



Souvislá praxe

Mgr. Gabriela Caltová Hepnarová



Základní informace o předmětu

Hodinová dotace přímé výuky: 60 hodin

Hodinová dotace samostudia: 30 hodin

Zařazení předmětu: doporučený první ročník, druhý semestr

Prerekvizity: předmět nemá prerekvizitu

Pravidla komunikace s vyučujícím: Vyučujícího kontaktujte prostřednictvím e-mailu. Ke konzultaci je možné využít konzultačních hodin, nebo lze dohodnout individuální termín. Komunikace probíhá rovněž prostřednictvím e-learningového prostředí Moodle, studenti se účastní na aktivitách v kurzu k praxi na stránce kurzy.uhk.cz.

Úvod a cíle předmětu

Souvislá praxe je praktickou disciplínou, která navazuje na dosud získané znalosti a dovednosti v předcházejícím studiu (zejména z předmětů Management nepodnikatelských organizací, Sociální práce, Obecná teorie vzdělávání, Sociální pedagogika, Management lidských zdrojů, Etika, Management ve školství a evaluace).

Student navštíví pracoviště vybraného školského výchovného zařízení, nebo organizaci nestátního (neziskového) sektoru, ve kterých je vykonávána odborná pedagogická činnost či sociální práce. O pracovišti si student předem nastuduje informace, které budou tvořit rámcový přehled o typu, struktuře, funkcích a cílech organizace, studenti se v rámci praxe seznámí s povahou práce i povinnostmi pracovníků v dané instituci.

V prvním týdnu se předpokládá celkové seznámení s provozem zařízení, hospitační a následující činnosti studenta. V druhém a následujících týdnech by se měl student zaměřit na naplnění cíle praxe, kterým je sledování způsobu řízení kvality v zařízení a vlastní zapojení studenta do klientské práce. Nejpozději v průběhu posledního týdne praxe se student podílí na činnosti zařízení samostatnými výstupy (nejméně 2x). Na tyto výstupy se připraví pod vedením pověřeného pracovníka a s ním konzultuje přípravu.

Cílem praxe je seznámení se s chodem vybraného zařízení a se způsoby řízení kvality, které zařízení využívá. Studenti získají zkušenosti s naplňováním standardů kvality daných zařízení jednotlivých resortů. K činnostem, které během praxe studenti vykonávají, patří řízené pozorování, rozhovory s pracovníky, studium dokumentů, příprava a organizace různých výchovných činností, monitoring způsobu řízení kvality v zařízení. Každý ze studentů absolvuje dva samostatné výstupy.

V průběhu praxe si student na základě pokynů garanta praxe vede deník, který obsahuje záznamy z hospitací, analýzy vlastní odborné a tvůrčí činnosti, záznamy o dalších činnostech souvisejících s předmětem praxe a reflexi praxe. V deníku student představí vybranou oblast řízení kvality, poskytování služby, nastíní poslání a cíle zařízení a současně tyto oblasti hodnotí. Současně student provede reflexi vlastního působení v zařízení během vykonané praxe.

Osnova předmětu:

Příprava na praxi

Vytvoření plánu praxe - stanovení cíle praxe (oblast sledování kvality)

Sběr informací o zařízení – analýza dokumentů, pozorování, rozhovory

Realizace praxe a jejích aktivit

Reflexe praxe – dle vybraného konceptu

Vytvoření deníku praxe – záznam průběhu praxe, výstupy sledování oblastí kvality řízení, reflexe praxe

Závěrečné kolokvium – společné reflexe praxí, výměna zkušeností

Požadavky na ukončení předmětu

Zápočet je udělen na základě těchto aktivit:

- **aktivní účast v e-learningové části předmětu na kurzu.uhk.cz:** účast v diskusích, odevzdání vytvoření plánu praxe, odevzdání reflexe praxe, vedení dokumentace - pedagogického deníku.
- Pro udělení zápočtu je dále nutné **v den kolokvia předložit k nahlédnutí hodnocení praxe** – vypracuje vedoucí praxe.
- **Aktivní účast na kolokviu.** Termín zápočtového setkání (kolokvia) bude vypsán v informačním systému STAG jako zápočtový termín. Termíny budou vypsány v průběhu zimního i letního semestru.

ZÁKLADNÍ LITERATURA

GULOVÁ, Lenka, ed. *Studentské profesní praxe - aktivizace seniorů: výukové materiály*. Brno: Masarykova univerzita, 2015.

GULOVÁ, Lenka, ed. *Studentské profesní praxe - multikulturní lekce ve školách a v dalších institucích: výukové materiály*. Brno: Masarykova univerzita, 2015.

HEPWORTH, D. H., ROONEY, R. H., ROONEY, G. D. and STROM-GOTTFRIED, K. *Empowerment Series: Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Tenth edition. Boston: Cengage Learning, 2016.

HUPKOVÁ, M., PETLÁK, E. *Sebareflexia a kompetencie v práci učiteľa*. Bratislava: Iris, 2004.

KOŤA, Jaroslav. Učitel, jeho sebereflexe a společnost. *Pedagogika*, XLIV, 1994, č.4, s.307.

KYRIACOU, Ch. *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. Praha: Portál, 2008.

LOJDOVÁ, Kateřina et al. *Determinanty účinnosti učitelských praxí*. Brno: Masarykova univerzita, 2016. *Pedagogika v teorii a praxi; svazek 3*.

NEZVALOVÁ, D. *Reflexe v pregraduální přípravě učitele*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000.

Pedagogická praxe: metodické pokyny, rada didaktiků FPE. Plzeň: Západočeská univerzita, 2000.

Průběžná a souvislá pedagogická praxe. (2008) Ústí nad Labem : Univerzita J.E. Purkyně

PODLAHOVÁ, L. *Pedagogická praxe*. Olomouc: Vydavatelství UP, 1998.

SVATOŠ, T. Učitelská sebereflexe ve vývoji a kontinuitě. In MAREŠ, J. a SVATOŠ, T. (ed). *Novinky v sociální a školní psychologii*. 2008, s.75 - 91 82, 2008.

ŠKOP, V. a ŽUMÁROVÁ, M. *Pedagogická praxe v tělesné výchově*. Hradec Králové:

Gaudeamus, 2000.

ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. Praha: Grada Publishing, 2003.

VALENTA, J. *Manuál k tréninku řeči lidského těla: didaktika neverbální komunikace*. Kladno: ASIS, 2004.

Pedagogická praxe: metodické pokyny, rada didaktiků FPE. Plzeň: Západočeská univerzita, Pedagogická fakulta, 2000. 140s. ISBN 80-7082-659-2

Průběžná a souvislá pedagogická praxe. 1. Vyd. Ústí nad Labem : Univerzita J.E. Purkyně, 2008. 107s. ISBN 978-80-7414-005-1

Metodické příručky řízení kvality:

- http://www.nuv.cz/uploads/pracoviste_pro_certifikace/Standardy_kvality_pece_o_deti.pdf
- http://kvalitavs.cz/wp-content/uploads/2018/09/CAF_2013_-_Aplicacni_prirucka_pro_urady.pdf
- <http://www.digitalniknihovna.cz/mzk/view/uuid:e613cca0-cc64-11e3-aec3-005056827e52?page=uuid:95b8cf80-e096-11e3-93a3-005056825209>
- <https://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>

DOPORUČENÁ LITERATURA

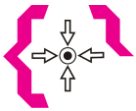
HEPWORTH, D. H., ROONEY, R. H., ROONEY, G. D. and STROM-GOTTFRIED, K. *Empowerment Series: Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Tenth edition. Boston: Cengage Learning, 2016.

STROUHAL, Martin, ed. *Učit se být učitelem: k vybraným problémům učitelského vzdělávání*. První vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2016.

ZAPLETAL. Miloš. *Velká encyklopedie her. 2, Hry v klubovně. 2. vyd.* Praha: Leprez, 1996. 604s. ISBN 80-901826-9-0

ZAPLETAL. Miloš. *Velká encyklopedie her. 3, Hry na hřišti a v tělocvičně.* Praha: Leprez, 1997. 510 s. ISBN 80-86061-04-3

Význam ikon v textu



Cíle

Na začátku každé kapitoly je uveden seznam cílů



Pojmy k zapamatování

Seznam důležitých pojmů a hlavních bodů, které by student při studiu tématu neměl opomenout.



Poznámka

V poznámce jsou různé méně důležité nebo upřesňující informace.



Kontrolní otázky

Prověřují, do jaké míry student text a problematiku pochopil, zapamatoval si podstatné a důležité informace.



Souhrn (úkoly pro studenty vyplývající z textu)

Shrnutí tématu.



Literatura

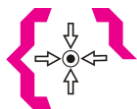
Použitá ve studijním materiálu, pro doplnění a rozšíření poznatků.



Obsah

1. Příprava na praxi	7
1.1 Výběr zařízení praxe	7
2. Plán praxe, cíl praxe v oblasti sledování kvality	9
2.1 Plán praxe	9
2.1.1 Ideový plán	9
2.1.2 Realizační plán	10
3. Reflexe praxe – reflexivita v průběhu praxe, retrospektivní reflektování praxe	14
3.1 Reflexe	14
3.1.1 Modely reflexí	15
4. Standardy kvality	18
4.1 Standardy kvality – resort sociálních služeb	18
4.2 Standardy kvality ve školských a volnočasových zařízeních	20
Příloha – deník praxe	24

1 Příprava na praxi



Cíle

Cílem aktivity je umožnit studentům základní seznámení s vybraným typem zařízení. Studenti si prostudují webové stránky zařízení, dále se seznámí se základními informacemi týkajícími se resortu, do kterého zařízení patří.



Pojmy k zapamatování

resort působnosti, výchovné zařízení, typ zařízení, organizační struktura, standardy kvality

1.1 Výběr zařízení praxe

Zařízení pro praxi

Resorty působnosti praxí studentů Katedry sociální pedagogiky:

- MŠMT
- MPSV
- MV
- MS
- MZ

Vyberte resort působnosti, do kterého spadá vaše zařízení praxe. Seznamte se se standardy kvality, které jsou v tomto resortu platné (viz kurzy.uhk.cz). Zmapujte jaké má vaše zařízení v resortu postavení, na jakém stupni organizační struktury resortu se nalézá (př. Policejní ředitelství na celostátní, krajské úrovni, policejní služebna, specializovaný policejní útvar...).

Doporučenými typy zařízení, ve kterých je možno praxi vykonat jsou:

Resort MŠMT:

školní kluby, dětské diagnostické ústavy, střediska výchovné péče, dětské domovy, dětské domovy se školou, zařízení pro trávení volného času dětí a mládeže, školní družiny, internáty, domy dětí a mládeže, domovy mládeže

V tomto resortu se uplatňují tento model řízení kvality: Model CAF

Resort MPSV:

ambulantní i terénní programy pro uživatele drog, komunitní centra, NZDM, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociální odbory – kurátoři pro mládež, úřady práce – poradenská činnost, centra pro duševní zdraví, domovy důchodců.

V tomto resortu se uplatňují tento model řízení kvality: SQSS. Model CAF pro úřady územních samosprávních celků.

Resort MZ:

ZŠ při nemocnici – družina, dětský klaun, psychiatrické kliniky, léčebny, centra pro



duševní zdraví

Resort MS:

věznice – pouze v programech volnočasových aktivit

Resort MV:

Policie ČR – pouze v programech zaměřených na prevenci

Studium vybraných oblastí a témat souvisejících s chodem zařízení:

- legislativní podmínky a aktuální dokumenty, které upravují řízení kvality v zařízení
- problematika související s resortem působnosti zařízení,
- odborné předpoklady pracovníků tohoto resortu
- možnosti využití teoretických konceptů při práci s klientem, vychovávaným
- metody práce v zařízení.



Kontrolní otázky

1. V jakém resortu působí zařízení praxe, do kterého plánujete praxi?
2. Definujte veřejný závazek vybraného zařízení.
3. Jaké služby jsou v zařízení poskytovány.
4. Seznamte se se standardy kvality, které jsou v zařízení platná.



Úkoly:

1. Prostudujete si webové stránky ministerstva, pod které spadá vybrané zařízení
2. Prostudujete si webové stránky vybraného zařízení
3. Seznámíte se se standardy kvality, které jsou v zařízení vaší praxe platné.
4. Domluvíte si termín a průběh praxe v zařízení praxe.



Literatura:

<http://www.mpsv.cz/cs/>

<http://www.msmt.cz/>

<http://www.vscr.cz/>

<http://www.mvcr.cz/>

http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf

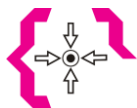
http://www.nidv.cz/cs/download/AE/Zaverecna_zprava_o_systemu_DVPP_v_oblasti_AE.pdf

<http://www.ddu-hk.cz/ckfinder/userfiles/files/Standardy.pdf>

+ webové stránky vybraného zařízení



2 Plán praxe, cíl praxe v oblasti sledování kvality



Cíle

Cílem aktivity je vytvoření **plánu praxe**, který bude obsahovat **explicitně stanovený cíl směřovaný k oblasti sledování kvality služeb v zařízení**.



Pojmy k zapamatování

standarty kvality, měření kvality, plán aktivit, strategie dosažení cíle, metody, pozorování, analyticko-syntetická práce, studium dokumentů,

2.1 Plán praxe

Při nástupu na praxi pracujeme s vlastními představami o chodu daného zařízení, tyto dále určují naše primární naladění, během tvorby plánu praxe je potřeba své vlastní představy reflektovat a vytvořit si osnovu toho, co se na praxi chceme dozvědět a naučit. Příprava plánu praxe je často při praxích přehlížena, v důsledku toho studenti nedovedou překonat své vlastní předsudečné představy a nejsou proto ani schopni z praxe vytěžit maximum obohacujících zkušeností. Jejich představa o chodu zařízení je stejná, případně ještě více negativně zbarvená, jako byla před nástupem na praxi. Kvalitní plán praxe může této deziluzi předejít. Při každé praxi je potřeba si uvědomit, že student se jde na praxi nejen něco nového naučit od zařízení, ale také sám do zařízení přináší nové pohledy na problémy, které zařízení řeší. Písemně vytvořený plán praxe umožní na jedné straně studentům lépe vytěžit potenciál zařízení pro svůj osobnostní rozvoj, na druhé straně usnadní vedení studenta na praxi vedoucímu praxe.

Během fáze přípravy na praxi si vyhledáme nové informace o zařízení a o resortu jeho působnosti. Cílem vyhledávání informací je rozšíření dosavadních znalostí, všechny předem získané informace nám usnadní první dny na praxi. Spojením primárních představ a nově získaných informací vzniká realističtější obraz zařízení. Tato fáze slouží také k tomu, aby se student již dopředu seznámil se specifiky chodu zařízení a přicházel na praxi připraven. Je nevhodné, aby se s řádem, chodem, pracovní náplní zařízení student seznamoval v průběhu praxe. Samotná praxe by měla být orientována na praktické procvičení, ne na seznámení se se zařízením v základních rysech. Z tohoto důvodu je potřeba, aby hodinová dotace práce v předmětu praxe byla rozdělena stejně, jako bývají rozděleny pracovní povinnosti na praxi, na dobu přímého působení na klienty a nepřímé práce zahrnující přípravu na praxi, její závěrečnou reflexi ve skupině, práci v E-kurzu praxe.

2.1.1 Ideový plán

Stanovte si cíl své praxe, tento **cíl** by se měl vztahovat **ke standardům kvality**, které jsou v zařízení dodržovány. V dalším sledu si určete **způsoby a metody**, kterými budete chtít tento cíl naplnit. V případě cíle praxe se bude nejčastěji jednat o řízené pozorování v zařízení (viz dále), rozhovory s pracovníky i s vedením zařízení, studium dokumentů,



mapování sociálního kontextu, ve kterém zařízení pracuje. Za pomoci metod sledování si **vytvořte strategii**, která vám pomůže cíl naplnit.

V dalším kroku provedete sběr informací přímo v zařízení, v ideovém plánu je potřeba si předem stanovit jaké **metody sběru informací** budete chtít použít. Předem si také určete **způsob, jakým budete zaznamenávat získané informace** (viz realizační plán). Jako poslední si zvolíte **způsob zpracování dat**, nejčastěji půjde o analyticko-syntetické metody, v závěru můžete využít i modelace či analogie (viz dále).

2.1.2 Realizační plán

Po té co máte vytvořený ideový plán své praxe, vypracujte jeho realizační podobu. Pro svou strategii vytvořte **časový plán** realizace, který bude reflektovat možnosti zařízení a také časovou dotaci praxe 60hodin. **Domluvte si** a naplánujte v zařízení **schůzky**, při kterých budete moci získat více informací o sledovaném problému. Zvolte si způsob záznamu, který budete chtít používat při sběru informací na praxi. Může jít o **terénní deník**, do kterého zaznamenáte veškeré dění na praxi, tyto záznamy pořizujete po ukončení každého dne na praxi. Další možností jak uchovávat získané informace je **arch pro řízené pozorování**, při kterém si určíte sledované okruhy zájmu, může jít např. o sledování předávání informací apod. Nakonec si stanovíte způsob, jakým budete s informacemi pracovat, jedná se především o způsob analytického zpracování informací.

Sběr informací o zařízení

1. Studium dokumentace

Dokumenty, které máme k dispozici, jsou z pohledu poznávacího děleny na *primární* či *sekundární*. Primární dokumenty jsou přímými záznamy o různých skutečnostech, jedná se o protokoly, zprávy, záznamy z porad, statistiky, korespondenci mezi školou a OSPOD. Sekundární dokumenty na primární dokumenty navazují, interpretují je, kategorizují a zobecňují je (Musilová, 2004, 26). Na praxi se však nejčastěji setkáváme s veřejnými dokumenty, osobními dokumenty (anamnéza klienta), vnitřními směnicemi zařízení. **Během, praxe bude vaším úkolem vybrat si jednu ze směrnic užívaných v zařízení a tuto analyzovat.**

Postup analyticko-syntetické práce při studiu dokumentů

Myšlenkově rozčleníme skutečnost na její části, elementy, vlastnosti, relace a procesy. Tento postup nám umožní poznat jednotlivé stránky zkoumaného jevu. Součástí analýzy je kritika, pomáhá rozhodnout, zda údaje v literatuře odpovídají skutečnosti. Kriticky zkoumáme původnost a pravost pramene.

„Chceme-li všestranně analyzovat nějaký proces, pak jej musíme rozložit (dissolution) na základní jevy, které podrobíme rovněž analýze, přičemž abstrahujeme od všeho ostatního. Analýzou, postupným rozpoznáváním a vydělováním nedůležitého pronikáme k podstatám a obecnému v jevech, věcech či procesech. Analýza však není pouhou metodou, která nám přináší poznatky. Analýza je také způsobem výkladu, jestliže oddělujeme, izolujeme (segregate) jednotlivé jevy a bereme-li je jako oddělené a izolované.“ (Pstružina, 2002)

Rozlišujeme několik úrovní analýzy:

1. **První úroveň je klasifikační**, na klasifikaci se obvykle kladou dva základní požadavky. Prvním je požadavek disjunktivnosti klasifikace, tj. že **každý klasifikovaný**



prvek je v klasifikaci zahrnut právě jednou. Dalším požadavkem je adekvátnost klasifikace, tj. výsledkem analýzy jsou **podsystemy** nebo části daného systému, nebo že **žádný prvek nebyl při klasifikaci opomenut.** Zjednodušeně řečeno provedeme rozčlenění sledovaných jevů do kategorií a subkategorií. Prvky náleží do určité kategorie na základě předem zvoleného klíče (např. může jít o vše, co se týká časového hlediska sledovaného jevu, vše co popisuje vlastnosti sledovaných osob apod.)

2. Vyšší úrovní analýzy je vztahová úroveň. Tento typ analýzy se zaměřuje na strukturu. Na této úrovni jde o postupné **odhalování složitějších závislostí mezi prvky nebo podsystemy daného celku nebo systému,** zejména o jejich funkční závislosti. V průběhu tohoto analytického zpracování se zaměřujeme na sledování vztahů mezi vytvořenými prvky – např. může jít o vztah časových hledisek a klimatu v týmu.

3. Analýza strukturálně genetická je další úrovní, tato část analytické práce se soustřeďuje na dynamiku celku nebo systému, tj. **sleduje chování celku nebo systému v závislosti na podnětech a reakcích.** Jde tedy o analýzu zaměřující se na vývoj a jeho principy, případně mechanismus vývoje. Tento analytický postup je nejsložitější, pokouší se zachytit dynamiku dění. V našem příkladu může jít například o sledování proměn vztahů mezi pracovníky a klienty v průběhu a pod vlivem situačních událostí. V zásadě rozlišujeme dva druhy analýzy. V prvním z nich jev, věc nebo proces **očistíme od nepodstatného a postupujeme k podstatě a obecnému.** V druhém případě si nejprve určíme subsystemy a tyto následně **prozkoumáváme jako části celku, snažíme se chápat strukturu těchto částí, vzájemné vazby.**

Postup při syntéze

Syntéza je proti analýze proces opačný, jde o sjednocování, složení určitého jevu či procesu. „*Toto sjednocování nemusí být jen u jednotlivých částí, které byly předtím vyděleny analýzou. Syntéza má však jako metodologický princip analýzu vždy doplňovat. Tím nám syntéza umožňuje poznání předmětu v jeho úplnosti. Pomocí syntézy nalézáme vztahy nějakého jevu k jiným jevům, zařazujeme jev, nebo proces do většího celku a objasňujeme vztahy a mechanismus funkcí u tohoto jevu.*“ (Pstružina, 2002)

Po provedené analýze a syntéze získáváme prvotní základní obraz o zkoumaných skutečnostech. S tímto obrazem můžeme dále pracovat v rámci myšlenkových experimentů, jejich významným pomocníkem jsou modely i analogie.

Postup při modelování

Pracujeme s abstrahovaným materiálem. Člověk je schopen si představovat určité ideální předpoklady (idealizace). Konstruujeme-li takové ideální předpoklady, nazýváme to modelování. Modelování umožňuje myšlenkové experimenty.

Abstrakce: Vyčleníme podstatné vlastnosti jevu, to umožní lepší proniknutí k jeho podstatě i poznání vlastností jevu. Výsledkem abstrakce jsou pojmy a kategorie.

Abstrakce je východiskem pro komparaci a zobecnění. Tím že zjednodušíme zkoumanou skutečnost, můžeme lépe objasnit její vlastnosti, vztahy, procesy.

Komparace

Srovnávání, umožní nám poznat, v čem se zkoumaný jev liší od jiných, nebo se s nimi shoduje. Je potřeba si zvolit kritéria, dle kterých komparujeme (velikost, četnost, historický vývoj).

Postup při vytváření analogií

Je to myšlenková operace, kdy na základě vlastností, relací, procesů jednoho jevu a na

základě podobnosti jiného jevu s tímto jevem usuzujeme o vlastnostech zkoumaného jevu. Je to pravděpodobnostní úsudek o shodě i jiných vlastností než těch, které byly zjištěny na základě skutečné schody. Umožňuje nám pochopit, co není známo, pomocí jiného známého. Jde pouze o pravděpodobností vztahy!

2. Pozorování

Před průběhem samotného pozorování je potřeba **si vytvořit záznamové archy, které obsahují seznam pozorovaných jevů**. Pozorované jevy jsou zapisovány do tohoto archu, zápis respektuje některý z vybraných konceptů (Laswelluv model komunikace, koncept výchovné situace). Dle charakteru pozorování může arch obsahovat také pole, do kterých zaznamenáme četnost pozorovaných událostí, kontext dění (např. konfliktní situace v týmu apod.).

V průběhu praxe student provede minimálně jedno pozorování, které zdokumentuje. **Sledovaným jevem se stane jev, který byl předmětem prováděné analýzy. Např. pokud se rozhodnete analyzovat metodiku upravující způsob jednání se zájemcem o službu, také své pozorování zaměříte na tento proces.**

K zachycení procesu probíhajících výchovných intervencí je možné využít některý z těchto tří konceptů:

1. **Lasswelluv model** sledující komunikaci: kdo, co, jakým kanálem, komu, s jakým účinkem.

2. koncept **výchovné situace**, při kterém sledujeme účastníky, aktéry, obsah, vnímaný smysl (emic, etic), (Kraus, 2008)

3. **koncept výchovných situací z pohledu uzlových bodů** – záznam průběhu uzlových bodů:

1. krystalizace situace – přechod z klidu do dynamiky, počátek činností, lze dobře regulovat

2. vyhranění situace – pokračování vývoje situace:

- pod vlivem výchovného působení pedagoga – soulad cílů vychovatele a potřeb vychovávaných

- převážení nezáměrných vlivů – cíle jsou ohroženy, vznikají nesrovnalosti formální a neformální struktury

- vychovateli se nepodaří situaci usměrnit – střety, nesouhlas, nespolupráce

3. otevřený konflikt – jednoduchá cesta k nápravě a ke spolupráci již neexistuje.

4. Uzlový bod nastává po stádiu 2 nebo 3:

a) zánik situace s pozitivním vyústěním

b) rozpad situace – cíl se nenaplnil, ale nedošlo ke konfliktu

c) rozbití situace – došlo ke konfliktu, narušení vztahů (Kraus, 2008)

Na základě vybraného konceptu si vytvoříte záznamový arch pro pozorování, během své praxe do něj zanesete veškeré zachycené dění, které se týkalo zvoleného sledovaného jevu.



Kontrolní otázky

1. Jaké náležitosti má plán praxe?

2. Jaké metody zpracování informací sebraných při praxi znáte?



Úkoly:

1. Vytvoříte si plán své praxe – stanovíte si cíl praxe (něco nového se dozvědět z v oblasti řízení kvality, téma si zvolí student sám), určíte si metody jak cíle dosáhnout, vytvoříte si harmonogram plnění plánu praxe. Plán praxe bude součástí deníku praxe.

2. V zařízení praxe si **vyberete jeden vnitřní předpis**, který se týká řízení kvality poskytovaných služeb, tento předpis analyzujete. Výstup analýzy bude součástí deníku praxe.

3. Ještě před nástupem na praxi si zvolíte jeden z konceptů, který se stane vodítkem pro prováděné pozorování. Na základě tohoto konceptu si vytvoříte pozorovací arch, do kterého zaznamenáte dění ve sledované oblasti. Alternativou pozorovacího archu může být terénní deník praxe, do kterého zapíšete veškeré dění v zařízení v průběhu vaší praxe.



Literatura

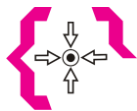
KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál, 2008.SBN-13: 978-80-7367-383-3

MUSILOVÁ, M. *Individuální praxe metodika a cvičebnice*, Olomouc: UPOL, 2004. ISBN 80-244-0854-6.

PSTRUŽINA, *Analýza a syntéza* (on-line) 2002, <http://nb.vse.cz/kfil/win/atlas1/analyza.htm>



3 Reflexe praxe – reflexivita v průběhu praxe, retrospektivní reflektování praxe



Cíle

Cílem modulu je seznámit studenty se způsoby reflexe vlastního působení na praxi.



Pojmy k zapamatování

reflexe, R-U-R, reflektivita, reflexivita, situace, kontext,

3.1 Reflexe

Slovo **reflexe** má svůj základ v latinských výrazech *reflecto*, *reflexi* a znamená ohýbat, obracet nazpět, odrážet. V širším smyslu jím tedy rozumíme zpětný odraz, a to jak fyzikální např. odraz světelných paprsků zrcadlem, tak i symbolický, kterým může být myšlení. Ve filosofickém kontextu reflexe znamená „myšlení myšlení“ (reflexi reflexe) a je tím myšlen obrat myslí k sobě samé, ke svým postupům a obsahům.

Schön rozeznává dva přístupy, které vedou k vytváření nových poznatků při práci s lidmi. Jedním je **reflexe-po-jednání** - tzv. reflektování a **reflexe-během-jednání** - tzv. reflexivita (Schön, 1983).

Pro naše potřeby nás budou zajímat oba tyto přístupy. Proces **reflektování** (tj. reflexe po jednání) nás vede k tvorbě prověřených, objektivních znalostí, které lze standardně využívat v podobných situacích. Reflektování **probíhá vždy až po odeznění reflektované situace** (Navrátilová, 2011, 119-120). Během procesu reflektování se můžeme zaměřit na tyto oblasti: proč jsme se zachovali právě takovým způsobem, co se během procesu dělo, jak bychom mohli jednat příště. Reflektování nám umožňuje najít rychlejší a vhodnější řešení pro budoucnost. Situace, které jsme si refleктоvali, pro nás budou v budoucnu lépe čitelné a budeme na ně lépe připraveni, lépe poznáme sebe, ale také kontext dění a předpokládaný vývoj situace. Tento způsob však není jediným, který by nám měl sloužit pro profesní rozvoj. Reflektivita nám umožňuje získat odstup od svých pocitů, umožňuje zaujmout objektivizovaná stanoviska k situační realitě, nelze však spoléhat pouze na ni.

Schön kladl velký důraz na význam druhého jmenovaného postupu, kterým je **reflexivita**, tedy přístup, kdy **během celého svého jednání sledujeme své působení i motivy a průběžně je hodnotíme i modifikujeme**. Reflexivita podporuje tvůrčí proces, její postupy umožňují zvládat i situace, se kterými jsme se ještě nikdy nesetkali, či jsou jinak obtížné. Právě během reflexivity dochází k propojení praxe a teorie.

Teprve **spojením reflektivity a reflexivity je možné dosáhnout profesního růstu**. Fooková chápe reflektivitu jako proces zaměřený na pochopení toho, jak věci fungují, naproti tomu reflexivita představuje zosobněním uvažování o situaci klienty z různých perspektiv a náhledů (2002).

Reflexe jako proces patří k jednomu z neefektivnějších způsobů poznávání reality. Při jejím správném provedení je možné vyvodit závěry, které napomáhají profesnímu rozvoji. Kvalitní reflexe situačních dějů, působení pracovníků, vlastního působení i



kontextu vykonávané praxe je základním předpokladem učení se novým zkušenostem.

Dále se seznámíme s několika **okruhy, kterým můžeme během praxe věnovat pozornost:**

1. **působení pracovníků:** práce ostatních pracovníků – jak postupují, co je vede k využití užívaných postupů, jak jinak by mohli postupovat, jaké výsledky postup přináší, jaké jsou reakce vychovávaných. Jak pracovník řídí, organizuje výchovný proces, jak vychovává – jak vstupuje do děje.

2. **situační děje:** především struktura situace (viz výše), reakce vychovávaného.

3. **vlastní působení studenta na praxi:** jaká byla má role, jak jsem vystupoval ve své roli – základní dojem, které poznatky jsem využil, jaké dovednosti jsem si osvojil (procvičil), bylo mé působení úspěšné, v čem je prostor pro zlepšení mého působení, jak se mi dařilo uskutečnit vytyčené (situační děje i plánované), hodnocení vlastního projevu – verbálního, neverbálního tj. exprese;

4. **kontext vykonávané práce:** jde o malou či velkou organizace; jaký je režim zařízení (pevný x volný); jak je financována – odráží se v chodu zařízení?

3.1.1 Modely reflexí

Následující text představuje několik základních modelů reflexí, se kterými se můžeme v literatuře setkat. Vyberte si jeden z modelů a na jeho základě vytvořte svou reflexi praxe (ve smyslu reflektování vlastního působení).

Reflexe – E-U-R

E-U-R jedná se o metodu učení, které je postavená na konstruktivistickém přístupu k učení. Zkratka znamená: E - evokace, U - uvědomění si významu informací, R - reflexe. Celý proces učení je v tomto modelu rozdělen do těchto tří fází.

Evokace:

Cílem první fáze je aktivovat představy, které k zvolenému tématu máme. V případě praxí zahrnuje aktivaci všech představ, které student o zařízení má (viz plán praxe). Stupeň před-porozumění je u každého studenta jiný, to také odpovídá jejich představám o chodu zařízení. V souvislosti s vlastními představami je dobré zachytit si i vyvstávající otázky k tématu praxe. Prostřednictvím evokací se ožívují myšlenkové struktury, které jsou relevantní k tématu. V další fázi **bude zásadním úkolem praxe tyto struktury obohatit o nové informace** o zařízení a podmínkách výkonu povolání.

Uvědomění:

Setkání s novými informacemi vytváří prostor pro propojení starých představ s novými a utváření nového obrazu. Student se zaměří na získání nových informací o zařízení praxe, o oboru působnosti.

Reflexe:

Závěry si student formuluje sám, míra přínosnosti praxe nemůže být nastavena univerzálně, každý ze studentů dosáhne jinou míru přehledu v problematice. Tato reflektuje vývoj a proces uskutečněný ve všech třech stupních. V procesu reflexe zpracováváme všechny prožitky a zkušenosti s tématem, dáváme naší nové zkušenosti určitý tvar, svou vnitřní zkušenost externalizujeme (Interaktivní metody výuky, varianty, Grecmanová, 2007)

Předpoklady dobré reflexe:

Čas, prostor, svoboda, klid na zapracování podnětů.

Kolbův model reflexního učení

Kolbův cyklus učení je velice rozšířenou teorií učení a získávání znalostí. Své uplatnění našel především v zážitkové pedagogice. Celý koncept vychází z toho, že 80 % lidského poznávání pochází z vlastních, tedy nepřenosných zážitků. Tento způsob osvojování poznatků zvyšuje jejich zapamatovatelnost.

V běžném životě se přirozeně setkáváme s těmito fázemi procesu učení:

- setkání s konkrétní zkušeností, zážitek
- pozorování, přemýšlení, reflexe zkušenosti
- vytvoření abstraktního pojmu, představy
- experimentování na základě získané zkušenosti, testování naučeného (Kolbův cyklus učení, 2012)

Všechny tyto fáze Kolb využil při vytvoření svého modelu učení, svůj koncept postavil na čtyřech fázích z nichž každá má své stěžejní téma.

Kolbův cyklus učení, **témata jednotlivých fází:**

OHLÉDNUTÍ (recall): jejím cílem je připomenout si jak aktivita proběhla, připomínáme si jak se postupovalo, vyjmenujeme a sepíšeme jednotlivé kroky, které jsme podnikli.

HODNOCENÍ (evaluation): zhodnotíme co se nám povedlo, ale také to co by se mělo zlepšit – analyzujeme situace (viz obecný popis analýzy výše).

PLÁN ZMĚN (apply, plan): rozhodujeme jaké změny zavést, hledáme nové cesty řešení, navrhujeme nové postupy

AKTIVITA (activity, do): vracíme se k činnosti, kterou jsme reflektovali, opět vstupujeme do činností, využíváme plánu změn, který jsme si vytvořili v předchozích fázích - ohlédnutí, hodnocení, návrh plánu (Franc, 2007, Hanuš, Chytilová, 2009, 42-44)

Uvedené aktivity znázorňuje následující schéma.



Obrázek 1. Kolbův model učení zkušeností



Kontrolní otázky

1. Které oblasti budete sledovat ve své reflexi, užijete-li model R-U-R reflexe?
2. Které oblasti budete sledovat ve své reflexi, užijete-li model Kolbův model učení



Úkoly:

Vyberte si jeden z představených modelů reflexe a na jeho základě vytvořte reflexi vybraných dějů, které jste mohli zažít a sledovat v zařízení během své praxe. Svou reflexi sdílejte s kolegy během kolokvia.



Literatura

FOOK, J. Social Work: critical theory and practice, London: Sage, 2002 ISBN-13: 978-0761972501

FRANC, D. 2007. Učení zážitkem a hrou. vyd. 1. Praha: Computer Press, 2007. 200 s. ISBN 978-80-251-1701-9

Fungování týmu, [online] 2006 [cit. 2013-03-23]. Dostupné z <http://prespatnik.skauting.cz/files/1tymoverole.pdf>

GRECMANOVÁ, H. URBANOVSKÁ, E. *Aktivizační metody ve výuce, prostředek ŠVP*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 2007. 178 s. ISBN 978-80-85783-73-5.

HANUŠ, R. a CHYTILOVÁ, L. *Zážitkově pedagogické učení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-2816-2.

HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 233 s. ISBN 978-80-247-1457-8.

Interaktivní metody výuky, [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z varianty http://www.varianty.cz/download/pdf/texts_36.pdf

Kolb learning styles, [online] 2013 [cit. 2013-03-23]. Dostupné z <http://www.businessballs.com/kolblearningstyles.htm>

Kolbův model učení zkušeností, [online]. [cit. 2013-03-28]. Dostupné z http://www.ecs-activity.cz/Images/kolbuv_cyklus.jpg

Kolbův cyklus učení, [online] 2012 [cit. 2013-05-03]. Dostupné z <https://managementmania.com/cs/kolbuv-cyklus-uceni>

Proč právě metody kritického myšlení a fáze E-U-R [online]. [cit. 2013-03-23]. Dostupné z <http://www.respektneboli.eu/pedagogove/archiv-metod/proc-prave-metody-kritickeho-mysleni-a-faze-e-u-r>

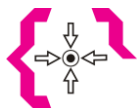
Rozvoj týmové spolupráce, [online]. [cit. 2013-04-13]. Dostupné z <http://www.outdoorsolutions.cz/cz/vzdelavani/proc-to-delame/rozvoj-tymove-spoluprace/>

NAVRÁTILOVÁ, J. Vedení studentů k reflexivní praxi In TRUHLÁŘOVÁ, Z. LEVICKÁ, K ed. *Od teorie k praxi, od praxe k teorii* Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012. s.119-129 ISBN 978-80-7435-138-9.

VAVROUŠEK, Petr. *Nápis Dariea v Bisutúmu* [online]. Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Ústav starého Předního Východu, 1997 [cit. 2001-03-23]. Dostupné z: <http://enlil.ff.cuni.cz>.



4 Standardy kvality a stanovení možných cílů praxe



Cíle

Cílem modulu je pomoci studentům zorientovat se v systémech řízení kvality a pomoci jim stanovit si adekvátní cíl praxe.



Pojmy k zapamatování

Seznam důležitých pojmů a hlavních bodů, které by student při studiu tématu neměl opomenout.

CAF

4.1 Standardy kvality – resort sociálních služeb

V resortu sociálních služeb se standardy kvality staly základním kritériem, kterým si stát (pomocí zvláštního orgánu – Inspekce kvality), ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim pro výkon jejich činnosti ukládá zákon o sociálních službách.

Poskytovatelé mají povinnost dodržovat standardy kvality, které jim poměrně podrobně popisují, na co se při své činnosti mají zaměřit, čemu věnovat zvýšenou pozornost a dohled.

V systému sociálních služeb se můžeme setkat se dvěma hlavními úrovněmi činnosti:

1. **samotným výkonem služeb** (tj. realizace konkrétní pomoci potřebným). Cílem poskytovaných úkonů sociální služby je změnit stávající situaci potřebného k lepšímu.
2. **administrativně-organizační činností**, která vytváří servis pro vlastní praktickou pomoc. Cílem administrativně-organizační činnosti je napomoci hladkému chodu služby.

V rámci každé organizace je vybudován funkční systém vnitřních pravidel činnosti, který umožní efektivní, správné a kvalitní poskytování sociálních služeb, ale také umožňuje průběžnou i následnou kontrolu všech procesů, probíhajících v rámci hlavní činnosti a úkolů poskytovatele – a to v kterémkoli stádiu a momentu jeho činnosti. Tímto způsobem je zajištěno předávání úspěšného funkčního know-how, usnadňuje to také zaškolení nových pracovníků apod. Úkolem všech těchto opatření a změn je zprůhlednit a vyspecifikovat činnost poskytovatele, jeho organizačních útvarů i jednotlivých zaměstnanců, stanovit jasná pravidla a metodiku jejich činnosti a transparentně vyjádřit vazby poskytovatele k uživateli i k orgánům, které jsou oprávněny provádět kontrolu jeho činnosti a konečně i k případnému jeho zřizovateli. Z uvedeného vyplývá, že vnitřní pravidla organizace musí vytvářet ucelený, vzájemně propojený a hierarchicky strukturovaný systém.

Dokumenty v zařízení

Dokumenty vytvářené v organizaci postupují od **nejzákladnějších dokumentů** (zřizovací listiny a organizační řády), přes **směrnice** podrobněji **upravující vnitřní**



chod organizace a úkoly jejích útvarů i zaměstnanců, pravidla provozu zařízení, která poskytovatel provozuje, sazebníky (ceníky), informační systém, způsob, jakým jsou vyřizovány případné stížnosti a podněty občanů a **končí metodickými pokyny**, upravujícími postupy konkrétních činností a poskytovaných služeb a pracovní náplně zaměstnanců.

Z hlediska kritérií standardů kvality jsou všechna uváděná pravidla základními dokumenty, z nichž by mělo být patrné poslání organizace jako poskytovatele sociálních služeb, cíl organizace, cílová skupina osob, k nimž úsilí poskytovatele směřuje, způsob, jakým chce organizace svých cílů dosáhnout a prostředky materiální, technické a samozřejmě také personální, které mají umožnit naplnění poslání a cílů organizace.

Pro lepší porozumění chodu organizace je potřeba se seznámit se všemi těmito dokumenty. V průběhu praxe k tomuto dochází zpravidla před nástupem na praxi a v prvních dnech praxe.

Standardy kvality jsou klíčovým materiálem, který v obecné poloze shrnuje to, co vyplývá ze zákona a prováděcích předpisů a stanoví formou kritérií požadavky, které by měl poskytovatel sociálních služeb splňovat. Standardy kvality zpřesňují a srozumitelněji vyjadřují to, co je z hlediska zákona a prováděcích předpisů žádoucí.

Standardy kvality by měly obsahovat (Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, 2008) :

1. **pravidla jednání se zájemci** o sociální služby a s uživateli, tato by měla obsahovat např. způsob, jak jsou zájemci **informováni** o poskytovaných službách, jakým způsobem probíhá **jednání se zájemcem**, vzorové smlouvy o poskytování služeb, **postup projednávání smlouvy**, kdo jednání o smlouvě za organizaci vede, jak je plnění smlouvy s uživateli průběžně projednáváno a kontrolováno, mechanismy, jakými lze smlouvu měnit, rušit, vypovědět, obnovit, prodloužit atd. Měla by zde být i příslušná ustanovení o tom, jak organizace **postupuje v případě odmítnutí zájemce** o službu.
2. **Zásady jednání se zájemci i s uživateli v průběhu poskytování služeb** (musí respektovat a dodržovat lidská práva a oprávněné zájmy uživatelů), tyto směrnice musejí respektovat lidskou důstojnost, svobodnou vůli a zájmy uživatelů. Měly by vycházet z potřeb plynoucích z přirozeného sociálního prostředí. Uživatelé se stávají aktivními účastníky poskytování služby. Stejným způsobem jsou respektována práva, oprávněné zájmy a lidská důstojnost pracovníků
3. Zvláštní směrnice by se měla podrobněji zabývat **nouzovými a havarijními situacemi** a způsoby jejich řešení. Nutné je zpracovat je do podoby návodů řešení konkrétních situací, které reflektují podmínky a možnosti daného zařízení. Do tohoto typu směrnic patří také směrnice řešící **střet zájmů**, ke kterému může dojít.
4. **Individuální plánování** sociálních služeb, jeho součástí je i stanovení individuálních cílů, jejich ověřování, zjištění jejich naplňování, evidence dokumentace činnosti, výběr „klíčových pracovníků“, kteří se uživatelům věnují, revize stanovených osobních cílů.
5. Vnitřní předpisy organizace by měly také stanovit způsob, jakým je zajišťována **ochrana osobních údajů** uživatelů, ošetřeno musí být vedení dokumentace týkající se uživatelů (součástí je určení toho, s jakými osobními údaji bude organizace pracovat), způsob jak se s nimi nakládá, jejich ochrana před zneužitím, nutný je souhlas uživatele s nakládáním s jeho údaji. Určeny musí být pravidla o archivaci a skartační řád atd.
6. Poskytovatel služeb musí mít vypracovány **pravidla**, která upravují **způsob zajištění kvalifikované služby** (včetně určení odbornosti, minimální kvalifikační požadavky). Sem náleží i pravidla pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, způsob výměny

informací, finančního a morálního oceňování zaměstnanců a toho, jak je pro ně zajišťována podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka.

7. Směrnice ošetřující zajištění chodu zařízení **po technické stránce** (zdravotní vhodnost, hygienické a ekologické požadavky na technické prostředky a vybavení).

8. Ve vztahu k veřejnosti je vhodné, aby si poskytovatel závazným vnitřním předpisem stanovil **formy a způsoby, jakými informuje o své činnosti** a poskytovaných službách zájemce, uživatele i obecně veřejnost, včetně zohlednění aktuálnosti takových informací a jejich veřejné přístupnosti a srozumitelnosti.

9. Pokud jsou v nabídce také placené služby, měla by směrnice stanovit způsob **tvorby cen** a toho, jak jsou o nich informováni uživatelé, zájemci o služby i veřejnost.

10. Zvláštní předpisy by měly upravovat pravidla **fungování a využívání zařízení**, v nichž jsou sociální služby poskytovány. Jedná se např. o provozní a ubytovací řády.

11. Pokud to situace klienta vyžaduje, je potřeba vypracovat směrnici týkající se **uspokojování specifických potřeb** a požadavků klientů.

12. Pravidla, pro přijetí a nakládání se **sponzorskými dary**.

13. **Pravidla o vyřizování stížností a podnětů občanů ke kvalitě** nebo způsobu poskytovaných služeb. Musí z nich vyplývat, jak jsou stížnosti vyřizovány, jak jsou evidovány, šetřeny, jak je zajišťována náprava oprávněných stížností a informování o nich, včetně toho, jak se může stěžovatel domáhat nápravy v případě, že s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena nesouhlasí – tedy způsob a forma odvolání se proti tomu, jak poskytovatel o jeho stížnosti rozhodl. Tato pravidla by měla mj. také formulovat to, co je třeba za stížnost považovat a v zájmu klientů by zde měl být i řešen způsob a možnost podávání anonymních stížností a způsob jejich vyřízení.

14. Poskytovatel by měl také zpracovat pravidla, upravující případy, kdy je nucen **odmítnout zájemce/žadatele** o službu. Zákon výslovně stanoví i povinnost evidence žadatelů, odmítnutých z důvodů kapacity zařízení.

Pokud vstupujete do zařízení, které je zařízením sociálních služeb, je jeho povinností mít vypracovány všechny uvedené směrnice. Vaším úkolem na praxi bude **vybrat si jednu sledovanou oblast** (např. oblast 2. Zásady jednání se zájemci i s uživateli v průběhu poskytování služeb, či oblast 4. Individuální plánování) **stanovit si cíl praxe pro tuto oblast** (např. zjistit jakým způsobem je v praxi realizován individuální plán konkrétního klienta, nebo jakým způsobem zařízení naplňuje cíle sjednané v kontraktu s klientem apod.), dále si **prostudujete a provedete analýzu směrnic**, které se této oblasti týkají, **zachytíte reálné dění** v zařízení prostřednictvím **pozorování a rozhovorů**. Popis provedených kroků a závěry vašeho šetření uvedete do deníku praxe.

4.2 Standardy kvality ve školských a volnočasových zařízeních

Standardy kvality slouží v zařízeních školského a volnočasového typu k zkvalitnění výchovných a vzdělávacích procesů. Oproti standardům v resortu MPSV nemají inspekční charakter, podnětem pro jejich zavedení byla iniciativa „zdola“, kdy se část poskytovatelů rozhodla následovat zahraniční zkušenosti a začala vytvářet profesní standardy platné pro výchovné a volnočasové instituce. Tyto standardy vycházejí z auto-evaluačních aktivit. Standardy vycházejí z modelu CAF.





Obrázek 1. Model CAF

Model CAF hodnotí organizaci z několika aspektů, využívá přitom bodového hodnocení. Kritéria jsou rozdělena na kritéria předpokladů (vedení, strategie a plánování, zaměstnanci, partnerství a zdroje, procesy) a kritéria výsledků (zákazníci, občané, zaměstnanci, společnost, klíčové výsledky výkonnosti).

Organizace, která model sebehodnocení CAF využívá, nejprve celý pracovní tým připraví na proces sebehodnocení a seznámí ho s postupy, které budou následovat. **Ztotožnění s procesem sebehodnocení je jedním z nejdůležitějších předpokladů úspěchu celého procesu řízení kvality.** Hodnocení organizace se provádí dle předem vytvořených kritérií, každý člen týmu vytváří hodnocení ze své pozice. Sloučením hodnocení od všech členů týmu se vytvoří prioritní oblasti zlepšení.

Struktura plánu zlepšování (vytváří ji vedení organizace po konzultaci s týmem) je následující:

1. analýza oblastí vyžadujících zlepšení, návrh podnětů, formulace zlepšovateľské činnosti s ohledem na strategické cíle organizace
2. stanovení prioritních aktivit zlepšování a hodnocení jejich dopadu (malý, střední, velký) v oblastech, kde je nutné zlepšení, např.:
 - strategická váha činnosti (kombinace dopadů na zainteresované strany, na výsledky organizací, interní/externí zviditelnění)
 - obtížnost provádění činnosti (zkoumání stupně obtížnosti, potřebných zdrojů a rychlosti realizace)
3. přiřazení činnosti a vhodného řešitele (určení odpovědnosti za realizaci jednotlivých činností), stanovení časového harmonogramu a důležitých etap, určení potřebných zdrojů (Zlepšování organizace pomocí sebehodnocení, 2009)

Během procesu hodnocení organizace pečlivě každý člen týmu sleduje vybrané oblasti, za pomoci vytvořených kritérií hodnotí funkčnost dané oblasti.

Sledované oblasti a kritéria:

1. Kritérium **vedení** obsahuje sebehodnocení těchto oblastí:
 - Nasměrování organizace vypracováním jejího poslání, vize a hodnot.
 - Vytvoření, zavedení a rozvíjení systému pro řízení organizace, výkonnosti a změn.
 - Motivování a podpora pracovníků v organizaci a vedení příkladem.
 - Řízení vztahů s politiky a jinými zainteresovanými stranami s cílem zajistit sdílenou

odpovědnost.

2. Kritérium **strategie a plánování** obsahuje:

- Shromažďování informací o současných a budoucích potřebách zainteresovaných stran.
- Vypracování, rozvíjení, přezkoumání a aktualizace strategie a plánování s ohledem na potřeby zainteresovaných stran a dostupné zdroje.
- Uplatňování strategie a plánování v rámci celé organizace.
- Plánování, uplatňování a přezkoumávání modernizace a inovace.

3. Kritérium **pracovníci** obsahuje sebehodnocení těchto oblastí:

- Transparentní plánování, řízení a zlepšování lidských zdrojů s ohledem na strategii a plánování.
- Identifikace, rozvoj a využívání schopnosti zaměstnanců, vytváření souladu mezi cíli jednotlivců a cíli organizace.
- Zapojování zaměstnanců rozvíjením otevřeného dialogu a udělováním pravomocí.

4. Kritérium **partnerství a zdroje** obsahuje sebehodnocení opatření, které jsou používána na zabezpečení:

- Rozvíjení a uplatňování klíčových partnerských vztahů.
- Rozvíjení a uplatňování partnerství se zákazníky.
- Řízení financí.
- Řízení informací a znalostí.
- Řízení technologií.
- Řízení prostředků a zařízení.

5. Kritérium **procesy** obsahuje sebehodnocení:

- Soustavné identifikování, navrhování, řízení a zlepšování procesů.
- Rozvíjení a poskytování služeb a produktů orientovaných na zákazníka.
- Inovování procesů zapojením zákazníků.

6. Kritérium **zákazníci – výsledky** obsahuje sebehodnocení toho, jaké výsledky dosahuje organizace v úsilí splnit potřeby a očekávání zákazníků:

- Výsledky měření spokojenosti zákazníků.
- Ukazatele měření orientovaných na zákazníka.

7. Kritérium **pracovníci – výsledky** obsahuje:

- Měření spokojenosti pracovníků a motivace.
- Ukazatelů výsledků školy ve vztahu k pracovníkům.

8. Kritérium **společnost – výsledky** obsahuje:

- Výsledky společenských měření vnímaných zainteresovanými stranami.
- Ukazatele společenské výkonnosti stanovené organizací.

9. Kritérium **klíčové výsledky výkonnosti**:

- Externí výstupy a výsledky ve srovnání s cíli.
- Interním výsledky (Aplikační příručka modelu GAF, 2007)



Poznámka

Zvolte si ten z modelů standardizace, který je používán v zařízení Vaší praxe. Dle tohoto modelu provádějte hodnocení zařízení ve svém deníku praxe.



Kontrolní otázky

1. Jaký systém řízení kvality je v zařízení používán?



Úkoly:

Na své praxi se můžete setkat se zařízením, které má velice dobře propracované standardy kvality poskytování výchovných a vzdělávacích služeb, stejně tak však můžete praxi realizovat v zařízení, ve kterém tyto standardy dosud zpracovány nejsou.

1. V případě, že budete praxi realizovat v zařízení, ve kterém jsou standardy rozpracovány, budete volit následující postup:

Vaším úkolem na praxi bude vybrat si jedno sledované kritérium (např. kritérium 7. Měření spokojenosti pracovníků a motivace) stanovíte si cíl praxe, který se na vybrané kritérium váže (např. zjistit jakým způsobem je v zařízení zajišťována spokojenost zaměstnanců), déle si prostudujete a provedete analýzu všech dokumentů, které jsou v zařízení k tomuto kritériu zpracovány, zachytíte reálné dění v zařízení prostřednictvím pozorování a rozhovorů s pracovníky. Popis provedených kroků a závěry vašeho šetření uvedete do deníku praxe.

2. Pokud zařízení praxe takové směrnice nemá zpracovány, seznámíte se v materiálech (e-learning) k předmětu s ukázkovými příklady takových směrnic a postupů. Vyberete si jednu oblast, pro kterou budete chtít zpracovat návrh modelové směrnice. V zařízení zjistíte reálná stav věcí (To, že není směrnice písemně zpracována, neznamená, že zařízení na intuitivní úrovni s tématem nepracuje!). Provedete pozorování stavu situace v zařízení, provedete rozhovory s vedoucím i pracovníky. V deníku praxe popíšete současný stav řešení oblasti v zařízení a navrhnete možná zlepšení (na základě analýzy modelových směrnic).



Literatura

Aplikační příručka modelu GAF, 2007

ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, 2008

Zlepšování organizace pomocí sebehodnocení, 2009



PŘÍLOHA
Deník praxe

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální pedagogiky

SOUVISLÁ PRAXE
Deník praxe

Autor:

Studijní obor:

Rok studia:

Kontakt:

Vyučující: Mgr. Gabriela Caltová Hepnarová

Předmět: Souvislá praxe

Hradec Králové
20

Struktura deníku:

Plán praxe:

cíl praxe (vybraná oblast řízení kvality, kterou budete mapovat):

metody sběru informací (rozhovor, pozorování, analýzy dokumentů) a záznamu informací (terénní deník, záznamový arch):

analýza zvolené směrnice:

závěry analýzy a syntéza všech poznatků:

Charakteristika zařízení:

rezort působnosti:

profil klientů:

nabídka služeb či pracovní postupy pracovníků:

cíle zařízení:

Charakteristika zvolené zkoumané oblasti

vybraná oblast řízení kvality (její cíl, role v systému řízení kvality, ke komu je namířena – k pracovníkům, klientům, sociálnímu prostředí...):

analýza konkrétní vybrané směrnice, kterou zařízení danou oblast ošetřuje:

Reflexe zařízení (dle konceptu E-U-R či Adairových kruhů)

Reflexe vlastního působení (dle vlastního vybraného konceptu reflexe)

Sledujeme:

vlastní působení studenta na praxi: jaká byla má role, jak jsem vystupoval ve své roli – základní dojem, které poznatky jsem využil, jaké dovednosti jsem si osvojil (procvičil), bylo mé působení úspěšné, v čem je prostor pro zlepšení mého působení, jak se mi dařilo uskutečnit vytyčené (situační děje i plánované), hodnocení vlastního projevu – verbálního, neverbálního tj. exprese;

kontext vykonávané práce: jde o malou či velkou organizace; jaký je režim zařízení (pevný x volný); jak je financována – odráží se v chodu zařízení?

Celkové zhodnocení praxe studentem

