



# Závěrečná zpráva z pilotního ověření vybrané části modulů specializačního kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách

Projekt „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)

září 2021



## Obsah

1	Úvod.....	3
2	Metodologický postup a metody sběru evaluačních dat.....	4
2.1	Dotazníkové šetření spokojenosti účastníků pilotáže.....	4
2.2	Vědomostní a dovednostní prověřování účastníků pilotáže .....	5
2.2.1	Vědomostní dotazníky.....	6
2.2.2	Odborná praktická cvičení .....	6
2.3	Dotazníkové šetření k dlouhodobějším přínosům a efektům pilotáže .....	7
3	Výsledky dotazníkového šetření spokojenosti účastníků pilotáže .....	8
3.1	Základní charakteristika účastníků/účastnic .....	8
3.2	Celková spokojenost se školením .....	10
3.3	Reflexe okamžitých přínosů školení .....	11
3.4	Užitečnost kurzu pro začátečníky v sociálních službách.....	14
3.5	Hodnocení lektorek a lektorů.....	15
3.6	Hodnocení formálních aspektů školení.....	16
4	Výsledky vědomostního a dovednostního prověřování účastníků pilotáže.....	20
4.1	Výsledky vědomostních dotazníků .....	20
4.2	Výsledky z pilotáže odborných praktických cvičení.....	21
	Návratnost.....	21
	Porozumění odborným praktickým cvičením a odezva na ně .....	22
	Komunikace účastníků a lektorů při plnění odborných praktických cvičení .....	22
	Kvalita a přínos zpracovaných odborných praktických cvičení.....	23
	Závěry a doporučení pro realizační tým.....	23
5	Výsledky dotazníkového šetření dlouhodobějších přínosů a efektů pilotáže .....	24
5.1	Vzdělávací modul 1 .....	24
5.2	Vzdělávací modul 2.....	24
5.3	Vzdělávací modul 3.....	25
5.4	Vzdělávací modul 4.....	25
6	Závěry a doporučení .....	27



## 1 Úvod

Projekt „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ (dále také projekt „Vzdělávání PSS“) podporuje odborný rozvoj pracovníků v sociálních službách (dále také „PSS“), který realizovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Hlavním cílem projektu je prostřednictvím nového systému vzdělávání PSS přispět ke zvýšení kvality sociálních služeb a zvýšit prestiž a flexibilitu povolání PSS na trhu práce.

Jeden z hlavních výstupů projektu je návrh nového kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, který je tvořen dvěma částmi: základní kvalifikační kurz a specializační kvalifikační kurz. Absolvování základního kvalifikačního kurzu (dále také „ZKK“) je podmínkou pro vstup do navazujícího specializačního kvalifikačního kurzu (dále také „SKK“), který je diferencován dle cílové skupiny klientů sociálních služeb, s níž se PSS rozhodl pracovat. Vytvořeny byly celkem 4 specializační vzdělávací moduly, které byly v rámci projektu následně pilotně ověřovány.

Tato zpráva souhrnně reflektuje výsledky evaluace pilotního ověření připravených modulů specializačního kurzu. Pilotní ověřování probíhalo celkem ve třech vlnách od března 2020 do června 2021 a součástí celého procesu bylo několik průběžných evaluačních aktivit.

Pilotován byl jeden den specializačního kvalifikačního kurzu ve všech čtyřech navrhovaných modulech. Tematicky byl vybrán jeden ze šesti okruhů kompetencí, konkrétně okruh „Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami“.

Kapitola 2 stručně shrnuje metodologický postup evaluace a použité metody sběru evaluačních dat. Následující kapitoly 3 až 5 se již věnují vlastním výsledkům evaluace. V závěru jsou pak všechna relevantní zjištění shrnuta a doplněna o stěžejní doporučení týkající se závěrečných úprav pilotovaných vzdělávacích modulů.



## 2 Metodologický postup a metody sběru evaluačních dat

Výzkumný evaluační design pilotního ověření čtyř modulů specializačního kvalifikačního kurzu pro PSS vycházel ze třech typů informací, které evaluace potřebovala ke zhodnocení jejich kvality, relevance a efektivity.

První typ informací je spojen s bezprostředními reakcemi účastníků na absolvované vzdělávání. K tomuto účelu posloužil **evaluační dotazník spokojenosti účastníků**. Druhý typ informací reflektuje dosažené změny vědomostí, kompetencí a nabyté dovednosti účastníků díky absolvovanému školení. K tomuto účelu bylo využito **vědomostního a dovednostního prověřování účastníků** školení. Posledním typem informací jsou dlouhodobější přínosy a efekty absolvovaného vzdělávání v praxi zúčastněných pracovníků. Tento účel byl splněn **krátkým dotazníkovým šetřením** absolventů přibližně jeden rok od jeho konání.

Čtyři moduly specializačního kvalifikačního kurzu jsou:

- MODUL 1 – Práce se seniory a lidmi s demencí
- MODUL 2 – Práce s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním
- MODUL 3 – Práce s lidmi s mentálním a kombinovaným postižením či s poruchami autistického spektra
- MODUL 4 – Práce s dospělými, dětmi, rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života

Následující podkapitoly podrobněji popisují postup a kontext sběru dat v jednotlivých typech šetření.

### 2.1 Dotazníkové šetření spokojenosti účastníků pilotáže

Vzhledem ke koronavirové pandemii a s ní spojeným omezením probíhalo pilotní ověřování vzdělávacích modulů poněkud odlišně od původního plánu. Aby byl naplněn potřebný počet účastníků pilotáže, byly v průběhu 16 měsíců uskutečněny celkem 3 vlny pilotního ověření, přičemž každá z nich byla z hlediska organizace, počtu účastníků a pilotovaných modulů či formy vzdělávání do určité míry unikátní. To je také hlavní důvod, proč se v průběhu několikrát mírně upravoval obsah, délka a forma evaluačního dotazovacího nástroje sledujícího spokojenost účastníků.

V první vlně pilotního ověření, ve dnech 3. a 4. března 2020 v Brně, se podařilo zrealizovat pouze dva prezenční běhy školení specializačního kvalifikačního kurzu; jeden k vzdělávacímu modulu 3 a druhý k vzdělávacímu modulu 4. Zbývající termíny školení musely být z důvodu lockdownu odloženy na neurčito. Této první vlny pilotáže se zúčastnilo celkem 28 účastníků z řad PSS.

Dotazník obsahoval celkem 9 otázek a soustředil se zejména na reflexi spokojenosti účastníků s obsahem a organizací školení a jeho přínosu pro další působení v sociálních službách. Dotazníky v papírové formě byly distribuovány po skončení školení všem zúčastněným PSS a jejich návratnost byla 96 %. V důsledku nízkého celkového počtu respondentů (27) nebylo možné sebraná data podrobit třídění II. stupně a sledovat vztahy mezi proměnnými. Získané informace sloužily primárně pro interní potřeby realizačního týmu; jednalo se o důležitou zpětnou vazbu umožňující



odstranit případné nedostatky první vlny pilotního ověřování jak po stránce obsahové, tak i organizační, a rovněž sloužil jako užitečná zpětná vazba lektorskému týmu. Také samotný evaluační dotazník byl na základě zjištěných nedostatků a podnětů pro druhou fázi pilotáže mírně upraven.

Druhá vlna pilotního ověřování byla spuštěna v září 2020 a předčasně ukončena v říjnu 2020. Vzdělávání v jednotlivých modulech probíhalo opět prezenčně a uskutečnilo se celkem 6 běhů školení (4 v Ostravě a 2 v Plzni). Vzhledem k vládním protipandemickým nařízením musela tato školení probíhat v nižším počtu účastníků, a jelikož nebylo možné dokončit všechna plánovaná podzimní školení, třetí fáze pilotáže v následujícím roce byla nevyhnutelná. Na podzim 2020 se podařilo proškolit pouze 55 pracovníků a pracovníc v sociálních službách, nicméně ověřovány byly tentokrát všechny 4 vzdělávací moduly.

Dotazník obsahoval celkem 11 otázek, přičemž zeštíhlena byla zbytečně dlouhá baterie výroků mapující přínos školení a přidány dvě nové otázky. První hypotetická otázka zjišťovala relevanci SKK pro začínající PSS. Druhá otázka pak směřovala k lektorům a lektorkám školení a umožnila respondentům zanechat jim vzkaz. Návratnost druhé vlny dotazníkového šetření byla opět vysoká, 91 %, což znamená, že vyplněný dotazník odevzdalo 50 účastníků školení. Na sebraných datech byla provedena základní frekvenční statistická analýza (tzv. třídění I. stupně). Z důvodu nízkého počtu respondentů nemohlo být provedeno třídění II. stupně odhalující vztahy a korelace mezi sledovanými proměnnými.

Na poslední třetí vlnu pilotního ověřování SKK si musel realizační tým, včetně lektorů a účastníků, počkat až do května 2021. Tato závěrečná fáze se formálně rozdělila na dvě etapy, květnovou, během níž se uskutečnilo celkem 9 běhů on-line školení ve všech vzdělávacích modulech, a červnovou, během níž již bylo vládou umožněno realizovat školení prezenčně a uskutečnilo se celkem 5 běhů školení v modulech 1, 3 a 4. Pro on-line formu školení byl upraven dotazník spokojenosti do elektronické podoby obsahující celkem 12 otázek. Dotazník obsahově zachovával tištěnou variantu, nicméně byl doplněn také o otázky reflektující nestandardní on-line způsob výuky.

Květnové on-line pilotáže se zúčastnilo celkem 84 PSS, alespoň částečně elektronický dotazník vyplnilo 79 respondentů, což znamená vysokou 94% návratnost. Červnovou prezenční formu vzdělávání pak absolvovalo celkem 41 PSS, přičemž alespoň částečně jej vyplnili všichni zúčastnění a návratnost tudíž byla stoprocentní.

Z výše uvedených počtů za prvé vyplývá, že se realizačnímu týmu (navzdory ztíženým podmínkám pro realizaci) **podařilo naplnit monitorovací indikátor**, když v rámci pilotního ověření specializačních vzdělávacích modulů proškolil celkem 208 pracovníků a pracovníc v sociálních službách (MI = 200+). Za druhé pak vysoká, 98% návratnost dotazníků spokojenosti, umožnila provést kvalitní vyhodnocení dat k bezprostřední reflexi navrženého vzdělávání ze strany účastníků a prezentovat z něj vysoce validní a spolehlivé výsledky v této zprávě, konkrétně v kapitole 3.

## 2.2 Vědomostní a dovednostní prověřování účastníků pilotáže

Nejen zpětná vazba od účastníků vzdělávání, ale také informace o změně/posunu vědomostí a nabytých dovednostech absolventů vzdělávání jsou důležitým



ukazatelem kvality, relevance a efektivity navrženého specializačního vzdělávání. Za tímto účelem lektori jednotlivých modulů připravili pro účastníky pilotáže také dva typy nástrojů, jak tyto aspekty ověřit.

### 2.2.1 Vědomostní dotazníky

Prvním nástrojem se stal vědomostní dotazník, který účastníci zpracovávali ve stejném znění dvakrát, nejprve před zahájením školení a bezprostředně po jeho ukončení. Tento prověřovací nástroj sestával vždy ze čtyř až pěti jednoduchých otázek vztahujících se ke kompetenční oblasti „Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami“.

Způsob vyhodnocování dotazníků byl postaven na standardně využívaném školním známkovacím systému (od 1 do 5). Z jednotlivých známek za danou otázku pak byla vypočítána průměrná známka daného účastníka. Rozdíl průměrných známek na počátku a na konci pak ukazoval na změnu vědomostí daného účastníka díky absolvovanému školení. Obdobně se postupovalo v případě zjišťování průměrné změny vědomostí za celou skupinu účastníků daného školení.

Srovnávat výsledky (tj. rozdíly průměrných známek před a po ukončení školení) mezi jednotlivými moduly lze, ale výsledky je nutné brát s rezervou, jelikož se dotazníky modulů 1, 2, 3 a 4 lišily obsahově, z hlediska náročnosti, a rovněž i z hlediska hodnocení (známkování) ze strany lektorů. Lepší představu o rozdílech mezi jednotlivými účastníky poskytuje srovnání výsledků jednotlivých modulů v průběhu 3 vln pilotáže. Podrobné výsledky vědomostních dotazníků jsou prezentovány v kapitole 4 této zprávy.

### 2.2.2 Odborná praktická cvičení

Jelikož možnost absolvovat SKK je podmíněna praxí PSS v sociálních službách, je obsah zaměřen vysoce prakticky. Nedílnou součástí navrhovaných vzdělávacích modulů jsou proto odborná praktická cvičení u poskytovatele, která pomáhají upevnit probranou látku prostřednictvím její praktické realizace v terénu. Zkušenosti z plnění odborných praktických cvičení se v průběhu kurzu s lektorem daného modulu diskutují a sdílí také s ostatními účastníky.

Součástí pilotního ověření SKK byla také tato odborná praktická cvičení. Vzhledem k tomu, že pilotáž probíhala prostřednictvím jednodenních školení, nebylo možné, aby lektori diskutovali jejich plnění s účastníky osobně v rámci dalšího termínu výuky na učebně, tak jak tomu bude v případě realizace celého SKK. Komunikace mezi lektory a účastníky proto probíhala via e-mail, popř. telefonicky. Informace o zkušenostech se zadáváním a návratností plnění odborných praktických cvičení, o jejich průběžném plnění, včetně celkové zpětné vazby, byly od lektorů získávány po ukončení jednotlivých školení prostřednictvím evaluačních dotazníků. Podrobné výsledky reflexe plnění odborných praktických cvičení jsou prezentovány v kapitole 4 této zprávy.



## 2.3 Dotazníkové šetření k dlouhodobějším přínosům a efektům pilotáže

Vedle bezprostředních dojmů ze školení je pro tvůrce programu velmi důležité dozvědět se, jaké přínosy a efekty SKK pozorovali jeho absolventi následně při své práci. S odstupem jednoho roku od ukončení pilotního ověření byli proto vybraní účastníci elektronicky osloveni s prosbou o vyplnění krátkého evaluačního dotazníku zjišťujícího dlouhodobější efekty SKK.

První šetření efektů se uskutečnilo v březnu 2021 a směřovalo na absolventy brněnské 1. vlny pilotního ověřování (moduly SKK 3 a 4). Dotazník obsahoval celkem 12 otázek. Návratnost dotazníků se pohybovala kolem 50 %, což sice neumožňuje provést zcela jednoznačné závěry, nicméně na tuto formu šetření a vzhledem k dobrovolnosti účasti to není v zásadě špatný výsledek.

Druhé šetření efektů se uskutečnilo v srpnu 2021 a směřovalo na absolventy 2. vlny pilotního ověřování ze září 2020. Osloveni byli tentokrát všichni účastníci školení v modulech 1 a 2, aby měl realizační tým k dispozici výsledky šetření dlouhodobějších efektů pro všechny vzdělávací moduly. Návratnost dotazníků se pohybovala okolo 30 %. Všechna relevantní zjištění k jednotlivým vzdělávacím modulům jsou prezentována v kapitole 5 této zprávy.



### 3 Výsledky dotazníkového šetření spokojenosti účastníků pilotáže

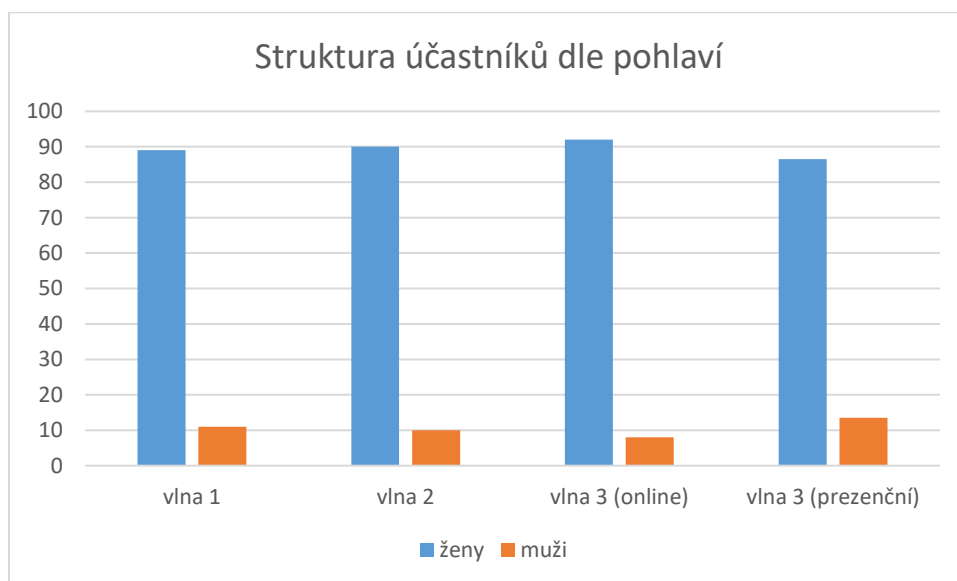
Interpretace výsledků šetření je postavena jednak na vyhodnocení celé skupiny respondentů/účastníků dohromady a jednak na srovnání jednotlivých vln pilotního ověřování. V případě, že ve výsledcích některá z vln chybí, znamená to, že tato otázka nebyla v dané vlně zjišťována. Toto se týká zejména 1. vlny pilotního ověřování, kdy měl dotazník pracovní podobu. Některé otázky byly naopak specifické pouze pro danou vlnu či formát školení (např. on-line, či prezenční formu), a proto jsou v textu prezentovány samostatně.

#### 3.1 Základní charakteristika účastníků/účastnic

Z celkového počtu všech účastníků pilotního ověření vzdělávacích modulů tvořily ženy v průměru 89,4 %. Tento výsledek je vzhledem k celkové feminizaci v oboru očekávatelný a přibližně koresponduje s výsledky reprezentativního dotazníkového šetření realizovaného v rámci projektu (2018), kde ženy v sociálních službách zaujímaly 94 %, muži pak pouze zbývajících 6 %.

Z grafu 1 je patrné, že nejvíce byly ženy zastoupeny ve třetí vlně a on-line formátu školení, kde zaujímaly 92 % všech účastníků, nejméně potom rovněž ve třetí vlně, ale tentokrát v její prezenční části (86,5 %).

Graf 1 – Struktura účastníků dle pohlaví



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

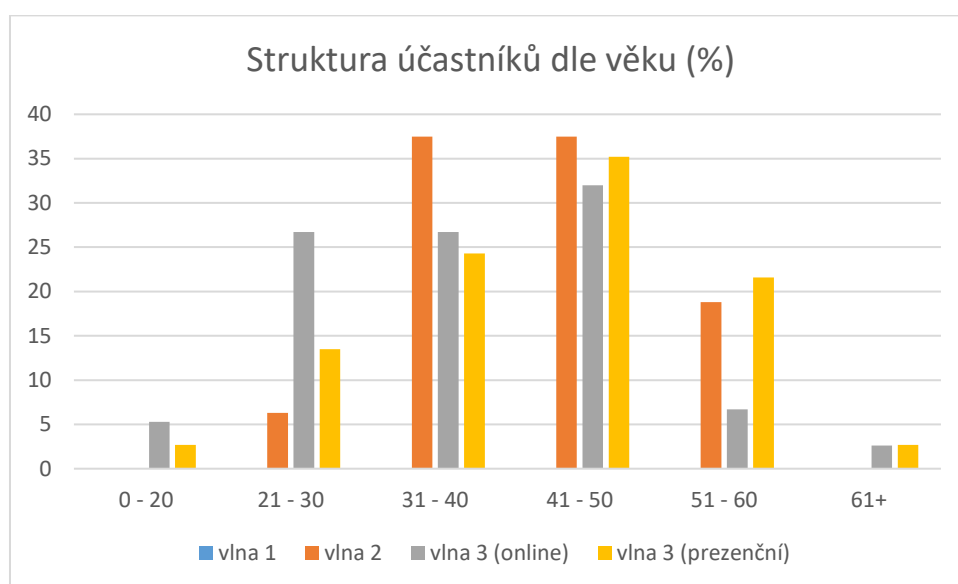
Průměrný věk všech účastníků pilotního ověřování činil 42,8 roku, nicméně medián se pohyboval trochu výše. Nejmladší účastníci bylo 18 let a nejstaršímu účastníkovi 65 let. Nejsilněji zastoupené věkové kategorie účastníků byly hned dvě, 31–40 let a 41–50. Tyto výsledky korespondují s dlouhodobě sledovaným průměrným věkem PSS v ČR.





Z grafu 2 je nicméně patrné, že on-line forma školení se v tomto ohledu od té prezenční do určité míry lišila. Při prezenční formě skutečně dominovaly výše uvedené kategorie a ani kategorie 51–60 nebyla z hlediska počtu účastníků zanedbatelná. Naopak v případě on-line formy školení byl věkový průměr účastníků výrazně nižší, přičemž více jak čtvrtina byla ve věku 21–30 let. Z tohoto výsledku lze s určitou opatrností vyvozovat, že z hlediska formátu školení dávají mladší účastníci přednost on-line formě a starší věkové ročníky naopak tíhnou k tradiční formě vzdělávání tvář v tvář. Nicméně je nutné zde znovu zdůraznit, že realizační tým ve svém návrhu SKK rozhodně nepracuje s on-line podobou vzdělávání, jelikož specializační část kvalifikačního kurzu je prakticky orientovaná. Volba on-line probíhajících pilotních školení byla zvolena pouze pod tlakem blížícího se konce projektu a snahy řádně naplnit monitorovací indikátory.

Graf 2 – Struktura účastníků dle věku

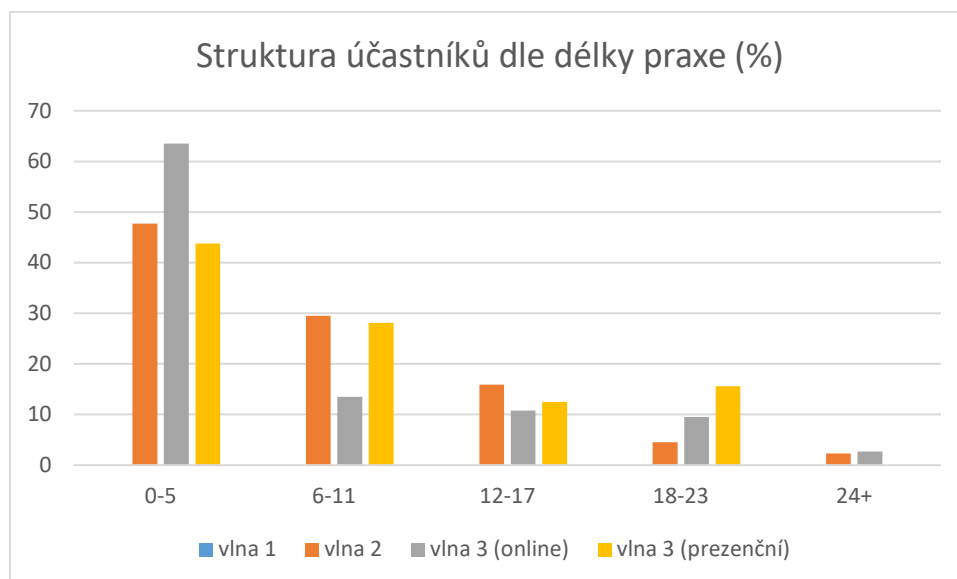


Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Účastníci pilotního ověřování napříč jednotlivými vlnami školení pracovali na pozici PSS v průměru 7,3 let, přičemž nejdéle uvedenou délkou praxe bylo 26 let a nejméně necelý rok, respektive 5 měsíců. Z grafu 3 je zřejmé, že téměř dvě třetiny účastníků on-line školení a necelá polovina z prezenčního vzdělávání působí jako PSS 5 let a méně. Jedná se (bohužel) o předchozími šetřeními ověřený časový horizont, v němž probíhá na českém trhu práce největší fluktuace zaměstnanců na pozici PSS.



Graf 3 – Struktura účastníků dle délky praxe



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Téměř 82 % všech účastníků pilotního ověření přihlásil na školení jejich zaměstnavatel. Na základě vlastního rozhodnutí dorazilo pouze 18 % zbývajících. Do jisté míry se tyto výsledky lišily v případě on-line formy školení, kde se osobně přihlásilo téměř 30 % zúčastněných.

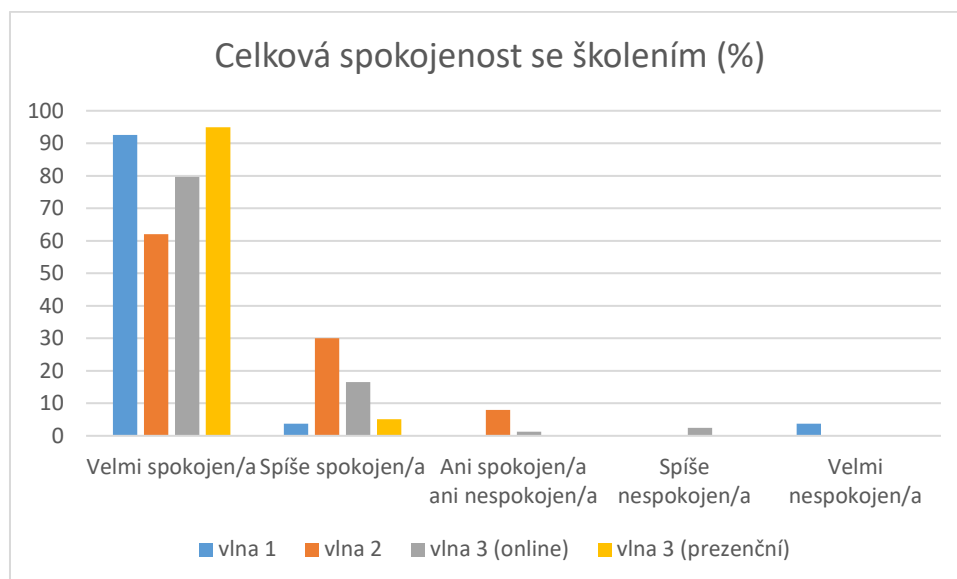
### 3.2 Celková spokojenost se školením

Sebraná data za všechny tři vlny pilotního ověření vzdělávacích modulů ukázala, že z celkového počtu zúčastněných bylo 82,3 % osob s absolvovaným školením maximálně spokojeno. Dalších téměř 14 % bylo spíše spokojeno, což jsou dle evaluace výborné výsledky. Vysloveně nespokojení účastníci tvořili 1,5 %, která při celkovém počtu účastníků představují pouze 3 osoby z cca 208 zúčastněných.

Graf 4 ilustruje celkovou spokojenost účastníků a účastnic jednotlivých vln pilotáže. Je z něj patrná o něco nižší celková spokojenost se školením ve 2. vlně vzdělávání. Dle realizačního týmu se může jednat o skutečnost, že v době druhé vlny pandemie byli pracovníci velmi vytížení a vyčerpaní řešením personální tísně a péčí o klienty v režimu tvrdých protiepidemických opatření, což významně ovlivnilo jejich naladění na další vzdělávání a účast na akcích nad rámec jejich pracovních povinností. O něco nižší celková spokojenost se ukázala také v případě on-line formy školení. V tomto případě je to dáno skutečností, že moduly SKK jsou postaveny na interakci, jsou prakticky orientované, a virtuální prostředí míru interakce do jisté míry omezuje. On-line forma vzdělávání také klade významně vyšší nároky na pozornost a koncentraci účastníků.



Graf 4 – Celková spokojenost účastníků se školením



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

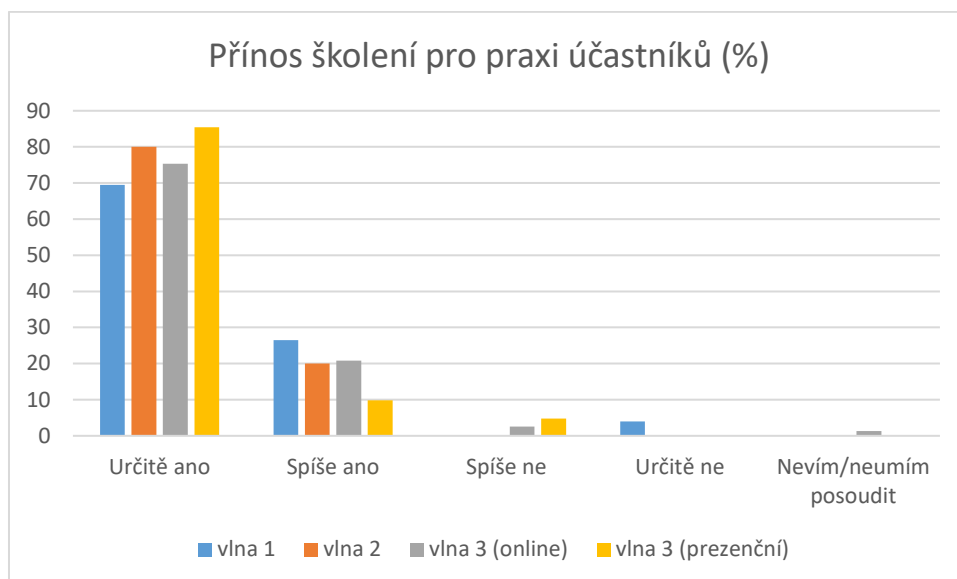
### 3.3 Reflexe okamžitých přínosů školení

Součástí dotazníku spokojenosti byla baterie výroků směřujících k okamžitým přínosům školení a účastníci měli za úkol uvést, do jaké míry s každým z nich souhlasí. První, z pohledu evaluace velmi důležitý, výrok se týkal **přínosu školení pro praxi** a další působení pracovníka v sociálních službách. Z grafu 5 je jednoznačně zřejmé, že účastníci považovali absolvované školení za přínosné pro jejich praxi. Účastníci vyzdvihovali zejména skutečnost, že školení bylo dostatečně prakticky orientované a obsažené modelové situace a praktické ukázky jim pomohly dobře porozumět tematice školení.

Výše uvedené hodnocení samozřejmě neplatí bezvýhradně pro všechny účastníky. Pro řádově jednotky osob (cca 4) školení tento přínos nemělo, a to zejména z důvodu, že se na něm nedozvěděli nic nového, co by neznali či již v praxi nepoužívali.



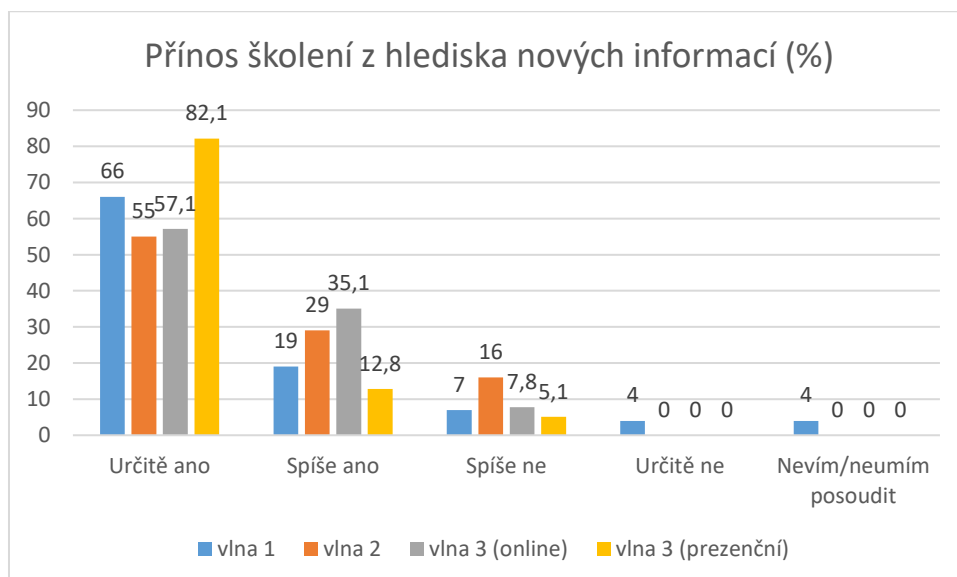
Graf 5 – Přínos školení pro praxi účastníků



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Co se týče již zmíněných **nových informací**, vyjadřovali účastníci s výrokem „*Školení mi přineslo nové informace*“ celkově také vysoký, relativně však nižší souhlas (viz graf 6). Nejspokojenější byli v této souvislosti v případě prezenční části 3. vlny pilotáže. Relativně nižší přínos z hlediska nových informací pak spatřovali účastníci prvních dvou vln.

Graf 6 – Přínos školení z hlediska nových informací

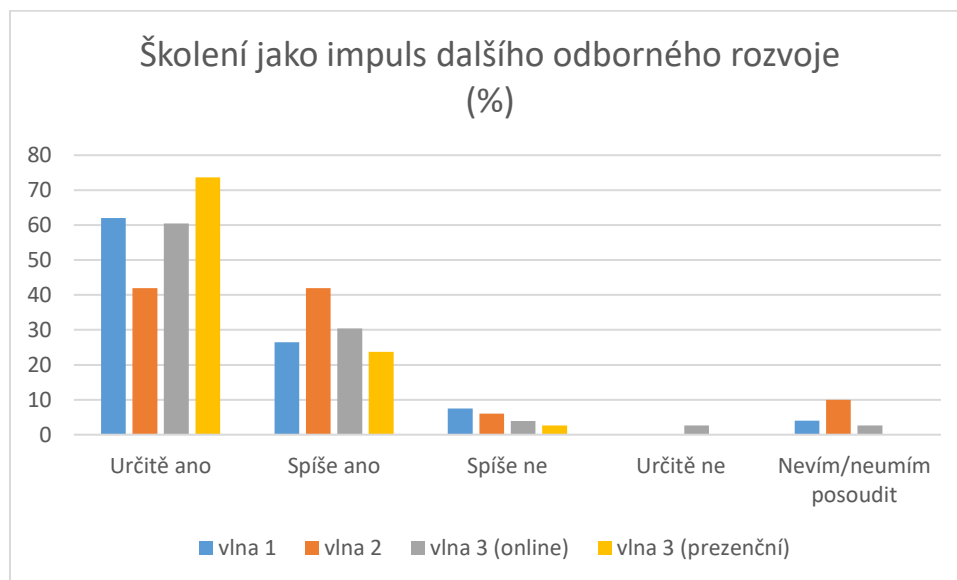


Zdroj: projekt Vzdělávání PSS



Jelikož jedním z cílů projektu je podpořit odborný rozvoj pracovníků v sociálních službách, směřoval jeden z výroků také tímto směrem. Jak ukazuje graf 7, byli respondenti v odpovědích na otázku, zda je školení **inspirovalo k dalšímu odbornému rozvoji**, opět v zásadě souhlasní, ale přeci jen opatrnější. Zvláště to platí o účastnících 2. vlny pilotáže, kteří stejným podílem uváděli „určitě ano“ i „spíše ano“.

Graf 7 – Školení jako impuls dalšího odborného rozvoje jeho účastníků



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

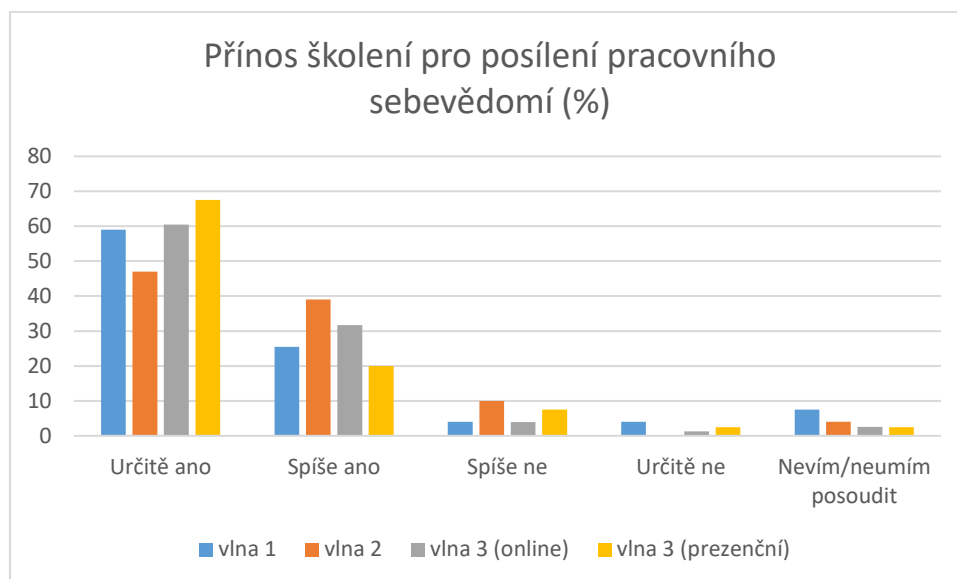
Poslední výrok zjišťoval, do jaké míry bylo absolvované školení pro účastníky přínosné z hlediska **posílení pracovního sebevědomí**. Celkově odpovědělo 58,5 % respondentů, že „určitě ano“, což je výborná zpráva. Dalších 29 % respondentů uvedlo, že tento okamžitý efekt nastal alespoň do určité míry. A skutečnost, že téměř 88 % účastníků pilotáže se cítí pracovně jistější, je velmi dobrý ukazatel kvality realizovaných školení.

Při srovnání jednotlivých vln pilotního ověřování vychází dle grafu 8 nejlépe vlna 3, a to jak její prezenční část, tak i květnová on-line školení. Zejména v případě on-line formy školení je tento výsledek do jisté míry nečekaný a o to více potěšující.

Ne všichni účastníci to pochopitelně viděli takto pozitivně. Celkem 8 % účastníků pocít, že by jim školení nějakým způsobem zvýšilo jejich pracovní sebevědomí, nemělo. A přibližně 4 % z celkového počtu účastníků u sebe nedokázalo tento efekt posoudit.



Graf 8 – Přínos školení pro posílení pracovního sebevědomí



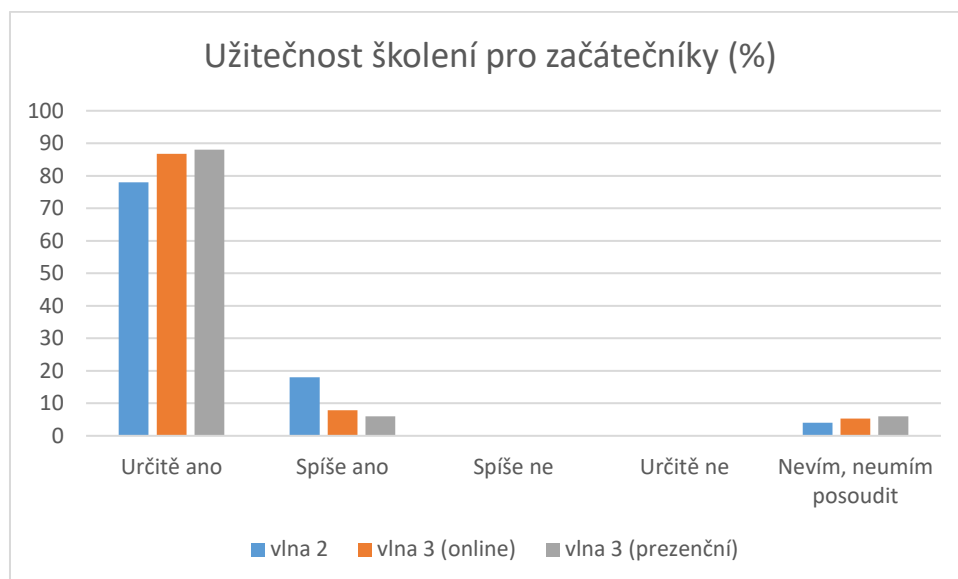
Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

### 3.4 Užitečnost kurzu pro začátečníky v sociálních službách

Přínos školení ještě z jiného úhlu v dotazníku mapovala hypotetická otázka, která simulovala situaci začínajících pracovníků v sociálních službách, pro které je SKK primárně určen. Otázka zněla: *Byl by pro vás tento typ kurzu (jehož část jste dnes absolvovali) užitečný, když jste začínali pracovat na pozici PSS?* Graf 9 zobrazuje výsledky odpovědí účastníků 2. a 3. vlny pilotáže (v první vlně otázka pokládána nebyla). Je z něj patrné, že většina z nich (84,3 %) si je zcela jista, že takový kurz by byl pro nové pracovníky (bez předchozího vzdělání v oboru) užitečný. Přes 10 % dalších respondentů si myslí, že by pravděpodobně byl pro tyto elvy užitečný. A co je důležité, vůbec nikdo tento hypotetický přínos explicitně nezpochybnil.



Graf 9 – Užitečnost školení pro začátečníky v sociálních službách



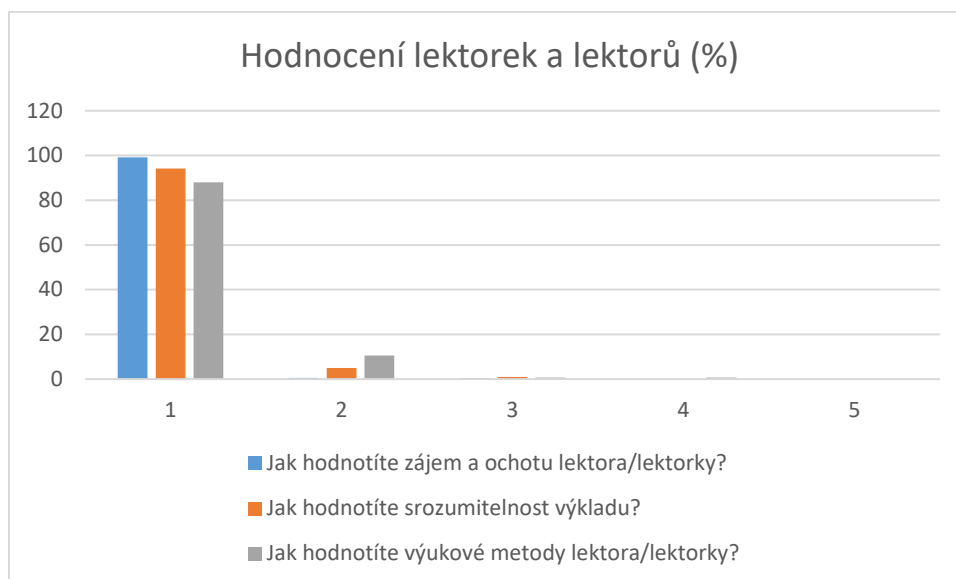
Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

### 3.5 Hodnocení lektorek a lektorů

Kvalita jakéhokoli vzdělávacího procesu závisí ve velké míře na osobě učitele, lektora. Součástí dotazníku spokojenosti proto byla také baterie otázek směřujících k hodnocení lektora daného školení. Graf 10 v tomto ohledu nabízí poměrně jednoznačný výsledek. Téměř 100% byli účastníci napříč vlnami a moduly spokojeni s tím, jak lektori projevovali **zájem o účastníky**, probíranou tematiku a ochotu předat jim vše podstatné co nejlépe. Podobně dopadlo hodnocení **srozumitelnosti výkladu**; pouze několik účastníků v tomto případě shledalo mírné rezervy. A konečně také výborně, byť relativně nejhůře z uvedených aspektů, hodnotili účastníci zvolené **výukové metody**.



Graf 10 – Hodnocení lektorek a lektorů



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Pokud bychom chtěli dokreslit spokojenost s lektory a vybrat reprezentativní vzorek komentářů účastníků směřovaných právě na ně, byly by to následující vzkazy:

„Moc děkuji, bylo to super 😊.“

„Šikovný a upovídaný lektor, ale tak to má být 😊.“

„Díky za super den, vaše energie je až nakažlivá, líbil se mi váš přístup, fandím vám.“

„Velká spokojenost, profesionální vstřícný, lidský přístup, kultivovaný, sympatický, znalý praxe, srozumitelný výklad, jemný humor, díky.“

„Velice sympatický lektor s mnoha zkušenostmi, které umí předat.“

„S kurzem jsem velice spokojený, dozvěděl jsem se informace, které mi pomohou v dalším osobním i pracovním rozvoji.“

### 3.6 Hodnocení formálních aspektů školení

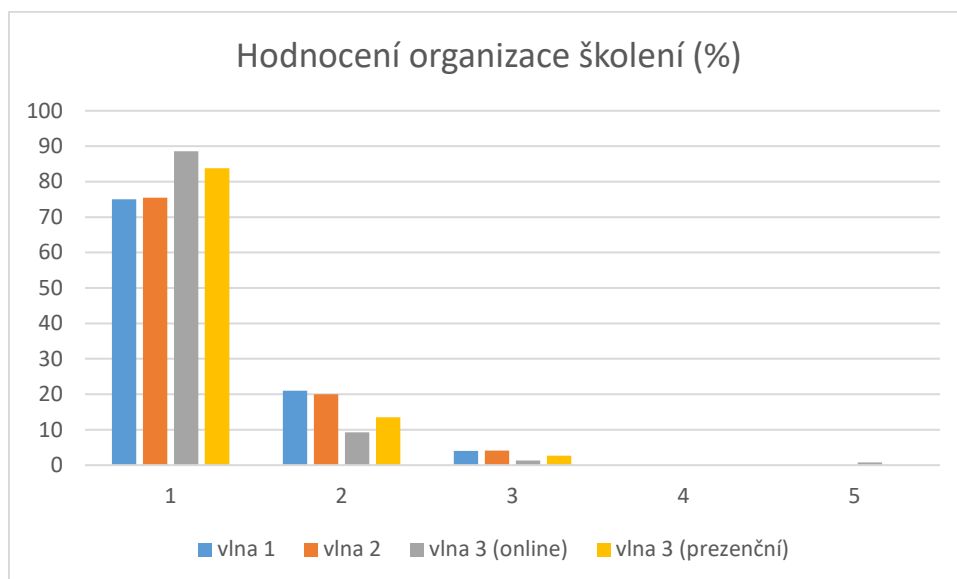
V této podkapitole jsou prezentovány výsledky spokojenosti účastníků s organizační stránkou školení. Sledováno bylo hodnocení celkové organizace školení, komunikace organizátorů, délky školení a počtu účastníků.

Graf 11 ukazuje, že téměř 81 % všech respondentů považuje **organizaci školení** za výbornou, přičemž v případě on-line školení to bylo rekordních 88,6 %. Určité mírné rezervy se z pohledu některých účastníků objevily při prvních dvou vlnách pilotáže, což je v počátcích jakékoli činnosti naprosto běžné, ale byly realizačním týmem reflektovány a vyřešeny i v době proměnlivých protipandemických opatření.





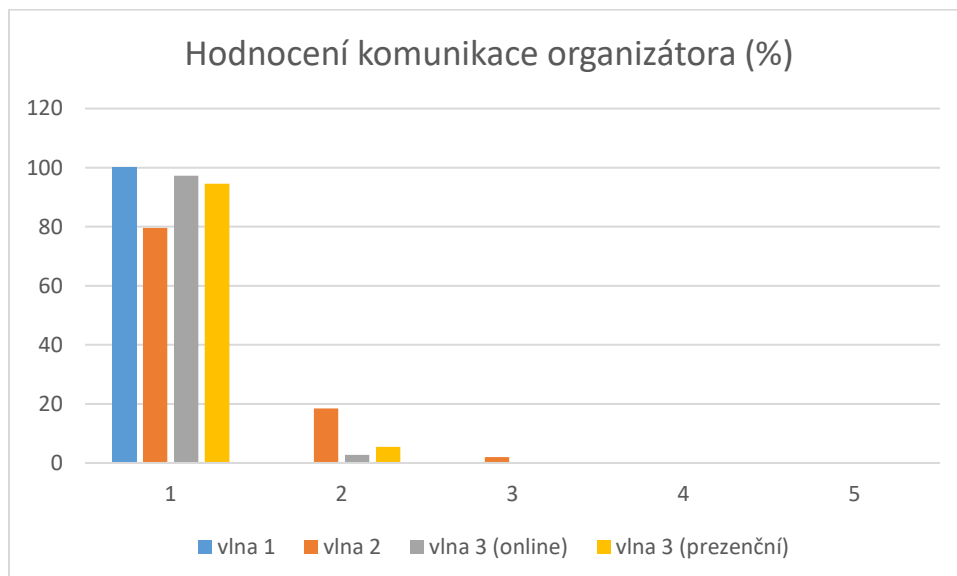
Graf 11 – Hodnocení organizace školení



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Pokud byli účastníci vysoce spokojeni s organizací školení, pak kvalitu **komunikace organizátorů** hodnotili téměř všichni respondenti jako ne-li výbornou (93 %), pak určitě alespoň známkou 2, tedy chvalitebnou (6,6 %) – viz graf 12.

Graf 12 – Hodnocení komunikace organizátorů



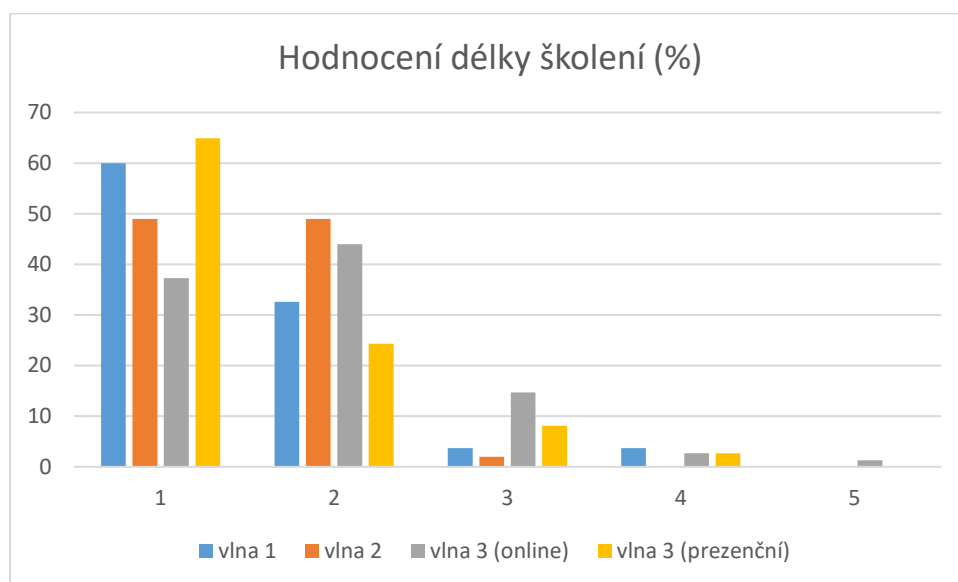
Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Graf 13 ukazuje výsledky hodnocení **délky školení**, relativně nejproblematictějšího aspektu proběhlé pilotáže. Přestože pro více než polovinu všech účastníků (52,8 %) byl pouze jednodenní formát školení optimální variantou, další necelá polovina



účastníků je jiného názoru. Přičemž jejich hodnocení nepoukazuje na to, že by zvolená varianta byla zcela špatně. Výsledky spíše naznačují, že by si téma komunikace s klienty a praktické zaměření kurzu zasloužilo alespoň dvoudenní časovou dotaci. Z grafu 13 je patrné, že nejmarkantněji se nižší spokojenost s délkou objevila u on-line formátu školení. Pokud by se toto on-line školení protáhlo na dva časově kratší školicí dny, byli by jeho účastníci ještě více spokojeni.

Graf 13 – Hodnocení délky školení

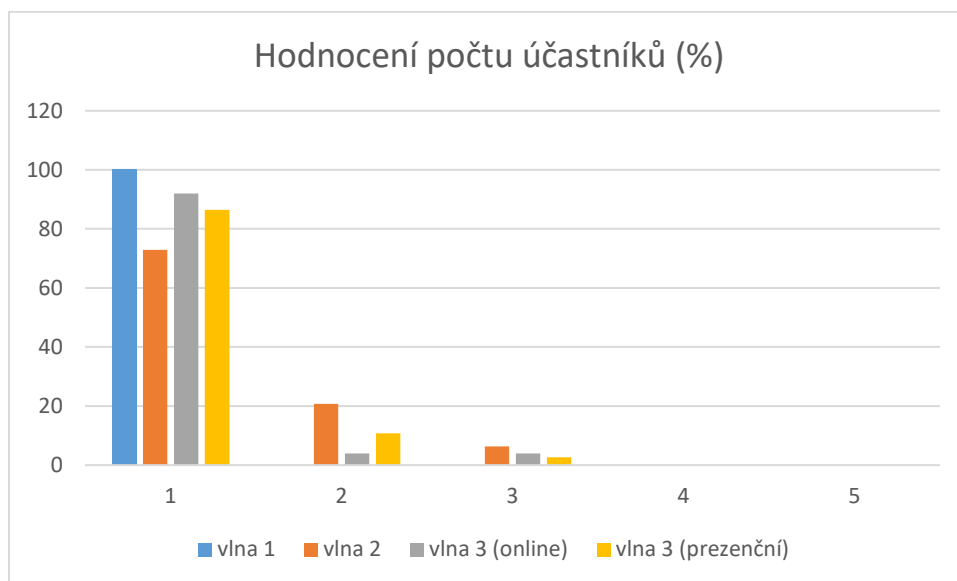


Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Graf 14 znázorňuje poslední sledovaný formální aspekt pilotáže, a sice hodnocení proběhlých školení z hlediska **počtu účastníků každého školení**. Na první pohled je z něj zřejmé, že převažovala naprostá spokojenost, jelikož 88 % všech zúčastněných hodnotilo počty účastníků známkou „1“. Pouze 2. vlna pilotáže se podstatněji liší od zbývajících vln, spokojenost s množstvím účastníků na školení je nižší, a důvodem je patrně fakt, že školení probíhala prezenčně, na počátku 2. vlny pandemie, a pracovníci služeb měli velké obavy ze zdravotních následků osobního setkání a komunikace většího množství osob. Výsledek hodnocení je každopádně dalším důkazem důležitosti limitovaného počtu účastníků pro zajištění přínosu a efektivity nejen kvalifikačního vzdělávání, ale také akreditovaných kurzů dalšího vzdělávání pro PSS.



Graf 14 – Hodnocení počtu účastníků



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

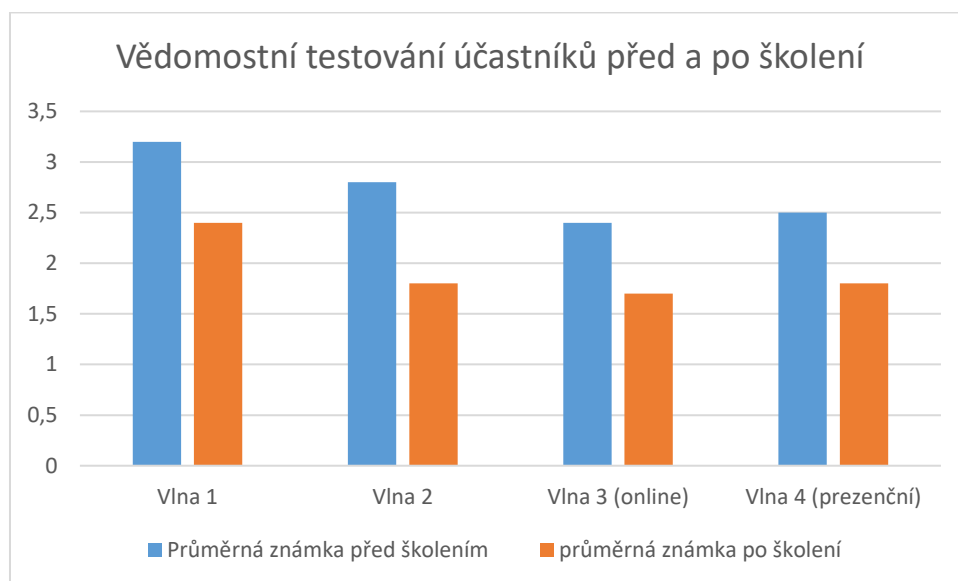


## 4 Výsledky vědomostního a dovednostního prověřování účastníků pilotáže

### 4.1 Výsledky vědomostních dotazníků

Graf 15 přehledně zobrazuje výsledky vědomostního prověřování účastníků jednotlivých vln pilotáže. Je z něj na první pohled patrné, že absolvované **školení reálně zvýšilo odborné kompetence účastníků v oblasti komunikace s klienty**, jelikož se průměrné známky účastníků po absolvování školení zlepšily v průměru o 1 kvalifikační stupeň.

Graf 15 – Výsledky vědomostního testování účastníků pilotáže



Zdroj: projekt Vzdělávání PSS

Relativně nejhorší výsledky byly zaznamenány při vlně 1 (viz graf 15), zde je však nutné upozornit, že tato vlna obsahovala pouze školení v modulech 3 a 4, ve kterých rovněž účastníci v dalších vlnách dostávali horší hodnocení nežli účastníci zbývajících modulů, zejména pak ve srovnání s modulem 1.

Průměrná známka účastníků **modulu 1** za všechny vlny pilotáže činila před školením 2,2, po jeho absolvování pak výborných 1,4, což znamená zlepšení o 0,8 stupně. Dle hodnocení výsledků vědomostních testů ze strany lektorů se v tomto modulu naprosto všichni účastníci z hlediska odborných kompetencí díky absolvovanému školení zlepšili, mnoho z nich výrazně. Ke zvýšení odborných kompetencí došlo v oblasti komunikačních metod a technik, ale také v pochopení specifických potřeb seniorů při zohlednění lidské důstojnosti.

Průměrná známka účastníků **modulu 2** za všechny vlny pilotáže činila před školením 2,8, po jeho absolvování pak výborných 1,7, což znamená největší zlepšení z pilotovaných modulů (v průměru o 1,1 stupně). Dle hodnocení výsledků vědomostních testů ze strany lektora se v tomto modulu naprosto všichni účastníci



z hlediska odborných kompetencí díky absolvovanému školení zlepšili, někteří z nich výrazně, až o dva klasifikační stupně.

Průměrná známka účastníků **modulu 3** za všechny vlny pilotáže činila před školením 3, po jeho absolvování pak 2,2, což znamená průměrné zlepšení o 0,8 stupně, stejně jako v případě modulu 1. Dle hodnocení výsledků vědomostních testů ze strany lektorů se v tomto modulu většina účastníků z hlediska odborných kompetencí díky absolvovanému školení zlepšila, někteří z nich výrazně, jiní však pouze minimálně. Průběh a výsledky vzdělávání se totiž v případě tohoto modulu hodně lišily dle formy výuky. Při on-line výuce se většina odpovědí příliš nelišila „před“ a „po“, což lze vysvětlit tím, že účastníci měli již před školením jasně ukotvenou představu o komunikaci s klienty, kterou používají. V průběhu on-line školení se také účastníci méně projevovali, aktivita z jejich strany byla nižší a k odpovědím museli být vyvoláváni. Naproti tomu v průběhu prezenční výuky dávali účastníci najevo výrazně pozitivní zpětnou vazbu, byli aktivní a jejich výsledky při prověřování vědomostí po absolvování školení byly lepší. Nicméně i v jejich případě lektor upozorňoval na poměrně pevnou/zažitou představu správné komunikace s klienty, kterou nebylo snadné výkladem a jiným pojetím komunikace ovlivnit.

A konečně v případě **modulu 4** byla průměrná známka účastníků celé pilotáže před školením 2,5, po jeho absolvování pak 1,9, což znamená průměrné zlepšení o 0,7 klasifikačního stupně. Dle hodnocení výsledků vědomostních testů ze strany lektora se v tomto modulu většina účastníků z hlediska získaných odborných kompetencí díky absolvovanému školení reálně zlepšila. Několik jednotek případů získalo před i po školení shodnou známku a jeden účastník se výsledkově mírně zhoršil.

## 4.2 Výsledky z pilotáže odborných praktických cvičení

### Návratnost

V první vlně pilotáže v březnu 2020 se návratnost zadaných odborných praktických cvičení ze dvou uskutečněných školení pohybovala okolo 20 %. Jedná se o poměrně nízkou hodnotu, kterou lektori zdůvodňovali zejména tím, že účastníci nezískávali účastí na školení kvalifikaci pro práci PSS, nejedná se o reálný kvalifikační kurz, kde jsou účastníci mnohem více motivováni k aktivní spolupráci i nad rámec teoretické výuky na učebně, aby kurz úspěšně absolvovali. Zadaná cvičení pak vnímali jako práci navíc, na kterou vedle plnění svých pracovních povinností nemají čas.

Návratnost odborných praktických cvičení při druhé vlně se od té první charakterově lišila. Průměrná hodnota odevzdaných cvičení za všechna školení sice rovněž dosáhla 20 %, nicméně tento průměr odráží skutečnost, že zadaná cvičení zpracovali pouze účastníci dvou školení a ve zbývajících čtyřech jej neodevzdal vůbec nikdo. Mezi hlavní důvody můžeme zahrnout absenci osobního setkání a zpětné vazby od lektora a spoluúčastníků školení. Účastníci školení před sebou neměli stanovený další termín, kde by bylo nezbytné navzájem diskutovat vlastní postřehy a splnění zadané práce tak, jak bude v reálném kurzu. Zpětná vazba via e-mail či telefonicky nemůže plně a ve všech aspektech nahradit osobní setkání (zvláště v oblasti sociálních služeb) a identifikaci dobré a špatné praxe. I tentokrát se na nízké návratnosti podílí fakt, že se nejednalo o reálný kvalifikační kurz, kde jsou účastníci více motivováni kurz



úspěšně absolvovat a průběžné plnění odborných praktických cvičení s reflexí v rámci další teoretické výuky, je jedním z nosných pilířů celého navrhovaného SKK.

Třetí vlna pilotáže probíhala on-line formou a poměrně výrazně se zvýšila návratnost zadaných odborných praktických cvičení. V on-line režimu se uskutečnilo celkem 9 školení a návratnost zadaných cvičení se pohybovala kolem 58 %, což je přibližně třikrát více než v předchozích prezenčních bžích. Možným vysvětlením je fakt, že účastníci on-line připojení nebyli školením a cestováním fyzicky ani psychicky příliš unaveni, a zároveň je výklad zaujal natolik, že se s chutí pustili do ověření teoretických principů komunikace s klienty i v praxi. Dalším vysvětlením je také trochu odlišné složení účastníků on-line vzdělávání.

V poslední červnové prezenční části třetí vlny pilotního ověřování byla návratnost odborných praktických cvičení relativně nižší ve srovnání s on-line částí (40 %), ale na druhou stranu dvakrát vyšší než v předchozích také prezenčních vlnách. Dle realizačního týmu je hlavním důvodem skutečnost, že poprvé od března 2020 se v červnu pracovní i osobní život pracovníků přiblížil „normální“ předcovidové podobě.

### **Porozumění odborným praktickým cvičením a odezva na ně**

Pro všechny čtyři vlny pilotního ověřování platí, že kromě dvou či tří účastníků školení, lektory nikdo s žádnou nejasností nekontaktoval. Z toho lze vyvozovat, že cvičení byly zadávány srozumitelně a s jejich plněním neměli účastníci žádný problém. Na druhou stranu je však třeba také dodat, že nízká až nulová návratnost cvičení v některých školeních neumožňuje evaluaci se na tento výsledek příliš spoléhat.

Odezva účastníků na zadaná cvičení byla v případě prvních dvou vln školení velmi vlažná a odrazila se na již popisované nízké návratnosti splněných zadání. Dle lektorů se z pohledu účastníků jednalo o práci navíc, která nebývá v rámci jednodenních vzdělávacích akcí obvyklá.

Ve třetí vlně a zejména v její on-line fázi účastníci dle vyjádření lektorů cvičení „na doma“ oceňovali již více (nebo je alespoň nepřijímali negativně), jelikož se díky nim ještě po skončení kurzu nad tématem komunikace mohli zamyslet a lépe si tak uvědomili slabá a silná místa komunikace s klienty na svých pracovištích.

### **Komunikace účastníků a lektorů při plnění odborných praktických cvičení**

Vzhledem k jednodennímu formátu školení, v jehož průběhu probíhalo zadání odborných praktických cvičení, nebyla ani další komunikace, ani „kontrola“ odevzdaných cvičení při pilotáži prezenčně v rámci dalšího setkání, ale via e-mail. Při standardním průběhu SKK, tak jak je navrhován, je samozřejmě osobní setkání a sdílení zkušeností z plnění úkolů s lektory a dalšími kolegy velmi důležitou součástí vzdělávacího procesu. Nicméně nutnost tento kurz pro pilotní ověřování zkrátit na jeden den si vynutila přijmout tuto alternativu řešení zpětné vazby na plnění zadaných cvičení.

Komunikace se většinou omezovala na zaslání splněného odborného praktického cvičení a jeho následnou reflexi ze strany lektorů. V několika případech účastníci také



krátce sami reflektovali školení s konstatováním, že si z něj odnášejí nové vědomosti, a že je nové pojetí tématu komunikace s klienty zaujalo.

### **Kvalita a přínos zpracovaných odborných praktických cvičení**

Napříč všemi vlnami pilotáže se lektori jednoznačně shodovali, že kvalita odevzdaných cvičení byla dostatečná a byli s výsledky práce účastníků spokojeni. Mrzelo je však, že nebyla možnost výsledky odborných praktických cvičení a zkušenosti s jejich plněním společně sdílet. A přestože lektori k tomuto účelu nabízeli účastníkům alespoň možnost telefonické konzultace, nikdo ji nevyužil.

Celkový přínos cvičení pro účastnice a účastníky školení dle lektorů bohužel nebyl takový, jako by tomu bylo v případě dvoudenní (a vícedenní) akce, nicméně alespoň částečně splnil svůj cíl, upevnit nabyté vědomosti v praxi. Díky praktickým cvičením si účastníci reálně propojili látku probíranou na školení s konkrétními situacemi v sociální službě, kde působí.

### **Závěry a doporučení pro realizační tým**

Z dotazníků od lektorů závěrem vyplývá, že přestože zatím nejsou v projektu pilotovaná odborná praktická cvičení standardní součástí aktuálních vzdělávacích kurzů pro PSS, a tudíž na ně nejsou pracovníci zvyklí, jedná se o poměrně dobré ověření správného pochopení výkladu (a pokud by se rozšířily i do dalších kurzů pro PSS, zvýšilo by to jejich efektivitu). Nezbytné je ovšem důkladně zvážit rozsah a obsah odborných praktických cvičení, aby se nestaly pouhou administrativní povinností a současně pracovníky příliš nezatěžovalo jejich plnění.

Nejslabším místem, které odhalila pilotáž, je dle lektorů „vymahatelnost“ zpracovaných cvičení. Řešením by mohlo být pozdržení vydání osvědčení do doby, než bude cvičení zpracováno a odevzdáno.

Riziko „administrativního plnění“ a „vymahatelnosti cvičení“ je možno hodnotit jako poměrně nízké, jelikož v reálném SKK jsou reflexe odborných praktických cvičení propojená s výukou na učebně a v návrzích vzorových kurzů je zdůrazněno, že zadání praktického cvičení cílilo na zvýšení znalostí a dovedností vedoucích k naplnění cílových kompetencí profilu povolání PSS.



## 5 Výsledky dotazníkového šetření dlouhodobějších přínosů a efektů pilotáže

### 5.1 Vzdělávací modul 1

Všichni oslovení účastníci vzdělávacího modulu 1 realizovaného v Plzni a Ostravě na podzim 2020, kteří vyplnili dotazník, působí i po roce od konce školení v sociálních službách. Celkem 67 % jich vykonává pozici PSS a zbývající 33 % působí jako sociální pracovníci. Všichni poskytují v současné době sociální služby seniorům a 33 % současně pracuje s lidmi s demencí.

Všichni respondenti považují s ročním odstupem absolvované školení za přínosné, přičemž 67 % pak za velice přínosné. Za hlavní přínos považují, že jim pomohlo pochopit a vcítit se do člověka v seniorském věku, zvláště pak duševně křehkých seniorů a seniorů s demencí. Na školení získali informace, jak s těmito klienty komunikovat, aby se navzájem pochopili a naplnili společný cíl = spokojený klient a spokojený personál. Pochvalou pro tvůrce školení a zapojené lektory rozhodně je, že ani jeden z respondentů zpětně na absolvovaném školení nenalezl žádnou slabinu. Z obsahu školení všichni pracovníci používají techniky aktivního naslouchání, přičemž polovina z nich denně a ta druhá několikrát týdně. Stejně tak se všichni denně řídí zásadami komunikace se seniory. Zásady komunikace s osobami s demencí používá denně třetina respondentů a alespoň několikrát za měsíc další třetina. Alternativní a augmentativní komunikaci denně aplikuje 17 % pracovníků, několikrát za měsíc pak polovina a přibližně třetina pracovníků s ní nepracuje vůbec.

Absolutně všechny pracovníky motivovalo absolvované školení dále se vzdělávat v oblasti komunikace s klienty, přibližně 20 % dokonce výrazně. Téměř 70 % z nich se od té doby účastnilo alespoň dvou a více vzdělávacích kurzů. Zbývající pracovníky limitovala v dalším vzdělávání probíhající pandemie. Mezi tématy kurzů dalšího vzdělávání, které pracovníci absolvovali, se objevovaly kurzy zabývající se tématem demence (prostřednictvím metody virtuální reality), komunikací se seniory, paliativní péčí, gerontologií apod.

### 5.2 Vzdělávací modul 2

Všichni oslovení účastníci vzdělávacího modulu 2 uskutečněného v Plzni a Ostravě na podzim 2020, kteří vyplnili dotazník, působí i po roce od konce školení v sociálních službách, z toho 60 % na stejné pozici pracovníka v sociálních službách, 20 % pak dělá sociálního pracovníka a zbývajících 20 % se posunulo na vedoucí pozici. Všichni poskytují v současné době sociální služby klientům se zkušeností s duševním onemocněním a přibližně 40 % z nich zároveň pracuje s klienty s tělesným a smyslovým postižením. Nikdo z nich nemá mezi svými klienty osoby s poraněním mozku.

Všichni pracovníci považují s ročním odstupem školení za spíše přínosné. Pomohlo jim zejména lépe se zorientovat v problematice své cílové skupiny klientů a získali díky němu nové informace. Co naopak považují za největší slabinu školení je skutečnost, že bylo spíše zaměřeno na komunikaci s osobami se smyslovým a tělesným postižením, nikoli na problematiku duševního onemocnění. Z obsahu školení 40 %





pracovníků v současnosti prakticky denně používá desatero komunikace s osobami s tělesným postižením, dalších 20 % pak několikrát za rok. Dalších 60 % pak používá několikrát za rok desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením. Doporučení pro komunikaci s lidmi s duševním onemocněním používají všichni, jen s různou mírou intenzity. Denně tímto způsobem komunikuje s klienty 80 % pracovníků, dalších 20 % pak několikrát za týden. Nikdo patrně nepracuje s lidmi se zrakovým postižením, a tudíž desatero komunikace s touto cílovou skupinou vůbec nevyužívají.

V případě tohoto modulu bohužel 60 % respondentů absolvované školení příliš nemotivovalo dále se vzdělávat. Patrně je důvodem již zmíněné nedostatečné zaměření školení na komunikaci s lidmi s duševním onemocněním, se kterými tyto pracovníci denně pracují. Zbývajících 40 % ovšem školení zaujalo natolik, že se chtějí o tématu komunikace a práce s jejich cílovou skupinou dozvědět a naučit ještě více. Od ukončení školení absolvovali všichni respondenti alespoň jeden další vzdělávací kurz a prakticky všechny byly zaměřené na problematiku duševních nemocí a přístupu k lidem s tímto onemocněním (např. nestigmatizující přístup k lidem s duševním onemocněním, model CARE apod.).

### 5.3 Vzdělávací modul 3

Všichni oslovení účastníci a účastnice vzdělávacího modulu 3 realizovaného v Brně na jaře 2020, kteří vyplnili dotazník, působí i po roce od konce školení v sociálních službách a na stejné pracovní pozici (PSS). Všichni poskytují v současné době sociální služby osobám s mentálním postižením a dvě třetiny z nich navíc také pracují s lidmi s poruchou autistického spektra či s kombinovaným postižením.

Většina pracovníků (83 %) považuje s ročním odstupem školení za přínosné, 50 % pak za velice přínosné. Za hlavní přínos považují, že jim pomohlo uvědomit si, že se nemusejí bát komunikovat a pracovat s klienty a motivovat je k činnosti a samostatnosti v rámci jejich možností. Z obsahu školení 83 % pracovníků v současnosti prakticky denně používá zásady komunikace s osobami s mentálním postižením a alternativní komunikaci a 67 % denně používá augmentativní komunikaci (několikrát za rok pak zbytek dotazovaných). Z komunikačních pomůcek, se kterými se pracovníci a pracovnice na školení seznámili, používají ve své praxi nejčastěji kalendář a individuální plán ve srozumitelné formě (67 %), komunikační lištu (50 %) a dále zážitkový deník, procesní schémata a jídelníčky (33 %).

Většinu pracovníků (83 %) motivovalo absolvované školení dále se vzdělávat v oblasti komunikace s klienty, ovšem pouze polovina oslovených se dalšího vzdělávání od té doby skutečně zúčastnila (důvodem je covidová pandemie). Mezi tématy kurzů dalšího vzdělávání, které absolvovali, se objevovaly kurzy zabývající se dramaterapií, individuálním plánováním, facilitací a grafickou facilitací a dále také problematikou demence a ztráty paměti u seniorů.

### 5.4 Vzdělávací modul 4

Všichni oslovení účastníci vzdělávacího modulu 4 realizovaného v Brně v březnu 2020, kteří souhlasili s vyplněním dotazníku, působí i po roce od jeho ukončení



v sociálních službách a na stejné pracovní pozici (pracovník v sociálních službách). Většina (87 %) pracuje v současné době s osobami ohroženými sociálním vyloučením a s rodinami a dětmi v nepříznivé sociální situaci. Dalších 71 % pak pracuje s osobami v krizi a 43 % s osobami vedoucími rizikový způsob života. Pouze 29 % má mezi klienty osoby s rizikem v chování a ještě méně (14 %) se věnuje komunitní práci a zároveň streetworku.

V případě tohoto modulu považují naprosto všichni účastníci a účastnice s ročním odstupem školení za velmi přínosné. Velmi jim pomohlo zlepšit komunikaci s klienty s pomocí nových metod, včas rozpoznávat krizové situace, uvědomit si, že je třeba respektovat individualitu klientů a také jim umožnilo lépe porozumět jejich problémům. Celé školení nemělo dle vyjádření pracovníků/pracovnic žádnou slabinu. Většina používá některý z principů komunikace v kontaktní práci, se kterými se na něm seznámili, ve své praxi několikrát týdně. Z komunikačních technik/her, které si na školení vyzkoušeli, používají při své práci nejčastěji techniky zrcadlení a naslouchání.

Více jak polovinu účastníků a účastnic (57 %) motivovalo absolvované školení dále se vzdělávat v oblasti komunikace s klienty, ovšem pouze minimum oslovených se dalšího vzdělávání od té doby skutečně zúčastnilo (důvodem je covidová pandemie). Jednalo se např. o kurzy dalšího vzdělávání zaměřené na téma kritiky a jak s ní konstruktivně pracovat.



## 6 Závěry a doporučení

V zájmu získání co nejširší možné zpětné vazby na provedenou pilotáž modulů SKK byla evaluace postavena na třech vzájemně se doplňujících procesech sběru dat. V těchto procesech byly zjišťovány informace o bezprostředním hodnocení školení ze strany účastníků, o naplnění vzdělávacích cílů školení a změnách znalostí a dovedností účastníků a také o přínosech a dlouhodobějších efektech školení při výkonu sociální služby v organizacích zúčastněných pracovníků a pracovníc.

Všechna relevantní zjištění z uvedených procesů byla realizačním týmem průběžně řešena a výsledný návrh specializačního kvalifikačního kurzu je reflektuje.

Výsledky evaluace a samotné pilotáže byly do značné míry negativně ovlivněny koronavirovou pandemií a nutností měnit původní plány, harmonogram a improvizovat jak po stránce organizační, tak i obsahové. Přesto v jeho průběhu získal realizační tým cenné informace, které mu umožnily odstranit některé z identifikovaných nedostatků jednotlivých vzdělávacích modulů a zároveň si potvrdit, že takto nově koncipované kvalifikační vzdělávání má skutečně smysl a pokud bude implementováno, může být velkým přínosem pro poskytovatele sociálních služeb, začínající pracovníky a v konečném důsledku především pro jejich klienty a může vést ke zvýšení kvality sociálních služeb.

Typickou účastnicí pilotáže specializačních modulů byla přibližně pětáctýřicetiletá žena, která pracuje na pozici pracovníce v sociálních službách zhruba 7 let a kterou na školení vyslal její zaměstnavatel. Věková skladba se nicméně lišila v případě on-line a prezenční formy školení. Na on-line školeních převažovaly mladší věkové ročníky a osobnímu vzdělávání dávaly přednost starší věkové kategorie pracovníků. Délka působení účastníků v sociálních službách bude při reálně absolvovaném kurzu odlišná. Účastnit takového kurzu by se měli PSS do 18 měsíců od nástupu na pozici u poskytovatele, z čehož vyplývá, že struktura informací a praktických zkušeností uváděných v kurzu pro ně budou ještě mnohem zajímavější a přínosnější než pro účastníka pilotované části kurzu, který pracuje s klienty již 7 let.

Pokud vycházíme z faktu, že z celkového množství 208 účastníků specializačního školení tvořili vysloveně nespokojení účastníci 1,5 %, a naopak téměř 96,5 % bylo spokojených, jedná se o výsledek, který umožňuje hodnotit obsahovou i organizační stránku uskutečněného vzdělávání na výbornou. Největší okamžitý přínos školení spatřovali účastníci v jeho reálné užitečnosti pro praxi a také v tom, že jim přinesl mnoho nových informací ohledně komunikace s klienty. Pokud by měli možnost takové školení absolvovat v začátcích své praxe, bylo by to pro ně velmi užitečné a usnadnilo těžké začátky v sociálních službách, což je jednoznačně pozitivní fakt pro projektový návrh SKK. A ještě větší přínos by školení mělo, pokud by bylo alespoň dvoudenní, což projektový návrh reflektuje vyšší časovou dotací k celkovému kompetenčnímu okruhu vztahujícímu se ke komunikaci s klienty sociálních služeb. S tímto hodnocením účastníků se jednoznačně shodovali také zapojení lektori a lektorky s dovětkem, že je třeba více propojit teorii s praktickým nácvikem, což je jeden z pilířů návrhu SKK. Také při výběru lektorů se realizační tým trefil tzv. do černého. Jejich lektorské schopnosti a zároveň praktické zkušenosti s působením v sociálních službách, si účastníci pilotáže nemohli více vynachválit. Znovu se tedy potvrdilo, že kvalitu vzdělávání významně ovlivňuje osobnost lektora a jeho odborná a praktická erudice. Legislativní návrh projektu se snaží zavést takové prvky v zákoně o sociálních službách, které



kvalitu lektora, tedy jeho odbornost a praxi, podpoří.

Známkou vysoké kvality SKK je rozhodně také skutečnost, že téměř všem účastníkům absolvované školení reálně zvýšilo odborné kompetence v oblasti komunikace s klienty. Lze z toho vyvozovat, že takto koncipované vzdělávání cílí na osvojení si cílových kompetencí ke komunikaci navržených v profilu povolání PSS. Jejich vědomostní výsledky byly po školení v průměru lepší téměř o jeden klasifikační stupeň. V případě osvojených dovedností, které byly ověřovány odbornými praktickými úkoly, byly výsledky také výborné. Nicméně vzhledem k nízké návratnosti úkolů není možné tento výsledek zobecnit na celou skupinu účastníků pilotáže. V zájmu zapojení všech účastníků do plnění úkolů je nutné podmínit získání závěrečného osvědčení odevzdáním úkolu a také dostatečně zapojit zaměstnavatele pracovníků, aby ve svém zájmu nebránili jejich plnění při výkonu sociální služby. Tento faktor by při reálném zavedení SKK již neměl hrát takovou roli, neboť v návrhu kurzu je plnění „odborných praktických cvičení“ rozpracováno – jejich zadávání lektory, jejich vazba na cílové kompetence, jejich popis v portfoliu účastníka, jejich reflexe s lektorem mezi výukovými bloky na učebně. Zvýšit efektivitu, tedy celkový přínos specializačního vzdělávání, pomůže také více homogenní skladba účastníků školení z hlediska délky praxe, nejvyššího dosaženého vzdělání a také vykonávané pracovní pozice.

Závěrem je třeba konstatovat, že specializační vzdělávání nemělo pouze okamžité přínosy, ale také dlouhodobější, v praxi se projevující efekty. Všechny osvojené komunikační principy, metody, techniky a nástroje pracovníci využívají při své práci denně, několikrát týdně či měsíčně dle potřeb cílové skupiny, se kterou pracují. Zároveň je absolvované školení motivovalo dále se v oblasti práce s cílovou skupinou odborně rozvíjet a posílilo jejich pracovní sebevědomí. Tyto závěry jednoznačně podporují projektový návrh specializačního kvalifikačního kurzu, navazujícího na základní část a utvářející vzdělávací celek pro kvalifikaci budoucích pracovníků v sociálních službách.