladatelka seburčující asistence, tak to byla úžasná zkušenost pro mě. Ona teď kon nedávno zemřela. Takže nám to ukázala i z pohledu jednak klienta, tak i pracovníka, kterej vlastně stanovil vyloženě ty standardy, na nich pracovala...“ (Milan, PSS)

S poměrně omezenou časovou dotací na jednotlivé tematické bloky je důraz na kvalitu lektora ještě zvýšen. Musí v krátkém čase naučit různě vzdělané, zkušené a motivované účastníky základům dané, často komplexní problematiky.

„... já jsem jednu dobu učila v kvalifikačním kurzu první pomoci v sociálních službách a musím říct, že to je velmi těžké se na ten kurz vůbec připravit, abychom obsáhli tu obecnou rovinu, protože před náma byla tak široká skupina lidí, s různým vzděláním, s různým intelektem, že abych si ten kurz vůbec připravila, dobře vedla, tak mě k tomu vedlo zkušenost asi 2letá, že sem si byla jista, že za ten jeden den jsem vůbec schopna jim říct ty základy týkající se sociálních služeb...“ (Daniela, vzdělavatel)

4.6 Přípravenost absolventů kvalifikačního kurzu na trh práce

Pokud pracovníci neabsolvovali kvalifikační kurz specializovaný na určitý druh služeb a klientů, shodují se, že jim dal takovou **základní představu, obecný základ pro**



vstup do sociálních služeb. Na reálný provoz jednotlivých služeb je určitě nepřipravil.

„... ten kurz byl hodně obecný a vlastně to, co já řeším dennodenně v práci, tak toho se to tak nějak netýkalo.“ (Lukáš, PSS)

Problém je asi nejmarkantnější, pokud srovnáme požadavky na pracovníky v preventivních službách a pečovatelských službách. Pokud se na jednom otevřeném kvalifikačním kurzu potkají takto diametrálně odlišně zaměřeni účastníci, je dle vzdělavatelů i poskytovatelů téměř jisté, že připraveni na praxi nebudou v lepším případě pouze pracovníci prevence, v horším ani pečovatelé.

„Povinností tady toho kurzu je nějaký časovej rozsah, dejme tomu, ehm základy výuky péče o domácnost, ti lidi z prevence ty, ty, ty jsou úplně..... ty to nezajímá, jako je nezajímá takový ty ošetrovatelský věci a tak dále...“ (Anežka, poskytovatel)

Častým problémem je také **nepřipravenost absolventů kvalifikačního kurzu na skutečný provoz sociálního zařízení**. Zvláště v případě nezaměstnaných, kteří kurz absolvovali v rámci rekvalifikace pod úřadem práce. Po vstupu na trh práce v sociálních službách jsou dle poskytovatelů často realitou provozu služeb rozčarováni a brzy zařízení/obor opouští.

4.7 Návrhy na změny kvalifikačního kurzu

4.7.1 Celková struktura kurzu

- **Obecný blok a navazující specializované moduly probíhající u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb**

„...tak dáme těch 50 hodin toho základu, který zajistí ty vzdělávací instituce, s akreditací od MPSV. A potom akreditujeme se mi všichni, jako jednotliví provozovatelé pro naši práci v naší organizaci. Budme my akreditovaní na to, že z dalších 100 hodin, nebo dalších 50 toho výcviku si my toho člověka vyškolíme pro nás. A potom, když bude chtít jít do jiný organizace, nebo dejme tomu do jiný cílový skupiny, tak si bude muset těch dalších 50 dodělat v tý jiný organizaci.“ (poskytovatel)

„...část vzdělávací instituce, který jsou jenom vzdělávací instituce a ty daj ten základ a zbytek my praktici, nějak, nevim. Je to v podstatě to modulový...“ (poskytovatel)



„A hlavně mi to přijde vlastně pro ten systém to vzdělávání zdravý a efektivní, že se to vzdělávání nestane byznysem. Že vlastně ty vzdělávací agentury neporostou jako houby po dešti a bude záruka toho, že tam je nějaká garance tý kvality. Protože tohle, to co jste teď popsala, ten model. Ten je zdravěj sám o sobě. Protože si myslím, že právě ten poskytovatel tý sociální služby by byl sám proti sobě, kdyby to nebylo kvalitní.“ (poskytovatel)

- **Hlavní obecný modul a navazující specializované moduly dle preferované cílové skupiny nebo typu služeb**

„... by bylo zajímavý, kdyby byl ten hlavní modul (obecný blok) jako to, a pak byly možnosti a že by člověk třeba mohl udělat dvě. Nebo prostě by věděl, že tam je výběr z 5 a já si teda pudu na ty seniory a možná by mě třeba zajímal ještě jeden... Jako jeden povinně a další volitelně.“ (Hedvika, PSS)

„A potom druhá půlka specializace na věci, který už jsou skutečně jako každěj pes jiná ves. Protože ten rozptyl těch služeb je přece obrovskej.“ (Karel, PSS)

- **Specializované kvalifikační kurzy**

„... když chceme člověka do určité služby, tak by měl na tu službu mít zaměřený kvalifikační kurz, protože podle mě nelze v kvalifikačním kurzu tak, jak je postavený, obsáhnout všechny cílovky včetně praxe.“ (Josef, poskytovatel)

„Tady prostě výrazně chybí specializace tady těch kurzů (někteří účastníci souhlasí), prostě to je paušální kurz a to je naprosto k ničemu...“ (Anežka, vzdělavatel)

„... ten kurz toho pracovníka v sociálních službách by měl bejt líp diferencovanej podle těch cílovejch skupin...“ (Darina, PSS)

Oponenti specializace kvalifikačního kurzu poukazují na to, že řada zájemců o kurz ještě oblast sociálních služeb nezná vůbec a neví, jaká služba nebo cílová skupina je jim blízká, a proto by mělo být zachováno všeobecné zaměření kurzu.

„... když si představím situaci, že bych byla člověk, kterej chce studo..., kterej chce třeba pracovat v sociálních službách, ale ještě nevím tu cílovku, tak je pak zase možná hrozná škoda, kdyby ty všechny kurzy byly už zacílený, že možná lepší mít pro všechny jeden takovej, kterej by byl ale smysluplnější, abych se dozvěděla, jaký jsou možnosti.“ (Taťána, PSS)

- **Kvalifikační kurz koncipovaný jako odborný výcvik**



„...by bylo vhodné tu odbornou připravenost těch pracovníků víc provázat ve smyslu, že by to byl takový výcvik. Více výcvikového rázu ten kurz, s co nejmenším počtem střídání lektorů, aby ta skupina navázala užší vztah, ale budovala si nejenom odborné znalosti, ale i ty lidské.“ (Josef, poskytovatel)

4.7.2 Praktická část kurzu

- **Zvýšení rozsahu praxe**

Tento jednoznačný požadavek zazníval na fokusních skupinách opakovaně od všech pracovníků, poskytovatelů i vzdělavatelů.

„... myslím si, že by ty praxe tam mělo bejt víc, protože když ten kurz člověk dělá, ale ta praxe mu ukáže, jestli vůbec se tomu chce věnovat anebo ne, jestli to má vůbec smysl jo potom hledat po tomhle tu práci, anebo protože na ty praxi von potom zjistí, že potom k tomu vztah fakt nemá nebo je pro něj ten kurz zbytečnej.“ (Gabriela, poskytovatel)

- **Zvýšení rozsahu praxe a povinnost absolvovat ji v odlišných typech sociálních služeb**

„... člověk, kterej je na úřadu práce, má to jako rekvalifikaci, nebo jakoby tím získává tu kvalifikaci, nemá tu pracovní smlouvu, tak větší důraz, aby tu praxi vykonal ve více zařízeních.“ (Zdeněk, poskytovatel)

„...a hlavně aby ten člověk přišel jo, jakoby do různých, jakoby nějakých jo, prošel co nejvíce, aby přišel do domova, aby přišel ještě někde a ještě někde aspoň na tři místa.“ (Martina, PSS)

- **Praxe probíhající v zařízení nebo typu zařízení, kde účastníci kurzu pracují nebo budou pracovat.**

„... podle mýho, by měla být spíš praxe tam, kde budu pracovat. Aby se nestalo jako třeba u nás, jedna paní, že teda bude pracovat jako pracovník v sociálních službách, jo. Ted' udělala kurz, všechno udělala. Nastoupila, všechny formality byly vyřízeny, byla tam jeden den a druhý den přišla za vedoucí a řekla: ,nezlobte se, já s postiženýma dětmi nemůžu pracovat.‘ “ (Andrea, PSS)

„... tak já třeba prosazuju, aby ty účastníci kurzu byli u nás na praxi, protože tam je zase vede ten lektor a vlastně učí je jednotlivý ty výkony a já jakoby já potom vím, že ty jednotliví účastníci opravdu si prošli všemi všemi úkony...“ (Jitka, poskytovatel)



- **O umístění na praxi musí rozhodovat současný nebo budoucí zaměstnavatel pracovníka**

„Já si myslím, že by si to měl rozhodnout ten zaměstnavatel, jo, protože v některých případech vím, že já nějakým způsobem to vedu a chci, aby ten zaměstnanec fungoval nějakým způsobem, a myslím si, že ne všude by mohl jako mít ten příklad.“ (Veronika, poskytovatel)

- **Polovina praxe probíhající v zařízení, kde účastníci kurzu pracují, a druhá polovina někde jinde pro načerpání odlišných zkušeností.**

„Já jsem pro to půl na půl nebo ta poměrná část stáže někde jinde, aby člověk viděl, že to jde i jinak a ale jakoby přijde mi rozumný, aby to dělal jinde.“ (Pavel, PSS)

- **Praxe probíhající na specializovaných výcvikových pracovištích, kde se účastníkům kurzu mohou dostatečně věnovat a kde se nedopustí řady začátečnických chyb na reálných klientech.**

„Ale ty pracoviště, kam se chodí na tu praxi, tak by možná stálo za to, aby vznikli výcvikové pracoviště? Jako jsou fakultní školy, nebo prostě... Že v rámci vlastně té rekvalifikace by ten člověk si řekl, na kterou tu oblast se chce soustředit, nebo kam ho to tahne nejmí.“ (poskytovatel)

Častým protiargumentem tohoto návrhu je, že takové pracoviště vždy jen uměle a nedokonale simuluje skutečnost, která je vždy složitější, náročnější včetně krizových situací, které by také měli účastníci kurzu poznat, aby se mohli posouvat dál.

„... učím mladý lidi, mladý dospělý, sociální pracovníky všechny tyhle ty učebny s tymba, s tymba andulama a pajdulákama, s takovýma oni maj, ale zodpovědnost za živýho tvora tam toho člověka nenaučíte, to za první. Za druhý, chybování k tomu patří a já v praxi po svejch lidech chci, že musí umět zvládat krizový situace, musej se naučit reagovat. Podstupování přiměřeného rizika je to, co nás posouvá dál.“ (Jan, vzdělavatel)

„Já si myslím, že jsou to lidi jakoby praktický a že se leknou, že je vystrašíme tím, že musí do nějakýho imaginárního prostředí, protože to jsou většinou lidi praktický, který chtějí zvládat svý praktický dovednosti v práci...“ (Helena, poskytovatel)

Dobrým kompromisem by proto mohlo být **rozdělit praxi na dvě části – teoretičtější, která by probíhala na výcvikovém pracovišti a praktickou, která by navazovala a probíhala v ostrém provozu služby.**



„... za mě by byl asi ideál, kdyby začátek probíhal v nácvikovém centru, ale potom, potom, co si to ošahaj, jdou do tý praxe (přítakávání ostatních). A tam, aby se naučili s tím člověkem jednat.“ (Josef, poskytovatel)

4.7.3 Prestiž kurzu

- **Zvýšení požadavků na účastníky kurzu**

„Ale hlavně ty lidi do toho zapojit, ne jenom za účast, já jsem si dělal na speciální pedagogiku dvě stě hodin nebo dvě stě padesát hodin, abych měl ten kurz, že jo, dobře chodili jsme tam, ale my jsme tam fakt museli něco vyprodukovat, něco vypotit...“ (Jiří, poskytovatel)

- **Zpřísnění vstupních požadavků pro uchazeče o kurz**

„... by bylo hodně dobré upravit ten vstup, aby tam prostě šli do toho kurzu lidé, kteří o to mají zájem a chtějí to dělat, protože takoví lidé z toho pak načerpají, co se jim nabízí, i ta teorie, i ta praxe, oni si prostě z toho něco vezmou...“ (Dana, PSS)

- **Zpřísnění podmínek akreditace kurzu ze strany MPSV**

„... když Ministerstvo práce a sociálních věcí nějak něco garantuje, něco vymyslelo, něco vymyslelo zákon o sociálních službách a je garantem tady těch věcí, tak má určitě své školicí zařízení, tak myslím si, že by nebylo vod věcí, kdyby převzalo nějakým způsobem i ... já nechci metodiku, ale prostě, aby nějakým způsobem mělo na starosti to základní vzdělávání těch uchazečů, dyť jako to není nic proti ničemu, poněvadž spousta vzdělávacích agentur - některý jsou dobrý, některý jsou špatný...“ (Jiří, poskytovatel)

4.7.4 Formy výuky v rámci kurzu

- **Mnohem více využívat interaktivní formy výuky včetně simulace a modelových situací**

„... by bylo vhodné tu odbornou připravenost těch pracovníků víc provázat ve smyslu, že by to byl takový výcvik. Více výcvikového rázu ten kurz, s co nejmenším počtem střídání lektorů, aby ta skupina navázala užší vztah, ale budovala si nejenom odborné znalosti, ale i ty lidské.“ (Josef, poskytovatel)

- **Pro výuku teorie využívat samostudium a e-learning**

„... ta teorie tvrdá se prostě dá, jako přečíst, dá se udělat test online. Sníží to cenu, sníží to zátěž časovou...“ (Jaroslav, poskytovatel)



4.7.5 Chybějící (nebo upozaděná) témata současných kurzů

- **Krizová intervence**

„... základní kurz krizové intervence si myslím, že je naprostý základ pro každého sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách, jo, protože tam prostě ti lidé si nejprve můžou zkusit, mít ten náhled na to, že jak s člověkem v krizi komunikovat...“ (Jaroslav, PSS)

- **Fyzická manipulace s klienty**

„... myslím si, že to těm novejm děvčatům, který třeba přijdou z toho kurzu, chybí, takový nějaký ty jakoby různé manipulace s těma klientama. (souhlasné mumláni) Oni maj prostě před sebou člověka, oni nevědi, jak se k němu postavit, jak ho otočit, nebo jak...“ (Antonie, PSS)

„... by to naopak mělo být opravdu zaměřený spíš na praktický ukázky, na nácviky něčeho (účastník souhlasí). Protože řekněme si otevřeně, tahle práce je o tom, aby si nesesdřeli záda, takže nějaká, ehm, manipulace, bezpečná manipulace s těžkými břemeny, s klienty...“ (Jindřiška, poskytovatel)

- **Doprovázení umírajících**

„... mě třeba konkrétně oslovili ty nejmladší, co tam mám, že jim hrozně chybí, a to teda i těm starším, doprovázení umírajících a jejich pozůstalých, tady toto téma tam nikdo nikdy neměl...“ (Iva, poskytovatel)

- **První pomoc**

„Rozhodně víc i první pomoc. My jsme prostě měli první pomoc asi tak 2 hodiny jenom tak, ani tu pannu jsme tam neměli. To jsme pak měli až v rámci naší organizace, že nás teda doktorky školily a tam si to z toho pamatuju víc. Takže třeba první pomoc by opravdu měla bejt praktická, protože zachraňovat můžeme úplně u všech cílových skupin...“ (Taťána, PSS)

- **Komunikační dovednosti a aplikovaná psychologie**

„Z dnešního pohledu třeba mám pocit, že by tam mohlo být podstatně víc psychologie, podstatně víc nějakých komunikačních technik a takovýhle věci...“ (Bohumila, PSS)

- **Osobní hranice a hranice poskytování služby**

„... mně třeba strašně chybělo, ehm, v tom kurzu, ehm, že tam vůbec třeba se nějak jako ne..., nebyl kladen důraz třeba na ty hranice, jo. Já si myslím, že když



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

takhle člověk zač..., chce tuhle práci dělat a nikdo mu o nějakejch (mírně se zasmála) hranicích fakt jako neřekne, než do toho terénu nebo kamkoliv vleze, tak jednak může ublížit těm lidem, ale může ublížit i sobě a opravdu může vyhořet po roce a může to bejt třeba skvělej člověk, kterej by to fakt moh dělat těch 10, 15 let. Třeba na tom našem kurzu to nebylo jako téma hranic, jo. Tam bylo, a prostě (nesrozumitelné), já nevím, prevence syndromu vyhoření. Víc, větší dotaci prostě. Jak se ochránit, abych prostě to fakt mohla dělat dýl a dobře. Že jsou teda nějaký hranice jednak služby, jednak moje.“ (Taťána, PSS)



5. Další vzdělávání PSS

5.1 Postoj k povinnému dalšímu vzdělávání PSS

Postoj k povinnosti PSS systematicky se periodicky vzdělávat se mezi zúčastněnými aktéry fokusních skupin podstatně lišil. Jako první zazníval názor, že **povinné další vzdělávání je přijímáno jen jako ústřední administrativní rozhodnutí komplikující pracovníkům a poskytovatelům práci**, které je nutné formálně splnit s nízkými celkovými náklady.

„... když budu chtít, tak seženu nebo seženeme kvalitní vzdělávání, samozřejmě seženete vzdělávání, který prostě vás nestojí nic jenom proto, abyste naplnili těch čtyřadvacet hodin, pač ve svý podstatě nechci říkat, že to je formalismus, ale jako prostě je to tak...“ (Jiří, poskytovatel)

V této souvislosti se zmiňoval (či zpochybňoval) reálný přínos jednodenních, 8hodinových vzdělávacích kurzů, které sice dobře slouží ke splnění povinného počtu hodin vzdělávání, ale jejich efekt z hlediska zvýšení kvality práce a kvality sociálních služeb je dle zúčastněných většinou minimální.

„... u nás poskytujeme ty jednodenní kurzy, účast je na nich velká, choděj tam rádi už jenom z toho důvodu že jim to teda platíme jako kdyby byli v práci. Ale ta... ten výsledek toho není jako že by byl nějak jako dobej... nějak se to na nich neprojeví za ten den, co si budem povídat, za den se nedá moc naučit, jako takhle teorii, je to takový asi, je to povinnost...“ (Martin, poskytovatel)

Nespokojenost se současným nastavením dalšího vzdělávání poměrně často souvisí s délkou sledovaného období. Preference prodloužení sledovaného období například na dva roky a povinného rozsahu dalšího vzdělávání na 48 hodin byla u všech účastníků fokusních skupin jednoznačná.

„Já bych totiž byla nakloněná tomu, že by to vzdělávání bylo jakoby delší, že by třeba přesahovalo ten jeden rok...“ (Růžena, PSS)

„... když bych viděla nějaký prostor pro, pro zlepšení, tak je třeba to... nemít třeba s roční, ale s dvouletou. Protože některý kolegyňky si prostě dělají dlouhodobější kurzy a teď strašně špatně se jim to vykazuje.“ (PSS)

Jeden rok je pro řadu poskytovatelů i pracovníků příliš krátká doba, která např. neumožňuje absolvovat z jejich pohledu efektivnější dlouhodobější vzdělávací kurzy. Navíc na stávající legislativní úpravu přirozeně zareagovaly vzdělávací subjekty a v jejich nabídce se vyskytují téměř výhradně zmiňované osmihodinové kurzy.



„... s čím já třeba narážím, že se mi těžko hledá kurz, který by měl dvacet čtyři hodin a šel jakoby do hloubky, je hodně kurzů na osm hodin, a to mě prostě neuspokojí, protože mám pocit, že je to tam jako po povrchu...“ (Šárka, PSS)

„Kdežto tydle ty osmihodinový mně přijdou, že jsou dělaný jenom na to, aby se to splnilo ze zákona, aby prostě byla nějaká nabídka, protože my musíme mít dvacet čtyři hodin, tak se tam naflákaj různý osmihodinový kurzy, abychom to splnili. Jo, ale přijdete tam, teď se představíte osobně, lektor o sobě něco povídá, pak se dotknete nějakýho tématu, není kolikrát čas na nějakou diskuzi, a pak honem honem, polovina lidí, že jim jede vlak nebo že spěchají, tak vám čtvrtina uteče, jo, a je to vlastně vo ničem.“ (Zdeňka, PSS)

Roční sledované období v kombinaci s pozdě schvalovanými rozpočty organizací navíc ústí v to, že se velká část PSS školí až na podzim. Vzhledem k velkému zájmu může být koncem roku některých kurzů nedostatek a některé organizace pak vybírají kurzy podle toho, jestli se konají před koncem roku, a ne podle tématu a potřebnosti pro zaměstnance.

Někteří poskytovatelé také upozornili na to, že povinnost absolvovat 24 hodin vzdělávání za rok je kladena na poskytovatele, respektive zaměstnavatele a nikoli pracovníky samotné. Z jejich pohledu je to příliš paternalistické řešení, které pracovníkům odejímá zodpovědnost za sebe sama.

„Já mám základní problém v tom, že jako to vzdělávání je ukládaný zaměstnavateli a ne pracovníkovi. Že si myslím, jelikož chci lidi kompetentní a proaktivní, tak chci, aby vlastně nesli zodpovědnost za tu jako svoji, ač je to pečovatelka, aby ta zodpovědnost vlastně za to vzdělávání byla na ní...“ (Veronika, poskytovatel)

Menší či větší problémy poskytovatelům způsobuje také fakt, že **24 hodin dalšího vzdělávání je povinné i pro PSS pracující na dohodu**. Společně s dalšími nezbytnými aktivitami spojenými s nástupem na nové pracovní místo je pak pro zaměstnavatele ale i pracovníka poměrně náročné uvedený objem vzdělávání během několika měsíců splnit.

Mezi zúčastněnými poskytovateli a pracovníky výrazně převažovalo pozitivní vnímání povinnosti dalšího vzdělávání. To ovšem může být dáno složením skupin, kde byli – jak jsme zmiňovali v úvodu – spíše lidé aktivní, motivovaní a se zájmem o vzdělávání. Nicméně velmi podnětné byly v rozhovorech zdůrazňované další důležité funkce, které má společné vzdělávání pro člověka a obor samotný plnit – duševní hygiena, tmelení pracovního týmu, restart pracovní motivace, aj.



„... bereme to jako spíše... jako určitou duševní hygienu, kdy prostě jsme spolu, a trávíme ten čas kolektivně, jako utužování i týmu, takže za mě jako určitě, já to беру tak že my máme toho školení mnohem víc, než máme mít plus supervize a myslím si, že rozhodně to je přínos pro náš kolektiv...“ (Libuše, PSS)

„Já teda k těm dvaceti čtyř hodinám se přikláním, i víc by mohlo bejt, jo, mě to neobtěžuje, naopak mi to hodně dá, vždycky nějaký téma, s těma lidma se furt něco děje a furt je se potřeba vzdělávat a plno věcí se mění...“ (Zdeňka, PSS)

„Čím dýl člověk pracuje, tím mně přijde, že jako potřebuju víc vědět...“ (Renata, PSS)

„Já jako uživatel kurzy navštěvuju velice rád... ty kurzy dneska je to fakt pestrá nabídka. Když člověka něco zajímá, tak si vybere. Za sebe můžu říct, že tu kvalitu kurzů dneska, který navštěvuju, tak jsou vynikající... a z druhý stránky, že se tam člověk vyvětrá, poslechne si názory kolegů z jiných pracovišť, je to vlastně pro mě i taková motivace, protože někdy toho mám dost a s těma novejma lidma dostanu novej vítr...“ (PSS)

„... ten systém toho dalšího vzdělávání mi připadá nej, zatím nejlíp zvolenej z těch oblastí, kde ta povinnost toho vzdělávání třeba je alias učitelé, zdravotníci, lékaři. Je to nějakým způsobem nastavený, jednotně daný, ve svý podstatě i je to vymahatelné, takže v tomhleto, v tomhleto mně se to docela líbí...“ (Petr, vzdělavatel)

Při poukazování na pozitivní význam dalšího vzdělávání byla účastníky zmíněna také skutečnost, že **pouze fakt, že je vzdělávání povinné ze zákona, zaručuje, že další vzdělávání PSS systémově již několik let probíhá** a poskytovatelé na něj vyčleňují finanční prostředky.

„... jako určitě ta povinnost tam měla zůstat, protože... nechat to jenom na zaměstnavateli... nebude dělat to, co ubírá čas a peníze...“ (Růžena, PSS)

„... 50 % organizací by to přestala hradit...“ (Kamila, PSS)

Fokusní skupiny odhalily jeden z našeho pohledu poměrně zásadní problém nebo nedostatek současného nastavení dalšího vzdělávání PSS. Pramení z faktu, že povinnost absolvovat 24 hodin ročně platí pro všechny pracovníky bez rozdílu délky praxe. A právě **pracovníci s praxí delší než přibližně deset let už nevnímají dostupné vzdělávací kurzy jako přínos, jelikož tematicky jsou jejich vzdělávací potřeby současnou nabídkou zcela pokryty** a shodují se, že se již nedozvídají nic nového.



„Pokud mám pracovnice delší dobu v pracovním poměru, tak si myslím, že už dneska ty lidi nabývají zkušenosti, pracují v té oblasti, my s nimi taky děláme, takže mnohdy si teda stěžují na to, že ten kurz jim v podstatě nic nedá...“ (Věra, poskytovatel)

„Problém je, když jsou tam dlouho ti pracovníci, tak mají pocit, že se ty školení opakuji, a že už jako by tam není nic nového...“ (Irena, poskytovatel)

„... etika v sociální práci, základy komunikace, tak to se neustále opakuje a je sice to fajn pro ty lidi, kteří přicházejí do organizace nově, ale my si zakládáme na tom, že spousta lidí už je tam pět, sedm, deset, patnáct let a ta variabilita musí být daleko větší...“ (Pavla, poskytovatel)

Možností řešení této situace je dle pracovníků a poskytovatelů pochopitelně více, například **povinné další vzdělávání omezit např. na prvních 8 let praxe** (v daném typu služeb/s daným typem klientů) a poté jej přestat vyžadovat a ponechat jej na dobrovolném rozhodnutí/domluvě mezi poskytovatelem a pracovníkem nebo jim umožnit jiné, než současné zákonné formy studia.

„... třeba do určitých chvílí to vzdělávání ano, a potom jakoby už na... spíš na tý dobrovolný [bázi]...“ (PSS)

Další variantou může být možnost pokrýt povinných 24 hodin (nebo alespoň část z nich) interním mentoringem zkušeného pracovníka, který se bude intenzivně věnovat pracovníkovi nastupujícímu nebo výrazně méně zkušenému. Případně mohou **zkušení praktici působit jako interní i externí lektori pro služebně mladší kolegy**. A jejich lektorská činnost pak může být také zařazena mezi uznávané aktivity dalšího vzdělávání PSS.

„Já mám zhruba sedmset dvacet lektorských hodin za rok a nepočítá se mi to do vzdělávání, přestože se učím od těch svých lidí, jezdím do zařízení a oni mi dávají bohatou zpětnou vazbu a mě to (nesrozumitelné). Nepočítá se mi to. Musím jít na nějaký kurz. Já ne, že bych si nedokázal vybrat, ale ale je to je to prostě jako špatně, takže možná tohle je cesta...“ (Jan, PSS)

„A to že u nás školí řada pracovníků v oboru, takže třeba ročně odlektorují 50 hodin, ale nemají započítané do svého vzdělávání hodiny, protože tam nebyli jako účastníci, ale jako lektori.“ (Edita, poskytovatel)

Na závěr kapitoly věnující se postojům účastníků fokusních skupin k povinnosti dále se vzdělávat je potřeba zmínit ještě jeden požadavek, který zazníval napříč jednotlivými debatami. **Jak poskytovatelé, tak i pracovníci v sociálních službách by velmi**



přivítali, pokud by součástí započítávaných vzdělávacích aktivit mohly být také supervize. Poptávka po nich je vysoká, stále vzrůstá a jejich efekt na zvýšení profesionality pracovníků a kvalitu sociálních služeb je dle zkušeností účastníků velmi vysoký. (Více o supervizi viz kapitola 5.6.)

„... co se týká supervize, shodovala bych se s vámi, že by bylo fajn kdyby to bylo v rámci těch hodin vzdělávacích, to je opravdu... potřebné.“ (Marta, poskytovatel)

5.2 Zájem pracovníků o další vzdělávání

Na význam dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách pochopitelně existují různé pohledy. Jednoznačně převažují kladná hodnocení, s odůvodněním, že **čas věnovaný dalšímu vzdělávání přináší jeho účastníkům řadu pozitivních okamžitých i dlouhodobějších přínosů.** Mezi ty patří například to, že je čas věnovaný vzdělávání časem potřebného odpočinku a odstupu od vlastní práce. Také je to prostor pro sdílení pracovních zkušeností a potkávání se s kolegy z oboru.

„Naopak to berou, jakože si třeba i trošku odpočinou, aspoň ty pražský. Dozvěj se něco nového a nemusí ten den nic moc dělat. Tak to berou jakoby takový spíš plus, navíc se setkají s dalšíma kolegama, kdy prostě pohovořej, a předají si nějakou zkušenost. To je pro ně plus...“ (Martin, PSS)

„...mají zájem, už jenom proto, že opustí ten pracovní proces a můžou se setkávat s ostatními zaměstnanci z jiných organizací nebo od jiných poskytovatelů, takže se tam dozvídají při těch diskuzích, jak to chodí jinde...“ (Lenka, poskytovatel)

Další vzdělávání také **rozšiřuje pracovníkům obzor a nasměrovává je v jejich dalším odborném rozvoji.**

„... přišlo mi to jako rozšíření obzorů vlastně, co se ještě dá jiného, a pak třeba na to navazuje, že tím směrem se vydáme jako s příštím kurzem...“ (Hedvika, PSS)

V ideálním případě další **vzdělávání pracovníkům pomáhá řešit pracovní problémy, se kterými si zatím nevěděli rady,** měnit zautomatizované postupy a zvyšovat kvalitu své práce.

„Pro mě to je v každém případě prohlubování kvalifikace, nějakýho náhledu odborníka, jako z který to může vidět trošku jinak, z jiného úhlu pohledu a... případně prostě řešíme... nebo pomůže mi řešit prostě problémy, se kterými se třeba denodenně setkáváme...“ (Milan, PSS)



*„Pro mě přínosy ano, zejména pokud teda maj nějaký přesah do té praxe, protože, jak řešíme většinou nějaké stejné, nebo podobné problémy v těch jednotlivých zařízeních, tak je to často inspirující, třeba si vzpomínám na... kurz, kde pani lektorka byla taky z praxe a třeba hrozně hezky si zpracovali, jak učili klienty hospodařit s penězma, (nesr.), tak jsme se od nich inspirovali...“
(Blažena, PSS)*

„Opravdu pak už člověk spoustu věcí jakoby má tak... zautomatizovaný a najednou prostě, když jdete fakt na nějakou jakoby opravdu kurz, tak najednou si řeknete aha, prostě. A dáte si na to... myslím si, že to opravdu je přínosem v tom, vlastně v té práci s těma klientama...“ (Alice, PSS)

Jsou samozřejmě také pracovníci, kteří vnímají **povinné další vzdělávání jako zátěž**. Platí to zejména v případě, kdy se vzdělávací kurzy nekonají v pracovní době, ale z důvodu potřeby zajistit provoz služby jsou plánovány a realizovány ve volném čase pracovníků.

„... já teda vnímám jako nevýhodné pro naše zaměstnance, je to že většinu toho školení absolvují ve svém volném čase...“ (Natálie, poskytovatel)

Podobně **demotivující bývá další vzdělávání, pokud se jeho téma rok co rok opakuje** a pracovníka osobně neosloví – absolvuje je pouze na základě rozhodnutí poskytovatele.

*„Já upřímně ani nevím, fakt upřímně, na co jdu, prostě jsem se na něco zapsala.“
(Iveta, PSS)*

„... častokrát proste vedenie povie: ‚potrebujeme splniť osem hodín školenie, za dva týždne všetci. A je úplne jedno na čo sa zameriate. Pôjdete do tej zasadačky a vypočujete si školenia, ktoré je prospešné napríklad pre štyroch ľudí z celého tímu...‘ (Jaroslav, vzdělavatel)

„Samozřejmě i takovýchle lidí máme v týmu. A nějak to prostě si vyberou nějaký nejmenší zlo, něco si vyberou a nějak to přežijou...“ (Taťána, PSS)

Pro určitou, menší skupinu pracovníků pak další vzdělávání zůstává, i navzdory motivujícímu vedení, zbytečnou zátěží. V jejich případě se musí uplatňovat ze strany vedení služby direktivní přístup, aby pracovník povinné vzdělávání absolvoval.

„... ty lidi přímo do toho, že to vnímají jako něco, co není potřeba, co není nutný... Musíme je spíš do toho tlačit...“ (Ludmila, poskytovatel)



5.3 Plánování a výběr dalšího vzdělávání

Obecně platí, že **výběr kurzů dalšího vzdělávání determinuje zejména druh služby nebo služeb**, které organizace zajišťují.

„... to následný vzdělávání, tam se se už zase můžou profilovat podle toho jako, v jakým jakoby v jaký sociální službě jsou, tak podle toho jsou ta témata potom vybírána samozřejmě...“ (Lenka, poskytovatel)

Příčemž poskytovatelé vycházejí především z toho, co daným pracovníkům chybí, v jaké oblasti si potřebují doplnit vzdělání. Tyto potřeby jsou každoročně reflektovány v individuálních vzdělávacích plánech a dále ve vzdělávacích plánech celé organizace.

„... následně se snažíme, aby opravdu to, ehm, ty další kurzy nebo další školení byly zaměřeny na to, co oni potřebují, že vždycky vlastně naše metodička si s nimi udělá takový ten plán na ten další rok toho vzdělávání a vlastně naplánuje všechny ty kurzy...“ (Pavla, poskytovatel)

Sami pracovníci mají většinou možnost ovlivnit a někdy si i sami zvolit zaměření kurzů dle svých preferencí, samozřejmě s ohledem na druh služby, ve kterém působí, a klienty, kterým poskytují péči a podporu.

„My máme to štěstí, že prostě máme i prostředky, že si můžem vybírat, volit prostě mezi dražšími a levnějšími, prostě se rozmyslet co opravdu chceme, čím se profilujeme...“ (Dana, PSS)

„... opravdu si můžu vybrat, jestli to bude Modrá linka, Podané ruce, nebo jestli to bude, já nevím (nesrozumitelné), nebo cokoliv. Můžu si sama vybrat, co potřebuji, ale samozřejmě, pak to ještě někdo musí schválit tam nahoře...“ (Olga, PSS)

„Ideálně když si zaměstnanec přijde sám, že chce v nějakým směru se proškolit...“ (Marta, poskytovatel)

„... si tam do sebehodnotícího dotazníku zadám, že bych ráda dál jako pracovala ve vzdělávání v tý sportovní oblasti, tak je fajn, že prostě se můžu pak účastnit třeba specializace třeba jako instruktor speciálních olympiád a pak už třeba vyrážím na specializaci na běžky nebo prostě kurz stolního tenisu...“ (Renata, PSS)

„... paní ředitelka nám dává tu benevolenci, že si můžeme vybrat z nabídky kurzů, co by nás zajímalo, nebo co bysme chtěli...“ (Pavčina, PSS)



„... a vždycky si můžeme dát témata vlastní, teď třeba budeme mít, příští měsíc nebo za čtrnáct dní budeme mít drogovou závislost...“ (Blanka, PSS)

Častěji však bývá výběr dalšího vzdělávání výsledkem společné domluvy vedoucího pracovníka s pracovníkem v sociálních službách.

„... v rámci sebehodnotících dotazníků, který se vyplňuje, můžem navrhnout témata a jsou z toho vybíraný, to, co je pro nás, pro naši cílovou skupinu nejvhodnější...“ (Simona, PSS)

„... my máme jednou za rok hodnocení, tak v tom hodnocení si můžeme napsat, jaký kurz bysme chtěli absolvovat, a pak paní vedoucí to s námi probírá, čeho bysme se chtěli zúčastnit, kam bysme mohli jet.“ (Milena, PSS)

„My, my máme jako by v tomhleto možnost si vyvolit, takže já prostě schraňuji ty nabídky, který mi choděj mailovou formou a ty školení pak samozřejmě s děvčaty se bavíme, jako který téma jako celá organizace si necháme...“ (Jindřiška, poskytovatel)

„Většinou se snažíme se tam jako nějak na půl cesty se sejít to, co si oni myslí, že by, a co si myslím já, jako že by potřebovali...“ (Růžena, poskytovatel)

„... tak se spíš o tom s tím člověkem popovídám a samozřejmě sama, protože podepisuju a rozhoduju o tom, tak když si vyberou nějaký kurz, tak řeknu no, tohleto není vhodný nebo je to drahý, na to nemám momentálně peníze, takže spíš to nechávám na volnosti a aktivitě těch lidí...“ (Věra, poskytovatel)

Plánování a výběr vzdělávacích kurzů v jednotlivých zařízeních probíhá periodicky jednou za rok, většinou na podzim, standardně prostřednictvím individuálních vzdělávacích plánů.

„My se vzděláváme individuálně, respektive máme nějaký individuální vzdělávací plány, který si stanovujeme dopředu.“ (Pavel, PSS)

„... už na podzim předchozího roku začínáme nějak vařit, sbírat podněty, vymýšlet prostě... vybírat si ohlasy. Máme, přesně máme takový, takový jako ehm, že vycházíme z hodnocení. Opravdu docela hodně pracujem s tím plánem osobního rozvoje, takže vlastně tohleto všechno tak jako u... uvaříme už na podzim a pak vlastně ten další rok ehm, další rok s tím pracujem...“ (Lucie, poskytovatel)



„... děláme to na základě plánu. Plány se sestavují, dle přání toho pracovníka a dle náhledu vedoucího a v podstatě já mám akorát podmínku, aby tam vždycky byla 8hodinová stáž...“ (Denisa, poskytovatel)

„... každý zaměstnanec ať už je v přímé, nebo nepřímé péči má vypracovaný individuální plán vzdělávání na daný rok, kde se teda zohlední předchozí vzdělávání a popřípadě se tam musí zohlednit to, o co má ten zaměstnanec zájem, ale především, co potřebuje k výkonu své profese.“ (Drahomíra, poskytovatel)

Konkrétní proces výběru kurzů obvykle bývá dán kombinací vzdělávacích potřeb vyplývajících z cílů stanovených managementem, finančních možností zařízení a preferencí a individuálních potřeb pracovníků.

„... zaprvé, že na podzim pracujeme na cílech organizace pro další rok a pracujeme odspodu. První cíle nám vytváří ty, ty pečovatelé a ty, ty přímáci. A my z toho pak uděláme takový kompilát, jako management organizace, a z toho vyplývá nějaký vzdělávání. Ono se to tam i někde objevuje úplně napřímo. Pak máme roční hodnocení, zaměstnanců a z toho vyplývá taky ty jejich požadavek na další vzdělávání. A tyhle ty věci spojíme a vznikne nějaká nabídka, nebo nějaký témata.“ (Ilona, poskytovatel)

„... já jsem na konci minulého roku zjišťovala za jedno, kam směřuje ta naše organizace, ta (jméno organizace), co chceme v jednotlivých službách dokázat, potom jsem zjišťovala potřeby těch pracovníků a potom jsem nastavovala vzdělávací plán, kterej už v lednu všichni pracovníci věděli...“ (Erika, poskytovatel)

Velkou roli při výběru **vzdělavatele** hraje jeho **pověst nebo osobní zkušenost poskytovatele**. Pokud mají poskytovatelé dobrou zkušenost s konkrétními lektory, vybírají si je opakovaně, přestože ti opravdu kvalitní lektori a jimi vedené kurzy bývají obvykle dražší.

„... tak my pracujeme už s konkrétními lektory, ty si zveme, nebo s konkrétními vzdělávacími agenturami nebo společnostmi, u kterých máme zkušenosti, že dělají dobré kurzy, tak v rámci jejich nabídky hledáme téma, která jsou pro nás aktuální a které bysme chtěli.“ (Růžena, poskytovatel)

Je patrná **preferencí vzdělávacích kurzů tzv. na klíč**, v jehož rámci je požadované téma zpracované přesně podle potřeb daného zařízení či konkrétní služby.



„... máme letos nastavený vzdělávání tak, že jsme navázali spolupráci s inspektorkou. Která zároveň nám dělá audit standardů, zároveň je lektorka. Takže... letos dojíždí do našeho zařízení s tím, že se vždycky navolí nějaký téma právě práva klientů třeba, nouzový a havarijní situace, individuální plánování a ona to nastavuje přímo na tu, na ty specifika pečovatelský služby...“ (Bohumila, poskytovatel)

„... nejradši taky si necháme udělat na míru a nejlépe u nás v Jeseníku...“ (Natálie, poskytovatel)

Do procesu výběru kurzů dalšího vzdělávání zasahují samozřejmě další faktory, zejména **omezené finanční zdroje, nutnost zamezit narušení plynulého provozu služeb a geografická dostupnost** vzdělávacích kurzů. V některých organizacích jsou tyto faktory zásadní, někde se hledí pouze na kvalitu a potřebnost kurzu.

„... i cena rozhoduje, ne vždy, ale je to i kde ten kurz je, třeba když to bude poblíž bude to daleko lepší...“ (Božena, PSS)

„... pak samozřejmě ta cena je taky důležitá, někdy vybereme něco, co je drahé, tak zas někdy pozveme lektora třeba který větší skupinu lidí proškolí v rámci jedné ceny, tak aby prostě sme se nedostali do nějakých jako cifer těch nákladů...“ (Růžena, poskytovatel)

„... takže mi jako by moc na výběr nemáme, dostaneme nějaký témata, který si můžeme vybrat, ale ve finále šéfová vybere, vybere školení, který je nejlevnější, anebo který je zadarmo...“ (Ilona, PSS)

„... tím, že těch financí není moc, tak i my musíme vybírat co nejlevnější kurzy...“ (Svatava, poskytovatel)

„... nejradši taky si necháme udělat na míru a nejlépe u nás v Jeseníku, protože zase pro ty zaměstnance je ta dojezdová vzdálenost, když mají jet jednu, dvě hodiny do Olomouce ráno, tak to si představte, že vstávají třeba o půl čtvrté, jako jo a vrátí se večer v 7 a druh den mají 12...“ (Natálie, poskytovatel)

Bohužel **někteří pracovníci nemají možnost ovlivňovat výběr vzdělávacích kurzů vůbec**. A s výsledným výběrem vedoucích pracovníků bývají nespokojeni. Ať už z důvodu opakování stále stejně tematicky zaměřených kurzů nebo proto, že výběr vedení neodpovídá jejich preferencím nebo případně, že se vedení o jejich vzdělávací potřeby vůbec nezajímá.

„... vedoucí nám prostě dá: vyberte si kurz, jo, ale v podstatě mi připadá, že nikdy neposlouchá, co my potřebujeme...“ (Andrea, PSS)



„Anebo jsme chtěly, třeba já a s kolegyní bazální stimulaci, protože to mají autisti rádi. Jo, hladíte a tak. A zeptala jsem se a ,ehm nejsou peníze““ (Andrea, PSS)

„Já jsem právě byla u prvního zaměstnavatele tam právě ten kurz byl skoro každé rok pomalu, takovej. Jako říkám vždycky tam byl ten Maslow a ten trojúhelník potřeb a jo, pak, pak občas tam bylo něco jinýho, ale doopravdy tam jsem byla asi 6 let a 6 krát to bylo takovýhle.“ (Štěpánka, PSS)

„... častokrát vedúci pracovníci posielajú na také nie úplne praktické školenia, skôr na také, ako ktoré majú taký pekný názov. Takže Etika v sociálnych službách pravidelne...“ (Jaroslav, vzdelavatel)

„... zaměstnavatel tam posílá lidi po nočních službách, kdy oni nechtějí být tam. Nebo ono je to nezajímá, oni by chtěli úplně jiný kurz, ale protože dostanou na to slevu, když jich tam bude těch dvanáct, tak jako zaměstnavatel prostě objedná. A je jedno, že je tam potřetí stejná paní se stejným kurzem, se stejným individuálním plánováním.“ (Josef, vzdelavatel)

„... si nás najala nejmenovaná sociální služba, docela velká, která přišla a řekla, no něco jim řekněte, hlavně, že budou mít 8 hodin akreditovaného kurzu. Takže to sme, to byla zakázka, kterou jsme odmítli. A to je právě podle mě, jeden z těch způsobů práce s těmi pracovníky v sociálních službách, kdy je, kdy to vedení nezajímá potřeba těch pracovníků.“ (Erika, vzdelavatel)

Objevují se také obavy vedoucích pracovníků z nových témat.

„Keď sú to už naozaj trochu špecifickejšie témy, tak tam už je to trošičku ako horšie. Po prvé to buď ľudia nespoznajú, tí zabehnutie zamestnanci, alebo sa to k nim ani nedostane, alebo vedúci pracovníci na to radšej nepošlú, pretože si predstavia, že ešte teraz bude musieť nakupovať knihy, alebo nakupovať nové pomucky, tak radšej nech idú na niečo čo možno nie je pre nich ani tak podstatné...“ (Jaroslav, vzdelavatel)

Někteří poskytovatelé mají propracovaný **system dalšího vzdělávání, který zohledňuje délku praxe jednotlivých pracovníků**. Služebně mladším pracovníkům se prostor pro osobní výběr nedává, doplňují si vzdělání dle základních potřeb organizace. Nicméně zkušenější nebo zkušenější pracovníci mají poměrně velkou svobodu ve výběru témat dalšího vzdělávání

„Takže jsme udělali nějaký takovej systém, že... pracovník, kterej je v organizaci 0 až 1 rok má trošku jinej modul než ten, co je tam 1 až 2 roky. A trošku jinej modul než ten, co je tam 2 a více a tak. To znamená těm, co jsou tam nejkratší



dobu a je u nich riziko, největší riziko, že třeba se to nepovede, ta spoupráce, tak těm my určujeme, na který kurzy chceme, aby šli. A máme vybraný témata, který víme, že je potřebujou, víme, že je potřebujou ten první rok. A otevřeně teda přiznávám, že máme vybraný lektory, který víme, že jim to správně podaj. Tak, jak my chceme... a čím dýl vlastně jsou v tý organizaci, tím víc maj možnost vlastní volby, co už konkrétně pro tu svojí práci potřebujou, protože poté, co tam dělaj 3 roky, tak už přesně vědí, co jim chybí.“ (poskytovatel)

5.4 Roční objem dalšího vzdělávání

Poměrně výrazně se liší jak reálné zkušenosti, tak i preference jednotlivých poskytovatelů z hlediska celkového ročního objemu dalšího vzdělávání. Pro jednu skupinu je 24 hodin ročně nedostačujících a svým pracovníkům umožňují vzdělávat se nad tento rámec.

„My máme přeškoleny, když jsem počítala minulej rok, protože mi to vykazujeme na našeho zřizovatele Olomouckej kraj, 34 hodin na pracovníka...“ (Denisa, poskytovatel)

„Tak my vlastně taky přes těch 24 hodin jdeme hodně, my vlastně máme v organizaci nastaveno, že každý pracovník se může vzdělávat 40 hodin ročně v rámci pracovní doby. Sociální pracovníci, nebo pracovníci v sociálních službách mají 24 plus 16 doplňovýho, kterej si vyberou.“ (Jolana, poskytovatel)

Řada poskytovatelů a pracovníků by pak **uvítala možnost zvýšit současný objem dalšího vzdělávání**. Jejich nejčastějším argumentem je fakt, že delší (alespoň dvoudenní) kurzy mohou mít reálný efekt, mohou pomoci osvojit si nejen znalosti, ale také praktické dovednosti pro navazující praxi ve službách tak zásadní. Zatím však narážejí zejména na finanční limity a omezení od měst a krajů, které je financují, ať už jako příspěvkové nebo neziskové organizace.

„... víc času na to vzdělávání. 24 hodin za rok jako není až... podle mě je málo, no. Vzhledem k tomu, že tam máme 8 hodin dobré praxe, to je 8 hodin přesně neakreditovaného a 8 hodin akreditovaného, ne nebo 8 hodin stáže a 8 hodin jednoho kurzu, to je docela málo. Já bych to rozšířil výrazně...“ (Milan, PSS)

„... já třeba mám strašně ráda, když jsou kurzy dvoudenní. A pro to, třeba pro mě je škoda, že je to jenom 24 hodin, kdyby to bylo těch 32 (mírně se směje), (někdo se směje), tak by to bylo dvakrát dva dvoudenní jako by kurzy za ten rok, což je super. Jde se víc do hloubky, je to prostě praktický, víc se tam ti lidi poznaj, vzniknout tam prostě nějaký vazby a není to takový to přednáškový.“ (Taťána, PSS)



„Právě to omezení na těch 24 hodin spíš dělá problémy.“ (Sabina, poskytovatel)

„Teďka vznikl vlastně vznikl těch 24 hodin ne, jako povinnost, ale vymezení, ohraničení, čili pokud se někdo vzdělává 30 hodin, pozor těch 6 hodin si pracovník vlastně bere ze svého volného času. A já z dotačních prostředků, těch dalších 6 hodin, které jsou na dalších 24 hodin vlastně nesmím uhradit.“ (Miroslav, poskytovatel)

Z hlediska současného nastavení dalšího vzdělávání v této souvislosti účastníci fokusních skupin navrhovali, aby **horní hranice ročního rozsahu dalšího vzdělávání byla pouze doporučená** a poskytovatelé si mohli celkový objem určovat sami podle svých potřeb. Ty se liší např. také podle délky praxe konkrétního pracovníka, kdy zejména noví pracovníci potřebují doplnit a rozšířit základní kvalifikaci o řadu kurzů v relativně krátkém čase.

„Já si myslím, že, že v rámci v těch povinných by to nemělo být zastropovaný, že by mělo být nějaký doporučení...“ (Vendula, poskytovatel)

„Mít tam třeba daný jenom minimum těch hodin, kolik musí mít za ten roku, ale jak přesně říkala, to zastropování tam vidím jako zbytečné. A protože já třeba, když zapracovávám nové kolegy, tak já bych potřebovala, aby těch školení třeba ten rok měli víc a za taky, přesně tam mě vlastně těch 24 hodin toho povinného vzdělávání vlastně limituje, jo, a mám s tím problém, protože já bych potřebovala, aby ten člověk kromě třeba školení, který děláme na klíč pro celou organizaci, tak tím naplníme třeba 16 hodin, ale já bych potřebovala, aby měl základy první pomoci, aby měl tohle, protože může mít přesně nějakýho náročnějšího klienta, potřebovala bych, aby se mi specializoval v něčem dalším...“ (Jindřiška, poskytovatel)

Jsou ovšem organizace, kterým se 24 hodin ročně zdá být příliš, zejména proto, že jim **absence pracovníků způsobují komplikace v provozu služby**.

„... no všeobecně že to je moc těch hodin...“ (Dagmar, poskytovatel)

„Je tam vždycky nějaký záskok minimální, kdyby se něco stalo, tak samozřejmě nemůžete nechat prázdný oddělení, ale zůstane tam třeba jedna sestra a jedna pečovatelka, na telefonu osmdesát lidí, samozřejmě kdyby se něco dělo, tak doběhneme, aby to bylo splnitelný, přijde mně to těch dvacet čtyři hodin někdy hodně...“ (Zdeňka, poskytovatel)

Objevoval se také názor, že **potřeba dalšího vzdělávání se hodně liší v závislosti na druhu služby**. Pro některé služby, zejména pobytového charakteru, může 24 hodin



ročně stačit, ale pro preventivní služby nebo terénní pracovníky je potřeba dalšího vzdělávání mnohem vyšší a specifické kurzy, které jsou přímo určeny pro tuto skupinu pracovníků, mají mnohdy delší časovou dotaci, než je roční zákonný limit.

„... jsou organizace, že jo, pro který už je to hodně (účastnice přizvukuje), protože přesně časovej důvod a co ty pečovatelky se maj furt učit novýho, ale u nás, když ty děvčata fakt pracujou v tý přímý práci s těma klientama na, na tom seberozvoji, jo, na, na nějakých těch pracovních dovednostech a tak dále. My tam máme témata, ehm, sexuality těch lidí, máme tam prostě problémy, který oni maj, když, když se osamostatňujou a to jsou všechno věci, na který vám nestačí 8hodinovej kurz...“ (Vendula, poskytovatel)

5.5 Dostupnost dalšího vzdělávání

Rozhodnutí o volbě dalšího vzdělávání PSS určuje v první řadě zákon o sociálních službách, který stanovuje povinnost absolvovat 24 hodin dalšího vzdělávání za rok, přičemž nejvýše 8 hodin může být věnováno konferencím, nejvýše 8 hodin školicím akcím a z akreditovaných kurzů lze započítávat pouze ty, jež mají akreditaci MPSV. Proto **některé kurzy akreditované v rámci jiných rezortů** (typicky na Ministerstvu zdravotnictví, Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy, případně Ministerstvu vnitra), **které by mohly být velmi přínosné, jsou pro pracovníky poměrně obtížně dostupné.**

„Třeba tam někdo naráží na to, že jsou celkem zajímavé kurzy akreditované ministerstvem školství tělovýchovy a podobně nebo i jiné, ale potřebujem na to těch 24 hodin a hlavně, aby to bylo MPSV...“ (František, poskytovatel)

Zvláště pro některé druhy sociálních služeb může neuznávání kurzů mezi rezorty představovat opravdu velkou komplikaci. Na problém značné finanční a časové náročnosti současného nastavení upozornila např. zástupkyně poskytovatelů ze služby rané péče. Její pracovníce pro výkon své práce nezbytně potřebují navštěvovat vzdělávací kurzy jiných rezortů (MZ a MV), ale současně musí splnit i povinný objem 24 hodin dalšího vzdělávání s kurzy akreditovanými MPSV. A proto by stejně jako řada dalších velmi ocenila smysluplné vzájemné meziresortní uznávání dalšího vzdělávání.

„... chybí tam ta provázanost. Tam se předpokládá to, že tam je jakoby základ, samozřejmě to, že tam je... Tam, že vlastně těch 24 hodin v rámci naplnění tý, tý sociální služby, ale navíc tam je prostě tohle všechno, supervize, kazuistický semináře, jako je těžký pro toho zaměstnavatele, pro ranou péči jako poskytovatele rané péče, to zaprvé těm zaměstnancům umožnit, mít, sehnat na to ty peníze. A kde brát taky čas těch lidí, protože jestliže maj třeba hodně



klientských rodin a zároveň se hodně vzdělávají, protože to je v jejich zájmu, nic jiného jim v podstatě nezbyvá a ještě to je v rámci 3 rezortů, který mají jinak nastavený ty akreditace...” (poskytovatel)

Poskytovatelé upozorňovali i na další důležitou skutečnost, že – i když najdou čas pro vzdělávání svých pracovníků nad rámec povinných 24 hodin prostřednictvím kurzů z jiných rezortů – řada zřizovatelů jim finanční náklady na takové kurzy odmítá proplatit. Někteří se svěřili, že si z této komplikované situace pomáhají tím, že kurzy z jiných ministerstev vykazují jako vlastní školicí akce, ačkoliv dobře vědí, že je taková praxe na hraně zákona.

Výběr dalšího vzdělávání komplikují poskytovatelům i pracovníkům také další faktory. Jedním z hlavních je pro mnohé **finanční nedostupnost kvalitních kurzů**. Vzhledem k tomu, že má řada služeb nedostatek financí na vzdělávání PSS, vyhledávají někteří poskytovatelé levnější nebo přímo bezplatné vzdělávací aktivity.

„... musíme vybírat ehm vzdělávání a kurzy, které jsou buď nějak cenově dostupné, nebo když to jde, tak úplně bezplatné. Takže pak máme stopku šest, výš už ne, tak tento rok vám už nic nedáme, tak si najděte něco zdarma, takže třeba máme nějaký vysněný kurz, se prostě nedostaneme.“ (Olga, PSS)

V tomto ohledu se však organizace sociálních služeb mezi sebou významně liší, často v závislosti na tom, jaká je jejich právní forma nebo kdo je jejich zřizovatelem. Jedna z účastnic fokusních skupin popsala svoji zkušenost s naprosto odlišným přístupem k dalšímu vzdělávání ve dvou organizacích, kde pracovala:

„... a když jsem v podstatě já přišla, tak jsem byla v šoku, protože jsem byla z pobytky, kde prostě 24 hodin bylo prostě dáno a bylo zcela hrazeno, (...) když jsem se školila, tak jsem byla v práci, teď jsem přišla tady do neziskovky ‚Zaplat si, vem si dovolenou, nebo prostě si to nadělej.‘ Já byla úplně jako v Jiříkově vidění...” (Soňa, poskytovatel).

V organizacích, ve kterých je naprosto běžné získávat finanční prostředky na provoz z grantů (často se jedná o NNO), s financováním vzdělávání problém obvykle nemívají. Jejich pracovníci se tak mohou v rámci oboru vzdělávat podle svých představ, což organizace externě prezentují jako jeden ze svých stěžejních zaměstnaneckých benefitů.

„... kolegyně mi dneska pošlou (...) svůj individuální plán a já jako projektový prostě manažer to zakomponuju do projektu a loni se mi podařilo na sto procent věci ty peníze sehnat. A to byly kurzy i drahé, jako že jsem platila rekvalifikační i kurz nakonec...” (Alena, poskytovatel)



Dalším faktorem, který významně ovlivňuje výběr dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách je jeho **geografická dostupnost, respektive časové možnosti pracovníků dané mj. druhem sociální služby**. Problém se projevuje především u specificky tematicky zaměřených kurzů, které nejsou běžné, a tudíž se jejich dostupnost region od regionu významně liší. Pro pracovníky ve směnném režimu pak může být obtížné skloubit delší časové nároky na dojíždění za vzděláváním s požadavky (směnného) provozu sociální služby. Tyto problémy poskytovatelé často řeší objednávkou kurzu tzv. na klíč, který probíhá přímo v sídle poskytovatele. Nicméně i toto řešení může být pro pracovníky spojeno s určitými nevýhodami, které budou blíže popsány v další části zprávy (viz kapitola 5.7).

„my jsme tady jako by selektovaný do Ústeckého kraje, protože to je pro nás nějaká, dejme tomu nějaká přijatelná dojezdová vzdálenost, protože si nemůžu dovolit asistentku poslat na školení na druhou stranu republiky, byť by tam to téma, který by pro nás bylo přínosný bylo, tak já bych potřebovala, aby ty témata byly dostupný celorepublikově pokud možno.“ (Jindřiška, PSS)

„... nejradši taky si necháme udělat na míru a nejlépe u nás v Jeseníku, protože zase pro ty zaměstnance je ta dojezdová vzdálenost, když mají jet jednu, dvě hodiny do Olomouce ráno, tak to si představte, že vstávají třeba o půl čtvrté, jako jo a vrátí se večer v sedm a druhý den mají dvanáctku“ (Natálie, poskytovatel).

Pokud jde o témata dalšího vzdělávání, panovala na fokusních skupinách shoda, že v současné době **existuje poměrně široká nabídka nejrůznějších úvodních kurzů, nicméně již zkušenější pracovníci s dlouholetou praxí by potřebovali spíše návazné, prohlubující kurzy, kterých je na trhu naopak nedostatek.**

„Co se týče toho vzdělávání, mám problém najít pro zaměstnance kvalitní kurzy, který nejsou jenom základ, nějaký nástřel. (...) Protože pokud máte stálý personál, tak je nemůžete posílat stále na úvod a jedno a to samé.“ (Jindřiška, poskytovatel)

Někteří zkušenější PSS (včetně jejich nadřízených) pak konstatovali, že mají opravdu problém najít mezi dostupnými kurzy nějaký nový, který ještě neabsolvovali. **Nabízí se proto otázka, jestli musí mít tyto pracovníci stejnou povinnost dalšího vzdělávání, včetně omezeného počtu aktuálně uznávaných forem, jako nováčci a služebně mladší kolegové.** Na fokusních skupinách padl například návrh, aby zkušenější PSS měli místo dalšího vzdělávání povinnost absolvovat pouze supervizi nebo aby dokonce sami mentorovali či vyučovali méně zkušené pracovníky.



„já teda furt si myslím, že ten trh třeba kurzama, jsou nový a nový a zajímavý. Ale mnoho lidí teda si tam nevybere třeba a ty starší pracovníci, který tu svoji práci dělají 5, 10 let, tak třeba už si říkaj, hele už jsem natolik zkušeněj, že už nic nepotřebuju a hlavně nechci. To, co mám ty vědomosti, mně to stačí pro moji práci. A možná by se to potom dalo otočit, že místo aby teda chodili na další kurzy, který nechtěj, tak by se spíš zasvěcovali tady do těch mentorů.“ (PSS)

„Já třeba už mám vyčerpáno, jako že mě nic už neoslovuje, jsem v podstatě absolvovala skoro všechno, a že mě přijde, že jak si rozkliknu jakýkoli kraj, tak je to v podstatě všude stejný, akorát se to třeba jinak nazývá, takže je třeba problém se nějak jakoby vzdělávat.“ (Zdeňka, PSS)

Mezi účastníky fokusních skupin, kteří mají dlouholetou praxi byly žádané především kurzy zaměřené na osobní rozvoj a psychohygienu, případně psychologii a základy psychiatrie. Kurzy věnované psychohygieně mají dle jejich vyjádření tu výhodu, že jsou přínosné i pro dlouholeté zaměstnance, respektive právě pro ně mohou být nejpřínosnější.

„A jestli teda můžu říct tady, jako co teda poskytnou člověku, kterej už dělá dlouho... tak já jsem třeba minulý rok jsem si našla kurz, jak vydržet v sociálních službách (smích ze sálu) aneb praktická psychohygienu. To bylo tak výborné, to všem doporučuju.“ (Julie, PSS)

Zájem PSS o vzdělávání zaměřené na osobní rozvoj reflektovali i někteří poskytovatelé, kteří takové kurzy cíleně zařazují do dalšího vzdělávání svých pracovníků.

„že se nám osvědčilo, že ty kurzy tak nějak jakoby dělíme na to, aby samozřejmě těm zaměstnancům to pomohlo vůči těm klientům, takže nějaké takové ty specifické, ale potom, aby některé ty kurzy byly zaměřené i na to, aby to ošetřovalo ty samotné zaměstnance.“ (Pavla, poskytovatel)

Výhodou kurzů zaměřených na osobní rozvoj je, že jsou vhodné prakticky pro všechny, tj. mohou se jich účastnit PSS z různých druhů sociálních služeb včetně sociálních pracovníků, aniž by přitom některá ze skupin byla při vzdělávání upozaděna. Což se o ostatních kurzech říci nedá. **Není tedy divu, že si někteří účastníci fokusních skupin z řad PSS posteskli, že se vzhledem k druhu či malé velikosti své sociální služby na vzdělávacích kurzech často ocitají v menšině. Lektor se v takovém případě často zaměří na problémy typické pro čteněji zastoupené sociální služby nebo konkrétní skupiny klientů. A přínos pro zbývající účastníky je minimální.** Tento problém zmiňovali nejčastěji pracovníci ze služeb sociální prevence, kteří bývají na



kurzech obvykle méně zastoupeni. Z jejich pohledu by pak bylo logicky přínosnější, pokud by i jednotlivé kurzy dalšího vzdělávání byly specializované dle druhů sociálních služeb.

„... protože když jsme byli na školení, kde třeba, hm, jsme byli my, byli tam třeba z dětského domova, byli tam třeba z drogově závislých a každej tam říkal něco... což já tři čtvrtě toho školení se netýkalo nás, jo.“ (Ilona, PSS)

K náročnosti vzdělávání různorodých skupin pracovníků se vyjádřila i jedna ze vzdělavatelek, která v této souvislosti poukázala na to, že není v možnostech vzdělavatele více specializovat vzdělávací kurzy podle účastníků, protože zcela reálně hrozí, že takové kurzy pak nebudou početně naplněny.

„... jo, vy si nemůžete poručit jako agentura, že zrovna, hm tady budou jenom prostě všichni lidi z domova pro seniory nebo že tady to školení je jenom určeno tady a tady pro ty, tady, ehm, pro tu danou službu, protože se vám to ani nenaplní.“ (Anežka, vzdělavatel)

V této podkapitole jsme se soustředili na dostupnost dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách. Implicitně s tímto tématem souvisí i problém kvality dalšího vzdělávání. Přestože v některých regionech může být geograficky, finančně i časově dostupné další vzdělávání, opravdu **kvalitní vzdělávací kurzy probíhají, podle sdělení účastníků fokusních slupin, především v krajských městech, potažmo v Praze**. A takové vysoce kvalitní kurzy pak často bývají finančně náročné a pro běžné sociální služby, respektive jednotlivé pracovníky jsou prakticky nedostupné. Kvalitou dalšího vzdělávání se proto podrobněji zabývá kapitola 5.8.

5.6 Formy dalšího vzdělávání

Podle zákona o sociálních službách patří mezi formy dalšího vzdělávání PSS akreditované kurzy, odborné stáže, školicí akce a konference. V praxi je navíc využívána také forma mentoringu.

Pokud jde o formu kurzů, **účastníci fokusních skupin jednoznačně upřednostňovali kurzy praktické a interaktivní před frontální teoretickou výukou. Pozitivně hodnotili zařazování modelových situací a příkladů z praxe**. Jedná se o logické vyjádření, neboť jednotliví pracovníci při výkonu své práce řeší konkrétní problémy, tudíž oceňují, pokud jim lektor pomůže nalézt také jejich konkrétní řešení. To ovšem obvykle vyžaduje, aby **samotný lektor měl dostatek praktických zkušeností z oblasti sociálních služeb**.



„ty holky vždycky vocení, když je to někdo z praxe, protože voni řeší konkrétní problémy a chtějí často ty vodpovědi vázaný na konkrétní problém, pak (...) jako pokud se postupuje (...) jenom v nějakých obecnostech, tak jako je to u nich spíš jako ta útrpná záležitost, takže navázaný všechno jakoby na tu praxi.“
(Veronika, poskytovatel)

Mezi oblíbené typy kurzů patří jednoznačně **zážitkové a sebezkušenostní**, při kterých si pracovníci mohou osobně vyzkoušet, jaké to je být na nějaký čas v roli klienta.

„... i na těch kurzech, prostě aby to bylo interaktivní. U nás, když mluvíte o vozejkách, tak si musej zkusit jako asistence a i jako klient, aby si zkusili ten pocit, jaký to je, když ho někdo veze, jo, takže opravdu aby to bylo zážitkový, aby z toho měli nějaký, aby si něco odnesli...“ (Marta, poskytovatel)

Mnohem častěji by si pracovníci přáli účastnit se stáží. Představují pro ně opět novou praktickou zkušenost s jiným druhem služby nebo častěji totožnou službou fungující trochu odlišně. Pracovníci tak získávají odstup od rutinního výkonu své práce, dochází k její reflexi, inovacím a přinášení dobré praxe odjinud.

„ti zaměstnanci se velmi rádi podívají někam jinam a přijedou a zase přebírají dobrou praxi, nebo naopak poukazují, že třeba to nedělají úplně jak my. Předávají si svoje zkušenosti, myslim si, že to je dobrá věc.“ (Denisa, poskytovatel)

U jiného poskytovatele mohou být pracovníci svědkem také špatné praxe. A i tato zkušenost může pozitivně ovlivnit jejich motivaci k práci a k dalšímu rozvoji, neboť se vrací do svého zařízení s vědomím, že jejich služba funguje lépe. Nicméně je s tím spojeno i možné riziko převzetí špatné praxe, respektive takové praxe, která zjednodušuje pracovníkům práci, ale z různých důvodů je nevhodná. To je ovšem možné vyřešit zařazením zpětné vazby PSS a vedoucího po stáži. Rovněž lze identifikovat i riziko možnosti přechodu zaměstnance do služby, ve které byla stáž realizována.

„... ale stáž bez zpětnovazebního semináře je úplně k ničemu. Devadesát osm procent meich lidí se naučí špatnou praxi. Oni vidí vidí věci, kterých si všímají hele voni to tam dělají takhle a hrozně si tím ušetřujou práci. Jenomže to je vočurávání toho, co já po nich nechci. V momentě, kdy to nerozeberem, tak to nemá ten správnej efekt.“ (Jan, poskytovatel)

Seznámení se s jinými, okolními službami může mít i další pozitivní dopad – pracovníci jsou pak schopní poradit klientům, které jiné sociální služby je možné využít a jak jejich provoz konkrétně vypadá v praxi.



„Ale myslím si, že třeba i pro nás by bylo jako dobrý se dostat do nějakého zařízení, abychom měli trošku přehled, jak to chodí v těch zařízeních anebo i se setkáváme s tím, že ti klienti právě, když jsou doma a pak už mají člověka, o kterého se staraj a je to už neúnosný a chtěj ho někam umístit, tak chtěj po nás třeba, jaký máme zkušenosti, ale když v tom zařízení jsme třeba nebyli, tak nemůžeme jim zas jakoby poradit.“ (Gabriela, PSS)

Pokud jde o stáže, vyskytuje se (zřejmě nejen) v sociálních službách zvláštní paradox. Na jednu stranu je o ně z mnoha důvodů velký zájem jak mezi poskytovateli, tak i samotnými PSS a jsou hodnoceny jako velmi přínosné. Na stranu druhou však řada organizací stáže neposkytuje vůbec nebo je poskytuje pouze v omezeném rozsahu. **Důvodem nižší nabídky stáží je vysoká personální a časová náročnost stáží.** Poskytovatelé opakovaně poukazovali na **problém nedostatku personálních kapacit**, jehož důsledkem je, že pracovníci pověřeni rolí mentora se v reálném provozu služby musí věnovat současně klientovi i stážistovi. Vyčlenit pracovníka, který se v danou dobu bude starat jen o stážisty, se podaří jen málokteré organizaci.

„Ale tam nastane ten problém, který tady říkala paní... že ti poskytovatelé někdy nechtějí ty cizí zaměstnance, protože ti stávající zaměstnanci se jim musí věnovat a narušuje to vlastně ten chod toho zařízení. Ať je to pobytovka nebo ambulantní, to je úplně jedno, ale nikdy nemůže ten stážista jít sám do akce, protože nezná ty klienty, nezná v podstatě ten režim a nějaké ty povinnosti toho, tý pozice, na který stážuje, takže vždycky musí být s tím stávajícím zaměstnancem, ale ten stávající zaměstnanec má svoje pracovní povinnosti, které musí plnit, a ještě k tomu se v podstatě věnuje dvěma klientům najednou teda, jak jste tady už říkali.“ (Lenka, poskytovatel)

K rovněž oblíbeným, ale méně dostupným formám dalšího vzdělávání, patří **zahraniční stáže**. Ti, kdo takovou stáž v minulosti absolvovali, ji zpětně hodnotí jako velmi zajímavou, inspirativní a motivující k dalšímu profesnímu rozvoji.

Velké organizace také často využívají tzv. **interní stáže**, při kterých pracovníci vždy několik dní v roce pracují v jiném zařízení své zastřešující organizace. Výhodou je, že takové stáže jsou bezplatné, nicméně není jasné, nakolik jsou i přínosné – záleží na velikosti organizace a na tom, zda jsou její služby natolik diferencované, že se pracovník na stáži setká s odlišným provozem a pracovními postupy, které se v jeho domácím zařízení nepoužívají.

Dle vyjádření účastníků fokusních skupin organizace sociálních služeb poměrně hojně využívají **interní vzdělávání**, které lze jako školicí akce až do výše 8 hodin započítat do povinného dalšího vzdělávání. Vstupní interní školení musí obvykle absolvovat



každý nový zaměstnanec, aby se seznámil s chodem služby v zařízení. Své kolegy a kolegyně také školí pracovníci, kteří v určité oblasti vynikají nebo ji už dobře znají a tímto způsobem předávají získané znalosti a dovednosti služebně mladším a/nebo nezkušeným kolegům.

„Co už ale teďka děláme a co mi přijde fajn, že sme k tomu přistoupili, tak je nějaký minimum, který pro pracovníky v sociálních službách chceme mít. Do toho minima spadá komunikační výcvik, (...) spadá do toho zdravotnická pomoc (...). Takže tam je nějaký minimum, který jako by je nalejeme do každého nového člověka, kterej u nás pracuje, proto, aby se u nás cítil jakoby dobře. A byl připravený na krizový situace a podobně, plus nějaký zadávání do systému, vykazování.“ (Zdeněk, poskytovatel)

„Právě, ehm, si sednem, když vidíme, že někdo třeba s jedním klientem umí jako líp. Ehm, že by to prostě mohlo zjednodušit i ostatním v rámci třeba, hlavně tam jde o tu manipulaci.“ (Leona, poskytovatel)

Nejfrekventovanější variantou interního vzdělávání jsou školení vedená vedoucími pracovníky a sociálními pracovníky nebo např. staničními sestrami, a to vždy se zaměřením na nějaké konkrétní téma či problém v dané chvíli aktuální pro danou službu a její zaměstnance.

„samozřejmě je vzděláváme i my. Vybíráme témata, která jsou svým nějakým způsobem aktuální, kdy se třeba vyskytne nějaká určitá diagnóza u nějakého klienta a oni si s tím neví rady, takže na to uděláme školení pro ty pracovníky v sociálních službách.“ (Jitka, poskytovatel)

Konference jako forma dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách neměla na fokusních skupinách příliš velkou pozitivní odezvu. Nicméně někteří PSS a poskytovatelé uváděli, že konference navštěvují nebo i sami pro zaměstnance pořádají. Zejména konference úzce zaměřená na nějaké specifické téma bývá dle jejich zkušeností prostorem pro získávání inspirace a nových podnětů. Častěji však byly konference účastníky fokusních skupin považovány za málo přínosné pro skupinu pracovníků v sociálních službách, o něco vhodnější pak pro sociální pracovníky.

Kromě výše uvedených zákonem uznávaných forem dalšího vzdělávání využívají organizace i jiné formy, metody a vzdělávací přístupy. **E-learning jako jedna z metod vzdělávání měl na fokusních skupinách poměrně malou odezvu.** Většina poskytovatelů ji vůbec nevyužívá a sami pracovníci se s ní téměř nesetkávají. Přesto několik účastníků zmiňovalo možnost širšího využití videa jako prostředku pro vzdělávání pracovníků, ať již sledováním dokumentárních filmů o různých



onemocněných a následné společné diskuse nebo například natáčením průběhu péče o některého klienta a následné diskuse nad videem se zkušeným a/nebo nadřízeným pracovníkem.

Také **mentoring**, další možná forma dalšího vzdělávání, je v sociálních službách využíván spíše okrajově. Obvykle k němu organizace přistupují u nových zaměstnanců, protože umožňuje individuální přístup k rozvoji znalostí, dovedností a kompetencí méně zkušených pracovníků.

„my tam vždycky máme kurz, a to vlastně chceme po všech... zaměstnancích povinně, že tam máme kurz takový tý individuální práce s tím mentorem, kdy oni prostě stráví spolu já nevím 4, 8 hodin. V rámci nějaký individuální práce, co jim se zrovna ten rok otevře za téma.“ (PSS)

V souvislosti s dalším vzděláváním se na fokusních skupinách hojně diskutovala také supervize, byť čistě formálně k dalšímu vzdělávání nepatří. Zkušenost ze svých zařízení měla se supervizí většina účastníků. **Poskytovatelé hodnotili supervizi (ať již individuální, skupinovou, týmovou nebo případovou) veskrze pozitivně a někteří ji dokonce považovali za užitečnější než další vzdělávání samotné. Přístup pracovníků k významu supervize se poměrně lišil – někteří o ní hovořili s nadšením, jiným naopak vůbec nevyhovovala.** Lze předpokládat, že odlišné hodnocení může být mj. důsledkem kvality nastavení supervize v organizaci a kvality a osobnosti supervizora. Podle některých účastníků by v zájmu zvýšení všeobecné kvality supervizí měla být kvalifikace supervizorů jinak a lépe legislativně ukotvena. Oblíbenost či neoblíbenost supervize mezi pracovníky v sociálních službách může také záviset na druhu supervize, se kterým se dotyční setkali. Přičemž nejoblíbenější bývá supervize případová.

„Já supervize považuju za skvělej nástroj jednak jo, máme možnost supervizora. Znáám z doslechu i jako, že supervize špatná prostě z nějakých důvodů. Ale oproti vzdělávání, tak já v tom vidím ten potenciál už třeba jenom v tom, že supervizor může odhalit nějaký průvodní jevy začínajícího vyhoření a podobně. Doporučí hele zkus tady nějaký kurz jako předcházení vyhoření a takový...“ (Pavel, PSS)

„nám třeba volaj klienti naléhavý, který jsou prostě psychiatrický... potřebujem se sladovat v tom, jak s nima pracovat. Tak ta supervize je prostě nejrychlejší. Je nejlepší. Ulevěj si, najdou se tam nějaký strategie.“ (poskytovatel)



Na fokusních skupinách opakovaně zaznívaly i návrhy na zahrnutí supervize mezi uznávané formy dalšího vzdělávání. A proto jej i s vědomím určitých procesních komplikací spojených s jejich případným uznáním v této zprávě uvádíme.

„Potom je docela problém že se supervize nezapočítávají do povinného vzdělávání, protože my teda ji organizujeme, snažíme se, všechny týmy u nás mají supervizi, platíme drahé supervizory, kvalitní, mnohdy je třeba i obtížné motivovat ty pracovníky, aby se účastnili těch supervizí, takže to po nich chceme, a když se jim to potom nezapočítá do povinného vzdělávání, tak je to určité zklamání.“ (Dana, poskytovatel)

5.7 Místo a čas dalšího vzdělávání

Na fokusních skupinách se účastníci také vyjadřovali k otázce, kde a v jaké době nejčastěji probíhá další vzdělávání PSS a zda využívají spíše již zveřejněné kurzy vzdělávacích subjektů nebo si jejich organizace objednávají kurzy tzv. na klíč.

Podle zákoníku práce by všichni PSS měli dostávat na další vzdělávání placené volno. Během fokusních skupin však vícekrát zaznělo, že **v některých organizacích se pracovníci účastní dalšího vzdělávání mimo pracovní dobu, ve svém osobním volnu.** Tento nestandardní postup souvisí s problémem, kterému čelí řada poskytovatelů – zastupitelností. Dalšího vzdělávání se v případě obtížné zastupitelnosti pracovníci často reálně účastní pouze v době, kdy nemají směnu a nemusí se starat o klienty. U některých kurzů na klíč, které se konají v místě poskytování služby, si zase pracovníci během výuky dělají přestávky podle potřeb svých klientů, aby se o ně mohli postarat.

„Když je ten kurz třeba u nás nebo to školení, tak v podstatě se to třeba dělá v pracovní době, že se provedou hygieny, jdete na školení, po třech hodinách se vracíte, abyste zajistila oběd uživatelům, a pokračujete ve školení.“ (Zdeňka, PSS)

Vedle faktu, že toto řešení odporuje zákoníku práce, jde často proti základní funkci (dalšího) vzdělávání. Pracovníci, kteří jsou vysláni na školení např. po noční směně, opravdu nemohou být mentálně ani fyzicky připraveni se čemukoli novému intenzivně učit.

Tento problém není – vzhledem k četnosti, směnnému provozu a nutnosti zajistit chod služby v mnoha případech 24 hodin denně – v řadě organizací snadné vyřešit. Do značné míry se na něm podílí výrazná personální poddimenzovanost v sociálních službách. Navýšení počtu pracovníků, které by zařízením umožnilo snáze organizovat



zástupy za vzdělávající se kolegy, by výše uvedené nekomfortní podmínky vzdělávání výrazně eliminovalo.

Pokud jde o místo konání vzdělávacích kurzů, obvykle si organizace objedná školení na klíč, kterého se pak mohou zúčastnit všichni zaměstnanci, resp. jejich podstatná část, nebo PSS jednotlivě či v menších skupinách dochází/dojíždí na školení jinam. Výhodou prvního přístupu je kromě snazší dostupnosti a kvality vzdělávání, respektive vzdělávání tzv. ušitého na míru potřebám dané organizace a sociální služby, také možnost společného setkání všech pracovníků, kteří se jinak (především v případě terénních služeb) v pracovní době mívají.

„Mně asi nevaděj kurzy, když jsou u nás. Tak je to takový jako rodinnější, člověk se potká s těma kolegama, třeba kterýma se třeba mívá“ (Alice, PSS)

„... spíš preferuju to, že je to u nás v tom zařízení. Je to takový příjemný, celkově i... (Antonie, PSS)

Některá úskalí však jsou se společným vzděláváním pracovníků jedné organizace v místě provozu služby spojena. V první řadě mohou mít někteří pracovníci před ostatními kolegy strach otevřeně hovořit o problémech, které je v práci/v organizaci trápí nebo si s nimi neví rady.

„Možná trošku vadí, že se tam všichni jakoby znají, takže někdy se bojejí víc otevřít. Což... je takový...“ (Antonie, PSS)

Druhým problémem může být zvýšená nervozita, tlak a pocit viny některých pracovníků, že místo péče o své klienty, kteří jsou pouze o patro výše, „pouze“ celý den sedí a poslouchají výklad lektora.

„My jsme měli jeden kurz bezpečnosti práce u nás v zařízení a mě to tak hrozně nebavilo. Mě hrozně baví chodit právě ven, protože tam to bylo, jako když pracujete z domova a víte, že vám tam spí dítě. Mně prostě přišlo, jakože se na to nesoustředím v tom zařízení, protože tam ty různé činnosti, co bych jako mohla dělat, nebo to... takže pro mě prostě je důležitý jet ven (důraz) a tam se prostě soustředit na to téma.“ (Hedvika, PSS)

Právě s cílem zřetelně oddělit pracovní výkon a vzdělávání a zároveň využít pozitiv společného vzdělávání celého týmu volí někteří poskytovatelé kurzy na klíč, které se konají mimo prostory provozu služby.

„... [školení] neděláme v práci, protože ty lidi chodili v těch mundůrech a furt si mysleli, že jsou v práci, takže jsme to začali dělat v [krajském městě], v místnosti v jiné, abychom je vytáhli úplně z toho zařízení, protože fakt, aby věděli, že



jedou do té školy. Že se prostě musí voblíct, vzít si tu kabelku a jít do toho autobusu, že prostě je to fakt jiný den, než běžný pracovní den. A myslím si, že ty lidi si jako na to za toho půl roku toho projektu zvykli, že se jim to líbí, a začali sami chodit.“ (Helena, poskytovatel)

Své výhody mají pochopitelně i otevřené vzdělávací kurzy, kde se sejdou pracovníci z různých zařízení sociálních služeb. Mohou zde totiž vznikat nové pracovní i mimopracovní vztahy, v průběhu školení probíhá vzájemná výměna zkušeností apod. Jelikož na tato externí školení PSS neradi jezdí zcela individuálně, poskytovatelé je vysílají zpravidla ve dvojici.

5.8 Kvalita dalšího vzdělávání

Všichni účastníci fokusních skupin se obecně shodovali, že kvalitní kurzy bývají ty delší, trvající 2 – 3 dny, ačkoliv některá, zejména teoretická témata je samozřejmě možné zvládnout probrat i během 8 hodin. Problém je, že delších kurzů je na trhu podstatně méně a při překročení 24 hodin za rok si pracovník obvykle musí kurz nad rámec zákonného limitu hradit sám, případně si na něj musí vzít dovolenou.

„... s čím já třeba narážím, že se mi těžko hledá kurz, který by měl dvacet čtyři hodin a šel jakoby do hloubky, je hodně kurzů na osm hodin, a to mě prostě neuspokojí, protože mám pocit, že je to tam jako po povrchu. A tak bych uvítala víc kurzů, který mají dvacet čtyři hodin a věnujou se tomu tématu víc.“ (Šárka, PSS)

Kvalita kurzů je dále podmíněna **jasnou strukturou a interaktivitou**, tedy tím, že jsou účastníci do výuky aktivně zapojeni a mají určitý vliv na její vývoj. Například rozdělení účastníků do skupin, praktická činnost ve skupinách a její následná společná reflexe výrazně zvyšuje kvalitu a pozdější využitelnost probírané problematiky. V této souvislosti je pochopitelné, že celkovou kvalitu kurzů asi nejvýrazněji ovlivňuje osobnost, znalosti a kompetence lektora.

„Já si myslím, že to je strašně vo osobě lektora, jo. Přesně tyhle ty lidi, který potom tam sedí a třeba dokonce na začátku dávají najevo, že jsou tam povinně a nezajímá je to a já už jsem zažil, že se v otočí zády u stolku a začnou si tam ťukat do telefonu, ale tohle je... Tohle je naprosto vo osobě lektora a dobrej dobrej lektor si přece tu pozornost umí získat a dobrej lektor v těch lidech, ať mají takový nebo takový vzdělání, zanechá pocit, že se něco dozvěděli. Jo, já prostě si myslím, že tohle je strašně vo lektorovi, jo. Může bejt, může bejt lektor, kterej má sice skvělý znalosti a třicet titulů, ale neumí učit...“ (Petr, vzdělavatel)



Kvalitní lektor je tedy člověk, který umí zaujmout a namotivovat. Nepřednáší frontálně osm hodin, ale zapojuje účastníky a snaží se rozpoutat diskusi. **Zároveň dobře rozumí vyučované problematice, a to nejen teoreticky, ale i prakticky,** tedy optimálně někdo, kdo v sociálních službách pracuje nebo dříve pracoval.

„Nebaví mě lektor, kterej si sedne za stůl a povídá osm hodin. Když zapojuje, když je to formou nějakýho workshopu, praxe, je to zábavnější, určitě i přínosnější, takže zapojení účastníků jako od lektora. Musí z něj něco dejchat z toho člověka. Když je to leklá ryba, celkově charisma nějaký. A musím z něj mít z toho člověka pocit, že tomu rozumí a že mi něco může předat.“ (Ludmila, poskytovatel)

Dle zkušeností účastníků fokusních skupin **patří kvalitní kurzy k těm dražším.**

„obecně musím říct, že čím je to školení kvalitnější dražší a dlouhodobější, tak přináší lepší podněty přímo pro naši práci.“ (Dana, poskytovatel)

Automaticky to však neznámá, že také některé z levnějších nebo přímo bezplatných kurzů, které jsou dostupné, nemohou být vysoce kvalitní.

„My vyhráli na krajském úřadě výběrový řízení na, ehm „Kvalitu pro praxi 2“ (...) a zrovna tak třeba teď ty kurzy v rámci té „Kvality pro praxi“ jsou zdarma pro organizace, je to tam teda, za, nějakým způsobem limitováno počtem lidí z jedné organizace, jo, a tak dále, jo. To jsou prostě podmínky toho projektu, a to je věc druhá, ale ty kurzy jsou zdarma. A opravdu je budeme poskytovat my s našim lektorským týmem, takže ty kurzy určitě nebudou nekvalitní. Vždycky to tak úplně nemusí být, že když jsou ty kurzy zdarma, že, že to za nic nestojí.“ (Kamila, vzdělavatel)

Kvalitu dalšího vzdělávání PSS má v ČR podporovat centrálně nastavený akreditační proces, který zajišťuje, že existující akreditované vzdělávací kurzy mají alespoň minimální požadovanou úroveň. Bohužel **dle zkušeností účastníků fokusních skupin z řad vzdělavatelů i poskytovatelů není akreditace považována za záruku kvalitního kurzu.** Tito aktéři naopak poukazují na to, že stávající **rigidita systému akreditací často znemožňuje vytvářet kvalitnější a tematicky zajímavější kurzy** (resp. takové kurzy samozřejmě můžou probíhat, ale bez akreditace). Jedná se zejména o kurzy s přesahem do problematiky jiných rezortů, kurzy prohlubující ty úvodní nebo kurzy využívající zahraniční experty, jejichž návštěvu není vždy možné naplánovat s dostatečným předstihem, aby byl kurz za současných podmínek akreditován.



V této souvislosti jeden z poskytovatelů konstatoval, že jsou pro jejich organizaci **přínosnější neakreditované kurzy, kam si mohou ad hoc pozvat odborníky, kteří jim pomohou řešit jejich konkrétní problémy** než kurzy akreditované, při kterých zbývá na individuální práci velmi málo prostoru.

„My zase spíš volíme tu druhou cestu, že než bychme naše lidi ehm... prostě na nějaký osmihodinovej kurz sociálního.... sociálně právního minima, tak si prostě pozveme na 3 hodiny sociální pracovníci z nějakýho prostě OSPODu, která si tam sedne a my jí dáváme otázky, co, co nám chodí z telefonátů, co potřebujeme vědět a vlastně jako (pousmání) pro všechny je to kratší, vydatnější a opravdu jako na míru i za tu cenu, že to nemáme akreditovaný, ale prostě ona nám řekne to, co my potřebujem. Nebo si pozvem gynekologa, nebo prostě... ty, ty všechny věci, který my tematicky řešíme a potřebujem tam nějaký další odbornosti, tak si to spíš jakoby zprostředkujem takhle, než abychme... Aby někdo seděl prostě 8 hodin a z toho měl třeba 20 min opravdu jako pro sebe.“
(poskytovatel)

Pokud tedy akreditace není zárukou kvality kurzu, jakým způsobem poskytovatelé postupují, aby zvýšili pravděpodobnost, že kurzy, které pro své pracovníky objednájí, budou kvalitní a přínosné? Nejčastěji jednoduše tím, že **vzdělávací kurz sami absolvují nebo využívají zkušeností pracovníků i jiných organizací**, kteří se jej v minulosti zúčastnili.

„Když absolvujeme ty kurzy, to je první věc, to je velká zkušenost. Potom hodně dáme na informace těch pracovníků, které byly na jiném kurzu, kterého třeba já jsem se nezúčastnila, a řekly mi ano, byl to kvalitní kurz o domácím násilí, tak já jim to prostě věřím. A na tom potom taky stavíme.“ (Věra, poskytovatel)

„Naše zkušenost už, jo, protože už opravdu jedeme těch pár let, takže už pár kurzů ty lidi absolvovali, takže už máme přehled, kde- vodkud přijeli ty lidi a řekli, Ten byl bombovej ten kurz a strašně mi dal.‘ anebo přijdou, No, byl to kurz no.‘“ (Jitka, poskytovatel)

Jedna z poskytovatelek při diskusi uvedla, že **před výběrem kurzu vždy hovoří s potenciálním lektorem a ověřuje si jeho ochotu a schopnost přizpůsobit kurz potřebám její organizace.**

„Zadáte si to do rejstříku, vyjede vám padesát... vyjede vám padesát organizací, který tohleto mají akreditovaný. Tak začnu vobvolávat a všude říkám „Chci mluvit s lektorem“ a jestliže mi řeknou, že to nelze, tak děkuju vám mockrát, na shledanou. Jestliže mi teda dají číslo na lektora a zavolám lektorovi



*a lektor začne ,Tak já to dělám tak, a tak a tak,‘ tak se mu taky poděkuju a jestliže lektor začne slovy ,Vodkud jste? Co chcete? Jakej máte problém?‘, tak to je můj člověk. Takže prostě s takovým lektorem se snažím domluvit.“
(Helena, poskytovatel)*

Některé sociální služby pak mají vytvořen **vlastní interní systém hodnocení kurzů a lektorů**, kam pracovníci po absolvování kurzu vždy napíší své zkušenosti a postřehy ke kvalitě lektora a průběhu vzdělávání.

„A ještě jsem chtěla říct, že v rámci toho, jakým způsobem se orientovat v přehršli nabídek kurzů, se v [jméno organizace] vytvořil jako samonosně takovej systém hodnocení kurzů a lektorů. Je to prostě jednoduchá excelovská tabulka, kde ty lidi píšou prostě svoje zkušenosti, zda k tomu lektorovi má smysl přijít i podruhý, jestli má smysl to předat, jestli to je zaměřený na ty služby, co poskytují, protože tohle je taková ta klasická airbnb systém jako. Jedna hvězdička až pět hvězdiček, protože jedna hvězdička, tam bych si dávala velkej pozor, 4 – 5 hvězdiček je super, tam můžu poslat pracovníky.“ (Alexandra, poskytovatel)

5.9 Využití výsledků dalšího vzdělávání v praxi

Je nepochybné, že se v posledních letech pracovníci v sociálních službách mnohem více vzdělávají, nežli tomu bylo před zavedením povinnosti dále se vzdělávat. Otázkou ovšem zůstává, do jaké míry jim absolvované kurzy pomáhají se odborně rozvíjet a aplikovat nové znalosti a dovednosti v praxi. Hlavním předpokladem smysluplného vzdělávání je připravenost organizací na zavádění nových poznatků, metod a postupů do provozu sociální služby. Tento proces ovšem reálně ovlivňuje řada faktorů.

Prvním z nich je **praktický přínos krátkodobých vzdělávacích kurzů**. Účastníci fokusních skupin velmi často poukazovali na problém malého efektu osmihodinových kurzů. Těchto kurzů je v současnosti většina a neumožňují zařadit podrobnější výklad ani individuální praktická cvičení a už vůbec ne společnou diskuzi nad problematikou nebo metodou nebo sdílení vzájemných zkušeností.

„... většinou vám ten školitel ještě řekne: ,doporučuju vám tady tuhleto literaturu, tady tuhle, tady tu tady tu,‘ tak vy si to třeba, jestli máte zájem, na netu někde najdete nebo koupíte nebo půjčíte v knihovně, a když chcete, tak si vo tom něco přečtete. Ano, něco vám to tak jako votevře, ale pak je to na vás. Za tych osm hodin se nemůžete v podstatě nic naučit.“ (Zdeňka, PSS)

Pracovníci a poskytovatelé však nebyli ve výše uvedeném názoru jednotní. Podle některých, působících především ve službách sociální péče, jsou osmihodinové kurzy dostačující. Jakou roli v tomto případě hraje problém zastupitelnosti pečujících



pracovníků při delších kurzech, je samozřejmě otázkou. Podle vzdělavatelů ale i poskytovatelů a pracovníků samotných je **rozhodujícím faktorem přínosu i krátkodobého, osmihodinového kurzu kvalita lektora, počet účastníků a jejich homogenita** z hlediska typu sociální služby. Pokud se například na jedné vzdělávací akci shromáždí téměř výhradně pracovníci pobytových služeb a lektor není všestranně zkušený profesionál, pak zbývající terénní nebo ambulantní pracovníci mohou kurz absolvovat, aniž by si z něj odnesli specifická praktická doporučení pro svoji praxi.

„Mně se na kurzu často stává, že když je většina z jiného zařízení a my jsme třeba z toho malinkého z toho našeho, tak se většinou to téma vždycky přesune na tu větší skupinu a já většinou odjízďím s tím, jakože jsem se vcelku vlastně nic nedozvěděla.“ (Monika, PSS)

Někteří poskytovatelé v souvislosti využitím poznatků v praxi dávají před kurzy **přednost stížím** u jiných poskytovatelů. Především z toho důvodu, že podněty získané v jiném prostředí (ale ve stejné službě) bývají velmi praktického rázu a pracovníci je na základě přímé zkušenosti mnohem snáze a ochotněji aplikují ve své organizaci.

„Někdy mi to přijdou vyhozený peníze, když mi přijde zaměstnanec z kurzu a nic mi do/z toho zařízení nepřinese. Bylo to supr, ale není schopnej nastavit, co se tam naučil. Pro mě je výhodnější, když ho pošlu do jiného zařízení a vokoukne tam něco jinak.“ (Marta, poskytovatel)

Při uvažování o využití výsledků dalšího vzdělávání v praxi nelze opomenout důležitou skutečnost, na kterou upozornil jeden z poskytovatelů. **Není možné přenášet odpovědnost za aplikaci poznatků a dovedností, tj. za provádění změn v chodu služby na samotné PSS.** Tato funkce by měla zůstat v rukou nadřízených nebo obecně managementu organizace. Jejím úkolem je poznatky a nadšení pracovníků, které si přinesou ze školení, vhodným způsobem využít a nastavit mechanismy jejich převádění do praxe.

„A pak ten převod do praxe.. Ten převod do praxe si myslím, že je na nás pak vedoucích zaměstnanců, abychom ty zpětnovazební věci dělali jo, že když se někdo vrátí z kurzu, se budu zajímat, co tím teda chci změnit a i já udělám teda nějaký koncept toho vzdělávání, jo, tak mně přijde, že... vlastně dostat do tý praxe, že přijedou a jsou spokojený, by nemělo mi stačit.“ (poskytovatel)

Je nutné si také uvědomit, že i v případě, že pracovník přinese do organizace nové a zajímavé podněty, může být poměrně obtížné je v provozu služby použít. Může se např. setkat (a taky se tak děje) s aktivním či pasivním odporem kolegů či nadřízených,



obvyklou reakcí na obavy jednotlivců ze změn. Významnou roli může hrát také **nechuť ke změnám postupů ze strany klientů samotných.**

„Já spíš pozoruju že je problém v tom že když děvčata načerpají nové zkušenosti nebo postupy a přístupy, tak ne vždycky se nám to pak daří rozjet u nás přímo v naší službě, protože narážíme na to že ne všichni pracovníci mají ty stejné zkušenosti, klienti nechtějí nové přístupy a způsoby práce protože se bojí takže, a že není dost pracovníků, aby se to mohlo dělat jinak a lépe, takže to mě hodně mrzí, i když jsme pak školili nějaké způsoby manipulace, tak nakonec v praxi se to tolik nedělají protože na to není tolik času, klienti se bojí, takže to je takový jako handicap.“ (Dana, poskytovatel)

Nejčastěji zmiňovaným způsobem předávání znalostí ze vzdělávacích akcí ostatním kolegům v organizaci byla **prezentace „referátu“ na společné poradě, případně zpracování písemné „reflexe“** se shrnutím, co nového se pracovník na kurzu nebo stáži naučil. Ojedinele volí organizace formu interního školení, během kterého pracovník své kolegy s novými poznatky a postupy podrobněji seznámí, aby se v zařízení rozšířila praktická využitelnost vzdělávání.

„My máme ještě nastavený to, že vlastně jakoby jak máme pravidelný porady, tak má, je nějaká část a ta druhá část a v té druhé části vždycky, když někdo je na nějakým setkání, kurzu nebo prostě čemkoliv, tak má z toho vlastně takovej jako nějaký v uvozovkách výcuc (...), tak jenom třeba krátce seznámí a domluví se třeba nějaké dvou, tříhodinové sezení s ostatními kolegy, kde se snažíme ještě vytěžit z toho to, že takový nějaký ty vychytávky.“ (Marie, poskytovatel)

„Máme to, že i v rámci celý jako organizace nejenom naší služby, tak máme jednou za dva měsíce, že se sejdeme a lidi sdílejí, na kterých kurzech třeba byli, takže si jako i předáváme ty informace z těch kurzů v rámci jako s kolegama. Což je taky hodně super.“ (Adriana, PSS)

Efektivnějšího přenosu poznatků a postupů z dalšího vzdělávání do praxe lze podle účastníků fokusních skupin docílit **přítomností sociálního, resp. vedoucího pracovníka na kurzech primárně určených pro PSS.** Právě vedoucí pracovníci totiž fungují jako funkční katalyzátor změn v zavedených postupech a metodách práce PSS.

„A hlavně, co si myslím, že je hodně důležitý, to jsme tady říkaly s kolegyní o přestávce, je velmi důležité, že u toho vzdělávání jsou i ti jeho přímý nadřízený. (Moderátorka: Jako že na tom kurzu přímo sedí?) Tak přesně tak. (Několik účastníků se přidává – souhlasí.) To je alfa a omega, vnešení do té praxe, protože ve chvíli, kdy tam sedí dvanáct PSS, ale ‚takhle my to neděláme‘ a



„takhle nám to nedovolej“, a „my to takhle děláme“ a „oni nám říkaj“, ale... Vopravdu, i když to není akreditovaný pro sociální pracovníky, ale to jsou jejich přímý nadřízený, tak tam prostě seděj.“ (Erika, poskytovatel)

Do jisté míry problematický kontext využívání znalostí a dovedností z dalšího vzdělávání v běžné praxi sociálních služeb ukázal, že nelze automaticky klást rovnítko mezi systematické vzdělávání pracovníků a zvyšující se kvalitu služeb. Klíčové je, aby vzdělávání umožňovalo relativně snadné využití v praxi, aby organizace byly připravené výsledky vzdělávání interně šířit mezi další pracovníky a zároveň podporovat jejich praktické využití.

5.10 Návrhy na úpravy systému dalšího vzdělávání PSS

Na fokusních skupinách zazněla řada doporučení i konkrétních návrhů na změny v dalším vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

- **Širší výběr kurzů prohlubujících znalosti a dovednosti z kurzů úvodních**

Účastníci fokusních skupin shodně hovořili o potřebě prohlubujících a rozšiřujících kurzů namísto opakování stále stejných kurzů úvodních. Při zvažování úprav akreditačního řízení by proto tyto potřeby měly být vzaty v úvahu.

„Co se týče toho vzdělávání, mám problém najít pro zaměstnance kvalitní kurzy, který nejsou jenom základ, nějaký nástřel. Já jsem se s tím setkala, protože já vybírám pro kolegyně, samozřejmě po rozhovoru s něma, ty témata a je spousta úvodů k nějakému tématu a my potřebujeme prohlubovat ty znalosti. Protože pokud máte stálý personál, tak je nemůžete posílat stále na úvod a jedno a to samé.“ (Jindřiška, poskytovatel)

- **Širší výběr praktických, interaktivních, zážitkových a sebezkušenostních kurzů a workshopů**

Pracovníci ale poskytovatelé jednoznačně preferují praktické a interaktivní kurzy oproti frontální teoretické výuce. Velmi oceňovány byly kurzy zážitkové, sebezkušenostní a seberozvojové, při kterých si účastníci mohou probírané téma prakticky vyzkoušet a skutečně zažít, a následně i lépe aplikovat ve své praxi.

„... aby to nebyly jenom jako teoretické věci, ale přesně, aby si to mohla případně vyzkoušet, nebo prostě pokud tam jsou to nějaké praktické dovednosti, tak aby se naučila.“ (Jindřiška, poskytovatel)

- **Nižší počty účastníků na vzdělávacích kurzech**



V souvislosti s požadavkem na interaktivitu a praktické zaměření kurzů panovala v diskusích shoda i na přínosu nižšího počtu účastníků kurzů. Argumentace je jednoduchá. Při vyšším počtu účastníků lektor obvykle nemá možnost věnovat se jednotlivým účastníkům individuálně, dát všem prostor pro vyjádření a případně i pro vyzkoušení si probíraných metod atd.

„Já třeba si myslím, že by tady mělo zaznít, že třeba i docela důležitý, aby nevím jako to mají v jiných vzdělávacích agenturách, ale že jako když přijde na kurz 20, 30 lidí, jak jste mi říkala, tak ten kurz je úplně k ničemu, že jo, protože to je přesně o tom, že to je frontální výuka, jako že stanovit nějakou maximální hranici lidí v tom jednom kurzu. My si stojíme na 15 lidech, máme to tak ve všech akreditacích a narážíme na to, že v organizaci si kurz od nás nevemou, protože ,No 15 lidí do kurzu, to je málo, to já tam potřebuju poslat alespoň 30.“ (Kamila, vzdělavatel).

- **Vyšší systémová podpora stáží**

Během fokusních skupin byl zvláště mezi PSS jasně patrný zájem o účast na stážích. Na druhou stranu ale řada poskytovatelů poukazovala na finanční a časovou náročnost poskytování stáží ve své organizaci. Určitě tedy stojí za úvahu, zda by stáže v sociální oblasti nemohly být systémově finančně podporovány, případně aby i mentoring stáží mohl být započítáván jako součást povinného dalšího vzdělávání.

„Co mně tam trošku asi chybí jakoby nějaký ty stáže (...) myslím si, že třeba i pro nás by bylo jako dobrý se dostat do nějakého zařízení, abychom měli trošku přehled, jak to chodí v těch zařízeních anebo i se setkáváme s tím, že ti klienti právě, když jsou doma a pak už mají člověka, o kterého se staraj a je to už neúnosný a chtěj ho někam umístit, tak chtěj po nás třeba, jaký máme zkušenosti, ale když v tom zařízení jsme třeba nebyli, tak nemůžeme jim zas jakoby poradit.“ (Gabriela, PSS)

- **Uznávání kurzů akreditovaných MŠMT, MZ a MV do povinného dalšího vzdělávání PSS**

Jednoznačným požadavkem vyplývajícím z fokusních skupin, směřujícím na tvůrce politiky bylo uznávání akreditovaných vzdělávacích kurzů jiných rezortů, které však mají přímou souvislost s výkonem práce v sociálních službách, jako součást dalšího vzdělávání.

„... jsou docela dobrý jakoby kurzy, ale jsou akreditovaný MŠMT nebo Ministerstvem vnitra ale nejsou v MPSV. Takže problém akreditace...“ (Růžena, poskytovatel)



- **Zařazení supervize mezi formy dalšího vzdělávání**

Další návrh, který opakovaně zazníval při skupinových diskuzích, se týkal supervizí, respektive přání zahrnout supervizi mezi uznávané formy povinného dalšího vzdělávání. Někteří účastníci supervizi dokonce označili za významnější a pro rozvoj pracovníka přínosnější než zbývající formy dalšího vzdělávání.

„Tak my vlastně máme ty supervize jakoby hodně případové a vlastně tam se probírají různé vlastně potřeby klientů nebo problémy, rizikové situace, a i tohle je jakoby vzdělávání, já si vlastně myslím, že by se to mělo nějak jakoby uznat. Dvě hodiny a máme to třeba každý měsíc a to je hned jo.“ (poskytovatel)

- **Snížení rozsahu povinného DV pro zkušené pracovníky, respektive jeho nahrazení mentoringem a lektorskou činností**

Dle shodně se vyjadřujících pracovníků i poskytovatelů by bylo užitečné pro zkušené PSS s více než 6 nebo 8 lety snížit povinný 24hodinový objem dalšího vzdělávání. Kompenzovat snížení by bylo možné a pro všechny zúčastněné také pravděpodobně přínosné mentoringem mladších kolegů nebo vlastní interní i externí lektorskou činností pracovníka.

„No jako já třeba tím, že už jsem tam strašně dlouho, tak už nemám téměř z čeho vybírat.“ (Pavčina, PSS)

„Jako jednak... Já si myslím, že mně to připadá logický a taky vopravdu je něco jiného, když je tam člověk 5 a víc let. Ale... Jednak mně přijde, že tohle by mohla dobře ošetřit ta supervize, kdyby začala být jako... braná.“ (poskytovatel)

„... já teda furt si myslím, že ten trh těma kurzama, jsou nový a nový a zajímavý. Ale mnoho lidí teda si tam nevybere třeba a ty starší pracovníci, který tu svoji práci dělají 5, 10 let, tak třeba už si říkají, hele už jsem natolik zkušenější, že už nic nepotřebuju a hlavně nechci. To co mám ty vědomosti, mně to stačí pro moji práci. A možná by se to potom dalo otočit, že místo aby teda chodili na další kurzy, který nechtěj, tak by se spíš zasvěcovali tady do těch mentorů.“ (poskytovatel)

- **Specializace kurzů dle cílových skupin/druhů sociálních služeb**

Další z návrhů směřujících ke zvýšení kvality a praktické využitelnosti vzdělávacích kurzů vychází z předpokladu, že pokud se na kurzu sejdou účastníci z různých druhů sociálních služeb, je třeba, aby se jim lektor věnoval každému zvlášť. To je možné pouze tehdy, pokud je lektor kvalitní a současně se kurzu účastní menší počet (do 15) pracovníků. Pokud by účastníci kurzu působili všichni buďto ve stejném druhu



sociálních služeb, nebo pracovali se stejnou cílovou skupinou klientů, výrazně by se snížila náročnost na přípravu a vedení kurzu a zároveň zvýšil jeho přínos pro pracovníky potažmo pro sociální služby. Je tak na zvážení, zda další vzdělávání PSS nějakým způsobem nespécializovat, respektive nezužovat okruh účastníků jednotlivých kurzů.

„spíš u nás je problém ten že ty preventivní služby jsou v menšině a ve většině jsou třeba pobytovky jakoby domovy důchodců a nejenom třeba když téma je vhodný pro jakoukoliv skupinu, pak převládnu jakoby ty z těch domovů důchodců, tak už jsem slyšela různé ohlasy typu že teda ten lektor se dokázal věnovat jak těm preventivním službám, tak těm z toho domova důchodců a že to nebyl problém, a pak zase že když převládl převážil teda ta skupina, teda ta jiná, tak že ty naši, co byli v menšině, tak že si z toho moc neodnesli, protože ten lektor se jim dostatečně nevěnoval.“ (Růžena, poskytovatel)

- **Prodloužení sledovaného období**

Na fokusních skupinách často zazníval požadavek na prodloužení sledovaného období, a to na dva nebo tři roky, aby bylo možné naplánovat si v jednom roce více než 24 hodin vzdělávání. Takové opatření by zvýšilo dostupnost dlouhodobějších (a dle názorů účastníků také kvalitnějších) vzdělávacích kurzů pro PSS a také usnadnilo vykazování v případě kurzů, které přesahují z jednoho roku do druhého.

„Delší sledovaný období, tříletý asi třeba.“ (Marie, poskytovatel)

„Mně těch čtyřadvacet hodin přijde fajn. A přijde mi to naopak jako že, když bych viděla nějaký prostor pro, pro zlepšení, tak je třeba to... nemít třeba s roční, ale s dvouletou. Protože některý kolegyňky si prostě dělají dlouhodobější kurzy a teď strašně špatně se jim to vykazuje.“ (poskytovatel)

- **Zavedení veřejného hodnocení kurzů (a lektorů) DV**

V zájmu zvyšování kvality dalšího vzdělávání navrhovali někteří účastníci fokusních skupin vyvinout jednoduchou mobilní či webovou aplikaci, kde by bylo možné (případně povinné) ohodnotit jednotlivé kurzy a lektory na stupnici od 1 do 5 podobně jako zboží zakoupené v e-shopech, případně připsat své slovní hodnocení vzdělávací akce.

„A pak mě napadla jedna taková věc, když se bavíme o tom hodnocení, (...) proč třeba akreditační komise, nebo MPSV neudělá naprosto jednoduše, primitivní web, kde bude teda seznam všech kurzů tak, jak jsou s jednoduchou zpětnou vazbou, kde prostě každé, kdo absolvuje a bude mít třeba ne



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

povinnost, ale bude k tomu vyzván, při konci každého kurzu...“ (Karel, poskytovatel)



Závěr

V rámci projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ bylo uskutečněno 12 fokusních skupin s celkem 161 účastníky z řad PSS, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a vzdělavatelů poskytujících kvalifikační kurzy a další vzdělávání PSS. Na základě analýzy těchto fokusních skupin byla učiněna řada zajímavých zjištění.

Účastníci fokusních skupin považují práci PSS za náročnou a potřebnou, ale nedoceněnou. Nízkou prestiž dávají do souvislosti především s nízkými mzdami PSS, neznalostí sociálních služeb a práce PSS, včetně názvu pozice, mezi veřejností a feminizací sociálních služeb. Prestiž vnímají různí PSS různě, a to v závislosti na druhu služby, typu klientů a velikosti města, kde působí. Vyšší prestiž pociťují spíše PSS ze služeb sociální prevence.

V současnosti trápí sociální služby nedostatky (kvalitních a motivovaných) PSS, který souvisí i s rekordně nízkou nezaměstnaností. Mezi uchazeči o práci PSS převažují ženy ve středním nebo starším věku, často s osobní zkušeností s péčí o člena rodiny.

Účastníci fokusních skupin se domnívali, že rozsah kvalifikačního kurzu by měl být spíše vyšší a rovněž by měl obsahovat i více praxe. Kurz by měl být specializovaný, respektive složený z obecného a specializovaného modulu, který by si účastníci mohli zvolit podle druhu sociální služby nebo typu klientů. Pro kvalitu kurzu je klíčový kvalitní lektor se zkušeností ze sociálních služeb. Mezi témata, která by podle účastníků fokusních skupin měla být v rámci kvalifikačního kurzu (více) probírána, patří: krizová intervence, fyzická manipulace s klienty, doprovázení umírajících, první pomoc, komunikační dovednosti, aplikovaná psychologie a osobní hranice.

Povinnost dalšího vzdělávání vnímali účastníci fokusních skupin pozitivně, přičemž rozsah 24 hodin byl pro řadu služeb považován za adekvátní. Nicméně některé sociální služby (především ze sociální prevence) vyžadují vyšší rozsah dalšího vzdělávání, na které ale obtížně získávají finance. Účastníci fokusních skupin by obecně uvítali rozšíření sledovaného období z jednoho roku na dva a zahrnutí kurzů z jiných rezortů (MŠMT, MV, MZ) mezi formy povinného dalšího vzdělávání.

Jako problematické se ukázalo, že ne všichni PSS mají možnost ovlivnit výběr dalšího vzdělávání, který bývá někde závislý pouze na ceně. Někteří jsou posíláni na stále stejné kurzy, které jim nic nového nepřináší a jsou tak pro ně demotivující. Účastníci fokusních skupin dále poukazovali na nedostatek navazujících kurzů a kurzů delších než 8 hodin. **S výběrem dalšího vzdělávání mívají problém především**



zkušení PSS, kteří někdy marně hledají nové kurzy. Nabízí se možnost rozšířit pro ně další vzdělávání o další formy, případně zkrátit povinný rozsah dalšího vzdělávání.

Mezi preferované formy dalšího vzdělávání patřili mezi účastníky fokusních skupin zážitkové a sebezkušenostní kurzy a stáže. Právě stáže ale poskytuje jen málo sociálních služeb, protože jsou personálně náročné. Poskytovatelé by proto uvítali jejich větší podporu. **Účastníci fokusních skupin také navrhovali zařazení supervize mezi formy dalšího vzdělávání**, protože právě supervizi považují v mnohých případech za užitečnější než kurzy.

Akreditace MPSV nebyla účastníky fokusních skupin považována za záruku kvality kurzu. Kvalitu podle nich neurčuje ani cena, protože i levné kurzy mohou být kvalitní. **Výběr kvalitního dalšího vzdělávání by podpořilo veřejné hodnocení kurzů a lektorů.**

Kvalita dalšího vzdělávání pak může být ohrožena i tím, kdy probíhá. Vzhledem k nutnosti zajistit chod služby, se další vzdělávání odehrává někdy i mimo pracovní dobu, případně v nevhodnou dobu jako např. po noční směně nebo během směn, kdy musí PSS během kurzů odbíhat ke klientům. Za takových okolností je pro PSS obtížné si z kurzu něco odnést.

Přenos poznatků z dalšího vzdělávání do praxe se obecně ukázal jako poměrně náročný. Vedení sociálních služeb se ho snaží podpořit několika způsoby: PSS, kteří absolvovali nějaké další vzdělávání, o něm referují na poradách nebo sami školí své kolegy, případně se dalšího vzdělávání společně s PSS účastní i vedení, aby využití nových znalostí a dovedností napomohlo.

Veškerá tato zjištění, která jsme zde krátce shrnuli a která byla podrobně rozpracována v této zprávě, budou spolu s výstupy z desk research a výsledky dotazníkového šetření použita k vytvoření *Analytické zprávy*, z níž pak bude vycházet návrh nového systému dalšího vzdělávání.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Použité zdroje

Barbour, R. 2014. 2. vyd. *Introducing Qualitative Research. A Student's Guide*. Los Angeles: SAGE.

Berg, B. L. 2001. 4. vyd. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Boston: Allyn and Bacon.

Bloor, M., J. Frankland, M. Thomas, K. Robson. 2001. *Focus Groups in Social Research*. London: SAGE Publications.

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Přílohy

Scénáře pro fokusní skupiny



Scénář pro fokusní skupiny s PSS, vedoucími PSS a vzdělavateli

Úvodní představení

45 min.

Dobrý den,

Jménem FDV Vás vítám u dnešní fokusní skupiny projektu Vzdělávání PSS („Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“).

FDV je státní příspěvkovou organizací MPSV ČR. FDV je veřejná instituce, která zastřešuje projekty k podpoře vzdělávání dospělých, sociální sféry, veřejné správy a zaměstnanosti. Existuje již od roku 2011 a za tu dobu se do našich projektů zapojila spousta jednotlivců, firem i institucí. Řada z nich se účastní našich projektů i opakovaně. Aktuálně realizujeme např. projekty Podpora neformálních pečujících, Podpora cizinců, Cesta pro mladé, Vzdělávání praxí, Dobrovolnictví ve veřejné správě a mnoho dalších. Bližší informace najdete na webu ofd.v.cz

V tomto projektu je naším úkolem připravit koncepci nového systému DV pro PSS. Reagujeme tak na problémy identifikované v rámci realizace předchozího projektu „Systém akreditací“. Jedná se zejména o absenci dat o odborné úrovni PSS, jejich vzdělávacích potřebách a obsahu, rozsahu a kvalitě DV, kterým tito pracovníci procházejí. Naším cílem je prostřednictvím vhodně pojatého DV pomoci zvýšit jednat samotnou kvalitu sociálních služeb a jednak posílit postavení a prestiž PSS na českém trhu práce.

Tato skupinová diskuze je pro naši práci klíčová, neboť nám umožní získat podrobnější vhled do reality pracovních podmínek, vzdělávacích potřeb a dosavadního dalšího vzdělávání PSS z Vašeho pohledu. Věříme, že v průběhu diskuze společně identifikujeme klíčové problémy a výzvy v oblasti dalšího vzdělávání PSS a s nimi spojené možnosti jejich řešení.

Z našeho širšího pracovního týmu se diskuze s Vámi dnes účastní: ...

Nyní Vám představíme základní pravidla diskuze. Napsali jsme je na flipchart, abychom je měli stále před očima. Tedy velmi stručně: každý příspěvek do diskuse je pro nás cenný, neexistuje dobrý a špatný názor, zajímají nás všechny zkušenosti –



pozitivní i negativní, jak zkušenosti PSS, tak vedoucích pracovníků a vzdělavatelů a prosím pamatujme si, že s ostatními nemusíme souhlasit, ale nechejme je do(mluvit).

V průběhu naší diskuze se budeme oslovovat křestními jmény a budeme si vykat.

Z diskuze pořizujeme audiozáznam i písemný záznam pro pozdější zpracování výstupů, nicméně zaručujeme anonymitu poskytnutých informací při zpracovávání a využití výsledků a poslední pravidlo zní, že v zájmu získání potřebných dat diskusi řídí moderátor.

Pro účely projektové dokumentace je rovněž nezbytné dnešní setkání fotograficky zdokumentovat, děkujeme za pochopení.

Dát prostor pro dotazy (než začneme, chcete se na něco ohledně průběhu diskuze zeptat?).

Jsme moc rádi, že jste si na nás udělali čas. **Našli jste místo setkání dobře? Jak se Vám dnes vstávalo?** Výborně, můžeme začít.

Na začátek jsme si pro Vás připravili malé cvičení. Před Vámi leží papír s krátkým kvízem souvisejícím s Vaším povoláním. Bez velkého přemýšlení doplňte následující věty: **Nejvíc mě v mé práci trápí...; Nejvíc mě v mé práci těší....; Nejvíc bych si ve své práci přála...**

Nechat vyplnit, nenechat mnoho času, ne více jak 2-3 min.

Nyní Vás poprosíme, **zda byste se mohli stručně představit, říci, kde pracujete, a jaké PSS máte na starost (PSS z jaké služby, s kým pracují, kolik jich je). Také, prosím, přečtete Vaše odpovědi** (pokud budou ochotni, ne všichni budou chtít sdělovat své problémy, poté papíry vybrat).

Blok I – Povolání pracovníka v sociálních službách

25 min.

Pokud se zamyslíte nad spektrem profesí, se kterými se lze v České republice běžně setkat, **jak vnímáte zdejší společenskou prestiž PSS?**

(Mimo jiné i s ohledem na jejich společenskou důležitost, náročnost práce apod. *Vysvětlit, co je míněno společenskou prestiží a nechat účastníky volně reagovat*).

- Jaké jsou podle Vás příčiny této situace?



- Co může přispět k jejímu zlepšení?
- Co vede PSS k výběru jejich profese (jaké jsou, podle Vašeho názoru, jejich motivy?)

Velmi důležitou složkou výkonu každého povolání, která nemusí odrážet jeho prestiž, je spokojenost pracovníků. **Jak vnímáte v dlouhodobější perspektivě úroveň spokojenosti pracovníků v sociálních službách?** *Nechat účastníky volně reagovat.*

Významným faktorem pracovní spokojenosti je prostředí, ve kterém práci vykonáváme. **V jakém prostředí a za jakých podmínek PSS obvykle pracují?** *Nechat účastníky volně reagovat.*

- Podmínky: např. přístup vedení, personální politika, atmosféra na pracovišti, pracovní kolektiv, úroveň motivace, zaměstnanecké benefity aj.?

Možné na závěr bloku využít výsledky cvičení z úvodu setkání a hlouběji je diskutovat.

Definování PSS – profil a identifikace s povoláním PSS, činnosti, kompetence, vazba na druh sociální služby a cílové skupiny (zejména PSS v preventivních službách + jaké jsou požadavky na znalosti, dovednosti, na osobnost. Jak je práce fyzicky, psychicky a časově náročná, jaké jsou sdílené hodnoty.

- Např. pro PSS: Jak vysvětlujete, co je vaše práce? Jak si říkáte? Řekněte 3 nejdůležitější činnosti, které děláte? Co je vaše hlavní povinnost/odpovědnost? Co je pro vás nejdůležitější, abyste tuto práci dělali? Co je pro vás v práci nejtěžší? Jak se vaše práce změnila, pokud jste změnili zaměstnavatele? Jaká jsou kritéria výběru nového zaměstnance PSS?

Coffee break

15 min.

Blok II – Základní kvalifikace PSS

25 min.

Všichni pracovníci v sociálních službách v ČR musí dříve nebo později splnit kvalifikační podmínky pro výkon této profese. **Jakým způsobem pracovníci kvalifikaci obvykle získávají?** *Nechat účastníky volně reagovat, popřípadě rozjet diskuzi následujícími otázkami:*

- V počátečním vzdělávání nebo akreditovaným kvalifikačním kurzem?
- Před nebo po nástupu do práce?



- Kdo obvykle školí pracovníky v akreditovaném kvalifikačním kurzu?
- Jak dlouhý bývá kvalifikační kurz? Je tato délka dostatečná?

Téma **akreditace** KK – sběr silných a slabých stránek pro metodické doporučení

- např. problém s lektory, s úpravou KK na míru

Pokud si představíte každodenní činnosti PSS, **jak hodnotíte reálný přínos kvalifikačního kurzu?** *Nechat účastníky volně reagovat a sledovat, zda se dotýkají následujících otázek.*

- Vybavil kurz pracovníky potřebnými dovednostmi a znalostmi? Co chybělo?
- Vnímají vzdělavatelé stávající rozsah a obsah kurzu jako dostatečný?
- Co délka kurzu a poměr teorie a praxe?
- Měl by PSS absolvovat část praxe jinde, než je zaměstnán?

Téma **zajišťování a financování KK** – sběr dobré a špatné praxe

- Způsoby zajištění KK – Spolupráce: poskytovatel - vzdělavatel, Úřad práce.
- Financování KK – PSS, ÚP, ESF

Pokud byste mohli ovlivnit podobu kvalifikačního kurzu, jaké změny byste navrhli/nebo co by se změnilo/nebo co by bylo jinak? *Opět nechat volně reagovat a vyjádřit se k různým aspektům kurzu (obsahu, délce, formě, financování apod.).*

Blok III – Zkušenosti s dalším vzděláváním PSS

40 min.

Všichni pracovníci v sociálních službách mají dle zákona o sociálních službách povinnost absolvovat každý rok minimálně 24 hodin dalšího vzdělávání. **Stručně představit zákonem definované formy a další ustanovení týkající se dalšího vzdělávání PSS. Jaké máte osobní zkušenosti s plněním této povinnosti a jaký postoj k ní zaujímáte?** *Nechat účastníky nejprve volně reagovat. Dle vývoje diskuze zařadit následující otázky:*

- Překračuje skutečný počet hodin dalšího vzdělávání stanovený minimální limit? Pokud ano, do jaké míry, pokud ne, víte, jaké jsou důvody (finance, nezastupitelnost, nezáměr apod.)?
- Kde a kdy zpravidla probíhá další vzdělávání? Na pracovišti, ve volném čase nebo v pracovní době?



- Potkávají se na kurzu PSS a SP, respektive účastníci se základním a vysokoškolským vzděláním? Má tato různorodost účastníků dle Vašeho názoru nějaké pozitivní a/nebo negativní dopady na průběh a efektivitu vzdělávacího procesu? Jak to vnímají PSS a jak to vidí vzdělavatelé?
- Jakou formu má zpravidla další vzdělávání? Jedná se o školení, kurzy, konference, stáže? (všechny zákonné + nově navrhované – supervize, kurzy krajů/MPSV, mentoring stáží, lektorování, publikační činnost, samostudium, účast v projektech, konzultace s externím odborníkem na kvalitu/SQSS, aj.)
- metody – jakou mají zkušenost, co je nejužitečnější? (příklady lektora, zážitky, nácviky, videozpětná vazba, e-learning, praktická cvičení, případové řešení, aj.)

Hlavním smyslem vzdělávání je rozvoj stávajících a získávání nových, pro praxi důležitých dovedností a znalostí. Důležité je tedy tematické zaměření a obsah dalšího vzdělávání. **Kdo a jak (podle čeho) vlastně v ČR vybírá témata dalšího vzdělávání PSS?** *Nechat účastníky volně reagovat. De vývoje diskuze zařadit následující otázky:*

- Mají PSS možnost výběr témat ovlivnit? Pokud ano, jakým způsobem? Pokud ne, jak bývají informováni o plánovaných vzdělávacích akcích? Podle jakých kritérií Vaše organizace vybírá konkrétní kurzy?
- Jakou roli při výběru hrají individuální vzdělávací plány?
- Sledují vzdělávací subjekty vzdělávací trendy v sociálních službách a mění se potřeby klientů služeb? Pokud ano, jakým způsobem, pokud ne, jak se o vzdělávacích potřebách PSS dozvídají a jak se sami vzdělávají v nových oblastech?
- Mění se poptávka z hlediska zaměření kurzů často? Jak se proměňuje délka kurzů? Jak ji ovlivňuje „povinný počet hodin“?

Téma **zajišťování a financování DV** – dobrá a špatná praxe poskytovatelů

- Způsoby zajištění DV – vztahy: PSS - poskytovatel - vzdělavatel, Úřad práce.
- Způsoby zafinancování DV – sběr příkladů, odlišnost druhů služeb, regionální odlišnost, druhová aj.

Pojďme se na chvíli zastavit u důležité součásti dalšího vzdělávání PSS – evropských projektů. **Jakou roli při koncipování dalšího vzdělávání a výběru témat sehrávají evropské projekty** a možnost zajistit financování dalšího vzdělávání z evropských peněz? *Nechat volně reagovat, ale rozhodně dohlédnout, aby byly diskutovány následující otázky:*

- Jaký postoj zaujímáte k této formě podpory vzdělávání?



- Co bude se vzděláváním, až tato podpora skončí?
- Jaký vliv mají projekty na kvalitu vzdělávání, účast a aktivní zapojení účastníků vzdělávání?

Důležitým aspektem každého vzdělávání je motivace účastníků. **Jak je to obecně se zájmem PSS o další vzdělávací aktivity?**

- Motivuje pracovníky nějakým způsobem vedení organizace?
- Jaké faktory ovlivňují zájem pracovníků se dále vzdělávat (např. téma/zaměření kurzu, délka a doba konání, kvalita lektorů apod.)?
- Vnímají pracovníci další vzdělávání, tak jak je dnes realizováno, pouze jako povinnost? Zasahuje jim do osobního života?

Základem přínosného vzdělávání je kvalitní lektor/pedagog. **Jaké jsou z Vašeho pohledu hlavní charakteristiky kvalitního lektora pro PSS? Nechat volně reagovat a stimulovat diskusi následujícími otázkami:**

- Můžete prozradit, čím Vás např. oslovil lektor nejlepšího kurzu, který jste kdy absolvovali?
- Jak se získávají a udrží kvalitní lektori v sociálních službách?
- Jakým způsobem tvoří lektori kurzy a jak spolu spolupracují jednotliví lektori jednoho tématu/kurzu?
- Co si myslíte o stávajících kvalifikačních podmínkách, které jsou na lektory kladeny? (případně dotaz Jsou dostatečné?).

Na závěr tohoto bloku prosím zhodnoťte reálné přínosy, které pracovníkům absolvované vzdělávací aktivity přinesly. Zajímá nás oblast praktické využitelnosti získaných znalostí a dovedností.

Téma **akreditace DV** – sběr silných a slabých stránek pro metodické doporučení (např. lektor s/bez zkušeností v soc. službách, prostupnost resorty, apod.)

Coffee break

15 min.

Blok IV – Potřebné změny v dalším vzdělávání PSS

40 min.

Zatím jsme se v diskusi zabývali převážně stávajícími možnostmi a zkušenostmi v oblasti dalšího vzdělávání. Zkusme se nyní oprostít od reality a zamyslet se nad tím,



jak by další vzdělávání mělo probíhat, aby splňovalo potřeby poskytovatelů i PSS, aby účastníky bavilo, bylo pro jejich práci užitečné a reflektovalo také zkušenosti vzdělavatelů? Nechat diskuzi rozjet spontánně a dle vývoje upozorňovat na následující aspekty:

- tematické zaměření, potřebné znalosti a dovednosti, celkový rozsah, délka kurzů, forma (pokud nebude zmíněna, doptat se na postoj k supervizi), motivace k dalšímu vzdělávání, místo konání, doba konání, proces výběru, odměňování apod.

Závěr

5 min.

Napadá Vás ještě něco, co byste rádi dodali? Co ještě nebylo zmíněno a mělo by být zaznamenáno?

Poděkovat za rozhovor. Upozornit, že v případě, kdy by je k tématu něco napadlo, jsme otevřeni doplněním. A seznámit, jaký bude další postup, co se dále bude dít se sesbíranými informacemi – závěry z tohoto setkání budou zpracovány analytiky, budou sloužit pro tvorbu nového systému dalšího vzdělávání a jejich podoba bude prezentována na kulatých stolech. S účastí na kulatých stolech se na vás v závěru roku 2018 obrátí kolegyně Hana Märzová.



Scénář pro fokusní skupiny s vedoucími PSS – zástupci poskytovatelů

Úvodní představení

40 min.

Dobrý den,

jménem FDV Vás vítám u dnešní fokusní skupiny projektu Vzdělávání PSS („Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“).

FDV je státní příspěvkovou organizací MPSV ČR. FDV je veřejná instituce, která zastřešuje projekty k podpoře vzdělávání dospělých, sociální sféry, veřejné správy a zaměstnanosti. Existuje již od roku 2011 a za tu dobu se do našich projektů zapojila spousta jednotlivců, firem i institucí. Řada z nich se účastní našich projektů i opakovaně. Aktuálně realizujeme např. projekty Podpora neformálních pečujících, Podpora cizinců, Cesta pro mladé, Vzdělávání praxí, Dobrovolnictví ve veřejné správě a mnoho dalších. Bližší informace najdete na webu ofd.v.cz

V tomto projektu je naším úkolem připravit koncepci nového systému DV pro PSS. Reagujeme tak na problémy identifikované v rámci realizace předchozího projektu „Systém akreditací“. Jedná se zejména o absenci dat o odborné úrovni PSS, jejich vzdělávacích potřebách a obsahu, rozsahu a kvalitě DV, kterým tito pracovníci procházejí. Naším cílem je prostřednictvím vhodně pojatého DV pomoci zvýšit jednak samotnou kvalitu sociálních služeb a jednak posílit postavení a prestiž PSS na českém trhu práce.

Tato skupinová diskuze je pro naši práci klíčová, neboť nám umožní získat podrobnější vhled do reality pracovních podmínek, vzdělávacích potřeb a dosavadního dalšího vzdělávání PSS z pohledu Vás, jejich vedoucích pracovníků. Věříme, že v průběhu diskuze společně identifikujeme klíčové problémy a výzvy v oblasti dalšího vzdělávání PSS a s nimi spojené možnosti jejich řešení.

Z našeho širšího pracovního týmu se diskuze s Vámi dnes účastní: Aneta Sluková, Radmila Jiříčková, Romana Giovagnoniová, Nicol Staňková, David Hron

Nyní Vám představíme základní pravidla diskuze. Napsali jsme je na flipchart, abychom je měli stále před očima. Tedy velmi stručně: každý příspěvek do diskuse je



pro nás cenný, neexistuje dobrý a špatný názor, zajímají nás všechny vaše zkušenosti – pozitivní i negativní, a prosím pamatujme si, že s ostatními nemusíme souhlasit, ale nechejme je do(mluvit).

V průběhu naší diskuze se budeme oslovovat křestními jmény a budeme si vykat.

Z diskuze pořizujeme audiozáznam i písemný záznam pro pozdější zpracování výstupů, nicméně zaručujeme anonymitu poskytnutých informací při zpracovávání a využití výsledků a poslední pravidlo zní, že v zájmu získání potřebných dat diskuzi řídí moderátor.

Pro účely projektové dokumentace je rovněž nezbytné dnešní setkání fotograficky zdokumentovat, děkujeme za pochopení.

Dát prostor pro dotazy (než začneme, chcete se na něco ohledně průběhu diskuze zeptat?).

Jsme moc rádi, že jste si na nás udělali čas. **Našli jste místo setkání dobře? Jak se Vám dnes vstávalo?** Výborně, můžeme začít.

Na začátek jsme si pro Vás připravili malé cvičení. Před Vámi leží papír s krátkým kvízem souvisejícím s Vaším povoláním. Bez velkého přemýšlení doplňte následující věty: **Nejvíc mě v mé práci trápí...; Nejvíc mě v mé práci těší...; Nejvíc bych si ve své práci přála...**

Nechat vyplnit, nenechat mnoho času, ne více jak 2-3 min.

Nyní Vás poprosíme, **zda byste se mohli stručně představit, říci, kde pracujete, a jaké PSS máte na starost (PSS z jaké služby, s kým pracují, kolik jich je).** Také, prosím, přečtete Vaše odpovědi (pokud budou ochotni, ne všichni budou chtít sdělovat své problémy, poté papíry vybrat).

Blok I – Pracovníci v sociálních službách

30 min.

Pokud se zamyslíte nad spektrem profesí, se kterými se lze v České republice běžně setkat, **jak vnímáte zdejší společenskou prestiž profese PSS?** (pokud se diskuze nerozproudí, doptat se: s ohledem na jejich společenskou důležitost, náročnost práce apod. Vysvětlit, co je míněno společenskou prestiží.)

Jaké jsou podle Vás příčiny této situace? Co může přispět k jejímu zlepšení?

Jak probíhá výběr nových PSS ve Vaší organizaci? Účastníte se jej osobně?



Pokud odpoví ano, tak se ptát: **Co nové zájemce o PSS, podle Vašeho názoru, přivádí do Vaší organizace? Znáte jejich očekávání od této práce? Jaká jsou tato očekávání?**

(Zajímají nás zejména osobní motivy uchazečů. Může být rozvedeno o další otázku, jak jsou pracovníci reálně spokojeni na této pozici, a jaké faktory spokojenost ovlivňují).

Jaký pozorujete trend zájmu uchazečů o práci PSS? Vzhledem k potřebám organizace, současnému vývoji trhu práce apod. Co je pro poskytovatele **problém: (ne)zájem uchazečů nebo spíše vysoká míra fluktuace pracovníků?** Jaké jsou příčiny nižší/zvýšené fluktuace?

Jaké Vy/Vaše organizace vytváříte pracovní podmínky pro PSS? Jakým způsobem zvyšujete spokojenost PSS ve Vaší organizaci? A výsledky? (pokud se diskuze nerozproudí, dodat: významným faktorem pracovní spokojenosti a udržení si pracovníků je prostředí, ve kterém je práce vykonávána. V jakém pracovním kolektivu se pohybují, jaká je celková atmosféra na pracovišti, způsob vedení a úroveň motivace, zaměstnanecké benefity aj.?)

Možné na závěr bloku využít v úvodu identifikované problémy, které se týkají PSS, a hlouběji je diskutovat.

Coffee break

15 min.

Blok II – Základní kvalifikace PSS

45 min.

Všichni pracovníci v sociálních službách v ČR musí dříve nebo později splnit kvalifikační podmínky pro výkon této práce. **Jakým způsobem obvykle získávají kvalifikaci Vaši pracovníci?** *Nechat volně reagovat, popřípadě rozjet diskusi následujícími otázkami:*

V rámci počátečního vzdělávání nebo prostřednictvím akreditovaného kvalifikačního kurzu?

Před nástupem do organizace nebo v průběhu prvních 18 měsíců?

Kdo školí pracovníky, pokud si doplňují kvalifikaci prostřednictvím akreditovaného kvalifikačního kurzu?

Jak dlouhý bývá v průměru kvalifikační kurz, kteří Vaši PSS absolvují?



Jakým způsobem probíhá výběr kvalifikačního kurzu, kteří Vaši PSS absolvují? Kdo se jej účastní? (v praxi často předávají kontakty na vzdělávací organizace, nebo mají s někým „družbu“).

A dle odpovědí se ptát, podle čeho se vybírá vhodný vzdělavatel? Až poté zabrousit na to, jak hodnotíte kvalitu kvalifikačních kurzů a dle těchto reakcí uvidíme, zda se vůbec nějak o kvalitu kvalifikačního kurz zajímají a jak ji vnímají, co ovlivňuje apod.

Pokud si představíte každodenní úkony PSS, **jak odborně vybavení jsou Vaši pracovníci po absolvování kvalifikačního kurzu?** *Nechat volně reagovat, popřípadě položit následující otázky:*

Vybaví je kurz pro praxi? A jak? (pokus se nerozproudí diskuze: potřebnými dovednostmi a znalostmi? Pokud ne, co jim nejvíce chybí?)

Jak hodnotíte délku kurzu a poměr teorie a praxe?

Vnímáte rozdíl v dovednostech a znalostech mezi absolventy kvalifikačních kurzů a absolventy škol? V případě, že řeknou, že ano, tak bych se ptala na to, jaké ty rozdíly jsou, kde je nejvíce vnímají?

Pokud byste mohli ovlivnit podobu kvalifikačního kurzu, jak by kurz měl vypadat?

Opět nechat volně reagovat a vyjádřit se k různým aspektům kurzu (obsahu, délce, formě, financování apod.).

Coffee break

15 min.

Blok III – Zkušenosti s dalším vzděláváním PSS

45 min.

Všichni pracovníci v sociálních službách mají dle zákona o sociálních službách povinnost absolvovat každý rok minimálně 24 hodin dalšího vzdělávání. **Stručně představit zákonem definované formy a další ustanovení týkající se dalšího vzdělávání PSS. Jaké máte zkušenosti s plněním této povinnosti ve Vaší organizaci a jaký postoj k ní zaujímáte vy osobně?** *Nechat účastníky nejprve volně reagovat. Dle vývoje diskuze zařadit následující otázky:*

Překračuje skutečný počet hodin dalšího vzdělávání stanovený minimální limit? Pokud ano, do jaké míry, pokud ne, jaké jsou důvody (finance, nezastupitelnost, nezáměr apod.) Prodloužili byste sledované období?



Kde a kdy zpravidla probíhá další vzdělávání? Na Vašem pracovišti, ve volném čase pracovníků nebo v pracovní době?

Co společná účast PSS a SP na stejném kurzu? Jaké má tato heterogenita účastníků dle Vašeho názoru pozitivní a/nebo negativní dopady na průběh a efektivitu vzdělávacího procesu?

Jakou formu má zpravidla další vzdělávání PSS? Jedná se o školení, kurzy, konference, stáže? Jaké jsou zkušenosti s e-learningem a stážemi?

Hlavním smyslem dalšího vzdělávání je rozvoj stávajících a získávání nových, pro praxi důležitých dovedností a znalostí. Důležité je tedy tematické zaměření dalšího vzdělávání. **Kdo se ve Vaší organizaci podílí na výběru témat? Podle čeho se rozhodujete?**

Mají pracovníci možnost výběr témat ovlivnit? Pokud ano, jakým způsobem? Pokud ne, jak bývají informováni o plánovaných vzdělávacích aktivitách?

Co individuální vzdělávací plány? Jak prakticky funguje povinnost zpracovávat tyto plány? Kdo se podílí na jejich vytváření? Jak ve Vaší organizaci zjišťujete vzdělávací potřeby PSS? Odráží plány skutečné vzdělávací potřeby pracovníků?

Jakou roli při koncipování dalšího vzdělávání a výběru témat sehrávají ve Vaší organizaci evropské projekty a možnost zajistit financování dalšího vzdělávání z evropských peněz? Jak tuto podporu osobně vnímáte a jak s ní ve Vaší organizaci pracujete? Co bude se vzděláváním, až projekty skončí?

Přejdeme k dalšímu, ačkoli možná úzce souvisejícímu procesu. **Jak si vybíráte dodavatele dalšího vzdělávání?** Jaké faktory ovlivňují výběr vzdělávacího subjektu (např. ekonomická stránka, geografická dostupnost, kvalita, časové nároky apod.?)

Důležitým aspektem každého vzdělávání je motivace účastníků. **Jak je to se zájmem samotných pracovníků o další vzdělávací aktivity?**

Jak je pro vzdělávání motivujete?

Co, podle Vašeho názoru, ovlivňuje jejich zájem (např. téma/zaměření kurzu, délka a doba konání, kvalita lektorů apod.)?

S jakými reakcemi PSS na další vzdělávání se nejčastěji setkáváte? (Vnímají pracovníci další vzdělávání, tak jak je dnes realizováno, pouze jako povinnost? Zasahuje jim nějakým způsobem do osobního života?)



Na závěr tohoto bloku prosím zhodnoťte z pozice vedoucího, jaké jsou reálné dopady dalšího vzdělávání na Vaše PSS.

(Zajímá nás především oblast praktické využitelnosti získaných znalostí a dovedností).

Blok IV – Změny v dalším vzdělávání PSS

20 min.

Zatím jsme se v diskuzi zabývali převážně stávajícími možnostmi a zkušenostmi v oblasti dalšího vzdělávání. Zkusme se nyní oprostit od reality a zamyslet se nad tím, **jak by další vzdělávání mělo probíhat, aby splňovalo potřeby a očekávání poskytovatelů i PSS?** Aby bylo zkrátka funkční, dostupné a užitečné.

Nechat diskuzi rozjet spontánně a dle vývoje upozorňovat na následující aspekty:

- tematické zaměření, potřebné znalosti a dovednosti, celkový rozsah, délka kurzů, forma (pokud nebude zmíněna, doptat se na postoj k supervizi), motivace k dalšímu vzdělávání, místo konání, doba konání, proces výběru, odměňování apod.

Závěr a rozloučení

5 min.

Shrnout diskuzi – hlavní zjištění a nechat si vše odsouhlasit.

Napadá Vás ještě něco, co byste rádi dodali? Co ještě nebylo zmíněno a mělo by být zaznamenáno?

Poděkovat za rozhovor. Upozornit, že v případě, kdy by je k tématu něco napadlo, jsme otevřeni doplněním. A seznámit, jaký bude další postup, co se dále bude dít se sesbíranými informacemi – závěry z tohoto setkání budou zpracovány analyticky, budou sloužit pro tvorbu nového systému dalšího vzdělávání a jejich podoba bude prezentována na kulatých stolech. S účastí na kulatých stolech se na vás v závěru roku 2018 obrátí kolegyně Hana Märzová.



Scénář pro fokusní skupiny s PSS

Úvodní představení

9:00 – 9:40

Dobrý den,

vítáme vás jménem Fondu dalšího vzdělávání na dnešní fokusní skupině v Hradci Králové v projektu Vzdělávání PSS („Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“).

FDV je příspěvkovou organizací MPSV ČR. Je to veřejná instituce, která zastřešuje projekty k podpoře vzdělávání dospělých, projekty ze sociální sféry, veřejné správy a zaměstnanosti. Existuje od roku 2011 a za tu dobu se do našich projektů zapojila řada jednotlivců, firem i institucí. Mnozí z nich se účastní našich projektů opakovaně. Aktuálně realizujeme např. projekty Podpora neformálních pečujících, Podpora cizinců, Cesta pro mladé, Vzdělávání praxí, Dobrovolnictví ve veřejné správě. Bližší informace najdete na www.fdv.cz.

V tomto projektu je naším úkolem připravit koncepci nového systému dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách. Reagujeme tak na problémy identifikované v rámci realizace předchozího projektu „Systém akreditací“. Jedná se zejména o to, že nám chybí údaje o odborné úrovni PSS, jejich vzdělávacích potřebách a obsahu, rozsahu a kvalitě DV, kterým PSS procházejí. Naším cílem je prostřednictvím vhodně pojatého DV pomoci zvýšit jednak samotnou kvalitu sociálních služeb a jednak posílit postavení a prestiž PSS na českém trhu práce.

Tato skupinová diskuze je pro naši práci velmi důležitá, neboť nám umožní získat podrobnější vhled do reality pracovních podmínek, vzdělávacích potřeb a dosavadního dalšího vzdělávání vás, tedy PSS. Věříme, že v průběhu diskuze společně dokážeme pojmenovat zásadní problémy a výzvy v oblasti dalšího vzdělávání PSS a s nimi spojené možnosti jejich řešení.

Z našeho širšího pracovního týmu se diskuze s vámi dnes účastní: Aneta Sluková, Romana Giovannoniová a Radmila Jiříčková.

Fokusní skupina (fokus group) je řízená diskuze 8 -12 účastníků, zaměřená na získávání kvalitativních dat s využitím dynamiky skupiny; toto nastavení umožňuje



ponoření do hloubky problematiky; cílem fokusní skupiny je vhléd do osobních postojů, vašich zkušeností a vlastního chování.

Nyní Vám představíme základní pravidla diskuze. Napsali jsme je na flipchart, abychom je měli stále před očima. Tedy velmi stručně: každý příspěvek do diskuse je pro nás cenný, neexistuje dobrý a špatný názor, zajímají nás všechny zkušenosti – pozitivní i negativní a prosím pamatujme si, že s ostatními nemusíme souhlasit, ale nechejme je do(mluvit).

V průběhu naší diskuze se budeme oslovovat křestními jmény a budeme si vykat.

Z diskuze pořizujeme audiozáznam i písemný záznam pro pozdější zpracování výstupů, nicméně zaručujeme anonymitu poskytnutých informací při zpracovávání a využití výsledků. Nakonec ještě zbývá dodat, že v zájmu získání potřebných dat diskuzi řídí moderátor.

Pro účely projektové dokumentace je rovněž nezbytné dnešní setkání fotograficky zdokumentovat, děkujeme za pochopení.

Dát prostor pro dotazy (než začneme, chcete se na něco ohledně průběhu diskuze zeptat?); zmínit organizační záležitosti (že se můžou doptávat na informace a podmínky ohledně finančního ohodnocení, kulatých stolů apod.).

Jsme moc rádi, že jste si na nás udělali čas. **Našli jste místo setkání dobře? Jak se Vám dnes vstávalo?** Výborně, můžeme začít.

Na začátek jsme si pro Vás připravili malé cvičení. Před Vámi leží papír s několika otázkami, souvisejícími s vaším povoláním. Bez velkého přemýšlení doplňte prosím následující věty: **Nejvíc mě v mé práci trápí...; Nejvíc mě v mé práci těší...; Nejvíc bych si ve své práci přála...**

Nechat vyplnit, nenechat mnoho času, ne více jak 2-3 min.

Nyní Vás požádám, **zda byste se mohli stručně představit, říci, kde a s jakou cílovou skupinou pracujete. Také, prosím, přečtete Vaše odpovědi** (pokud budou ochotni, ne všichni budou chtít sdělovat své problémy).



Zmínit *pravidlo neskákat si do řeči a nechat druhého domluvit.*

Blok I – Povolání pracovníka v sociálních službách

9:45 – 10:15

Pokud se zamyslíte nad spektrem profesí, se kterými se lze v České republice běžně setkat, **jak vnímáte zdejší prestiž povolání PSS? Prestiž povolání ukazuje míru váženosti, moci a vlivu ve společnosti, které se jedinci dostává a jež je mu od ostatních prokazována v souvislosti s výkonem daného povolání; význam určitých profesí pro společnost.**

Jaké jsou podle Vás příčiny této situace? Co může přispět k jejímu zlepšení?

Jaké okolnosti vás přivedly k výběru této profese? Zajímají nás zejména osobní motivy účastníků.

Jak jste aktuálně i dlouhodoběji spokojeni v této profesi?

Významným faktorem pracovní spokojenosti jsou pracovní podmínky. **Jak jste osobně spokojeni s vaším pracovním kolektivem, pracovním prostředím, přístupem vedení, celkově atmosférou na pracovišti, úrovni a způsoby motivace, zaměstnaneckými benefity** aj. (pokud se diskuze nerozproudí, uvést např. supervizi, vzdělávání, stravenky...).

Možné na závěr bloku využít v úvodu identifikované problémy, které se týkají povolání PSS, a hlouběji je diskutovat.

- Jak vysvětlujete, co je vaše práce? Jak si říkáte? Řekněte 3 nejdůležitější činnosti, které děláte? Co je vaše hlavní povinnost/odpovědnost? Co je pro vás nejdůležitější, abyste tuto práci dělali? Co je pro vás v práci nejtěžší?

Coffee break

15 min.

Blok II – Základní kvalifikace PSS

10:30 – 11:15

Všichni pracovníci v sociálních službách v ČR musí dříve nebo později splnit kvalifikační podmínky pro výkon této profese. **Jakým způsobem jste kvalifikaci získali vy? Nechat volně reagovat, popřípadě rozjet diskuzi následujícími otázkami:**

V rámci počátečního vzdělávání nebo prostřednictvím akreditovaného kvalifikačního kurzu?



Před nástupem na tuto pracovní pozici nebo v průběhu prvních 18 měsíců?

Pokud si představíte vaše každodenní pracovní aktivity, **jak zpětně hodnotíte přínos kvalifikačního kurzu?**

Vybavil vás potřebnými dovednostmi a znalostmi? Pokud ne, co vám nejvíce chybělo?

Jak hodnotíte délku kurzu a poměr teorie a praxe?

Jaká témata vnímáte jako důležitá a jaká jako méně důležitá; příp. časová dotace jednotlivých témat – co navýšit, čeho ubrat?

Odbornost a osobnostní nastavení lektorů; KK na míru např. podle cílových skupin?

V jaké organizaci by se měla praxe uskutečňovat, pokud se KK účastníte již jako zaměstnanec nějaké sociální služby? Je dostačující praxe pouze u stávajícího zaměstnavatele?

Téma **zajišťování a financování KK** – sběr dobré a špatné praxe; spolupráce se zaměstnavatelem, vzdělavateli, s úřadem práce; kurzy financované z ESF.

Coffee break

15 min.

Blok III – Zkušenosti s dalším vzděláváním PSS

11:30 – 12:15

Víte, jak je to u PSS s povinností se dále vzdělávat?

Všichni pracovníci v sociálních službách mají dle zákona o sociálních službách povinnost absolvovat každý rok minimálně 24 hodin dalšího vzdělávání. Formy dalšího vzdělávání jsou: účast na akreditovaných kurzech, odborné stáže, účast na školících akcích a účast na konferencích.

Jaké jsou vaše osobní zkušenosti s plněním této povinnosti? Jaké máte zkušenosti právě ve vaší organizaci? Nechat účastníky nejprve volně reagovat. Dle vývoje diskuze zařadit následující otázky:

Překračuje skutečný počet hodin dalšího vzdělávání stanovený minimální limit? Pokud ano, do jaké míry; pokud ne, víte, jaké jsou důvody (finance, nezastupitelnost, nezáměr apod.)



Kde a kdy se zpravidla dále vzděláváte? Na pracovišti, ve volném čase nebo v pracovní době?

Jakou formou se zpravidla dále vzděláváte?

- - probrat všechny zákonné + co nejvíc navrhovaných (supervize, kurzy krajů/MPSV, mentoring stáží, lektorování, publikační činnost, samostudium, účast v projektech, konzultace s externím odborníkem na kvalitu/SQSS, aj.)
- metody – jakou mají zkušenost, co je nejužitečnější? (příklady lektora, zážitky, nácviky, videozpětná vazba, e-learning, praktická cvičení, případové řešení, aj.)

Hlavním smyslem vzdělávání je upevňování a rozvoj stávajících a získávání nových, pro praxi důležitých dovedností a znalostí. Důležité je tedy tematické zaměření a obsah dalšího vzdělávání. **Kdo se ve vaší organizaci podílí na výběru témat?**

Máte možnost výběr témat ovlivnit? Pokud ano, jakým způsobem? Pokud ne, jak jste informováni o plánovaných vzdělávacích akcích? Víte, podle jakých kritérií vaše organizace vybírá konkrétní kurzy?

Co individuální vzdělávací plány? Víte, že je povinnost je vypracovávat? Jak prakticky to u Vás v zaměstnání funguje? Kdo se podílí na jejich vytváření? Odráží plány Vaše skutečné vzdělávací potřeby? Jak jsou ve vaší organizaci zjišťovány vzdělávací potřeby jednotlivých PSS?

Důležitým aspektem každého vzdělávání je motivace účastníků. **Jak je to s vaším zájmem o vzdělávací aktivity?**

Motivuje vás nějakým způsobem vedení organizace? Co Vás na vzdělávání motivuje? (v případě, že nebudou diskutovat, doplnit varianty: ovlivňuje váš zájem např. téma/zaměření kurzu, délka a doba konání, kvalita lektorů apod.?).

Vnímáte další vzdělávání, tak jak je dnes realizováno, pouze jako povinnost? Zasahuje vám nějakým způsobem do osobního života?

Na závěr tohoto bloku prosím zhodnoťte, zda Vám absolvované vzdělávací aktivity něco konkrétního přinesly. V případě, že ano, tak prosím konkretizujte, co to bylo?

Blok IV – Další vzdělávání dle potřeb PSS

12:15 – 12:25



Zatím jsme se v diskuzi zabývali převážně stávajícími možnostmi a zkušenostmi v oblasti dalšího vzdělávání. Zkusme se nyní oprostit od reality a zamyslet se nad tím, **jak by další vzdělávání mělo probíhat, aby splňovalo vaše potřeby a očekávání, aby vás zkrátka bavilo a bylo pro vaši práci užitečné a motivovalo Vás k tomu se vzdělávání účastnit?**

Nechat diskuzi rozjet spontánně a dle vývoje upozorňovat na následující aspekty:

- tematické zaměření, potřebné znalosti a dovednosti, celkový rozsah, délka kurzů, forma (pokud nebude zmíněna, doptat se na postoj k supervizi), motivace k dalšímu vzdělávání, místo konání, doba konání, proces výběru, odměňování apod.

Závěr

12:25 - 12:30

Napadá Vás ještě něco, co byste rádi dodali? Co ještě nebylo zmíněno a mělo by být zaznamenáno?

Poděkovat za rozhovor. Upozornit, že v případě, kdy by je k tématu něco napadlo, jsme otevřeni doplněním. A seznámit, jaký bude další postup, co se dále bude dít se sesbíranými informacemi – závěry z tohoto setkání budou zpracovány analyticky, budou sloužit pro tvorbu nového systému dalšího vzdělávání a jejich podoba bude prezentována na kulatých stolech. S účastí na kulatých stolech se na vás v závěru roku 2018 obrátí kolegyně Hana Märzová.