

Resilience a rozvoj vzdělávání pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Zuzana Fuksová

Bakalářská práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Zuzana Fuksová**
Osobní číslo: **H160501**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů v neziskové sféře**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Resilience a rozvoj vzdělávání pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti psychické odolnosti a rozvoje vzdělávání pracovníků.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

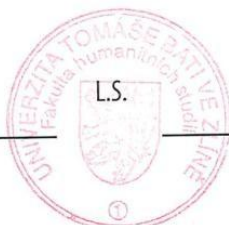
Seznam doporučené literatury:

GRUHL, Monika a Hugo KÖRBÄCHER, 2013. Psychická odolnost v každodenním životě. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0345-2.
NOVOTNÝ, Jan Sebastian, 2015. Psychická odolnost v každodenním životě. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7464-700-0.
PAULÍK, Karel, 2017. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5646-2.
VÁGNEROVÁ, Marie, 2005. Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0956-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2021**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 27. ledna 2021

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.
V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ...26.4.2021

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užívat či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zaměřuje na psychickou odolnost v prostředí poskytování sociálních služeb, a to konkrétně u zaměstnanců nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, kde se zároveň zabývá rozvojem vzdělávání sociálních pracovníků. Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoreticky vymezuje pojem resilience a jeho podstatu v pracovní oblasti, princip nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, stejně jako role a možnosti rozvoje sociálních pracovníků v tomto zařízení působících. Praktická část práce zkoumá míru resilience, specifika, kvalitu a uspokojivost rozvojového vzdělávacího systému u sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Klíčová slova: resilience, sociální pracovník, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, klient, stres, rozvoj vzdělávání pracovníků, zaměstnanec, sociálně znevýhodněné děti.

ABSTRACT

The thesis focuses on general and psychological resilience of social services providers, specifically that of employees who work in low-threshold centres for children and youth. Further education options available to social workers are also addressed. The thesis is divided into theoretical and practical part. In the theoretical part, it defines the concept of resilience and how it translates to work environment, and the concept of low-threshold centres for children and youth. In context of a specific facility, social workers' roles and their development opportunities are described. The practical part examines a situation in that specific facility further. It surveys the degree of employee resilience, as well as specifics, quality, and employee satisfaction with the further education system.

Keywords: resilience, social worker, low-threshold centre for children and youth, client, stress, further education of social workers, employee, socially disadvantaged children

Děkuji paní Mgr. Karle Hrbáčkové, PhD. za cenné připomínky, rady a doporučení při vedení mé práce. Děkuji všem těm, kteří si našli čas a zúčastnili se výzkumu. Tazatelům zároveň děkuji za velmi přínosné osobní postřehy, tipy a názory. Děkuji své rodině za podporu a trpělivost.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 RESILIENCE.....	12
1.1 RESILIENCE JAKO PSYCHICKÁ ODOLNOST VŮČI STRESU	12
1.2 FAKTORY RESILIENCE A ZDROJE STRESU U DOSPĚLÝCH.....	13
1.3 ODOLNOST A ZAMĚSTNÁNÍ	14
1.4 KOMPETENCE PRO ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE	15
2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ (NZDM).....	17
2.1 NÍZKOPRAHOVOST	17
2.2 SPECIFIKA A RIZIKA VÝVOJOVÝCH STÁDIÍ DĚTSTVÍ A DOSPÍVÁNÍ.....	17
2.2.1 Specifika vývojových stádií Mladší školní věk a Střední školní věk	18
2.2.2 Specifika vývojového období Pubescence	19
2.2.3 Specifika vývojové stádia Adolescence.....	19
2.3 SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÉ DĚTI A RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ.....	20
2.4 PODSTATA A PRŮBĚH PRÁCE V NZDM.....	22
3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ.....	26
3.1 POŽADAVKY KLADENÉ NA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V NZDM.....	26
3.2 DŮLEŽITOST PSYCHICKÉ ODOLNOSTI SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKA V NZDM	28
4 MOŽNOSTI ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V PROSTŘEDÍ ORGANIZACE NZDM	30
4.1 AKREDITOVANÉ KURZY.....	31
4.2 SUPERVIZE.....	31
4.3 KOMUNITNÍ ROZVOJ V ORGANIZACI NZDM	33
4.4 VZOR TIME MANAGEMENTU	33
4.5 MOTIVACE, ODMĚŇOVÁNÍ A DALŠÍ PODPORA RESILIENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V NZDM.....	34
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	35
5 VÝZKUM RESILIENCE A ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V NZDM	36
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	36
5.2 CÍL VÝZKUMU.....	37
5.3 VÝZKUMNÝ VZOREK	37
5.4 VÝZKUMNÁ METODA A METODY ZPRACOVÁNÍ VÝZKUMNÝCH DAT.....	39
5.5 ANALÝZA, VÝSLEDKY A INTEPRETACE.....	41

6	SHRNUTÍ A DISKUZE	56
	ZÁVĚR	58
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	59
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	61
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	62
	SEZNAM TABULEK	63
	SEZNAM PŘÍLOH	64

ÚVOD

Bez duševního a psychického zdraví není možné vést plnohodnotný život, ten naplno prožívat a už vůbec ne úspěšně pracovat. Není snad lepšího načasování, kdy rozebrat psychickou odolnost pracovníků než teď, kdy je aktuální globálně vyhrocená situace spojená s výskytem viru COVID-19. Téměř každý z nás měl totiž nyní bohužel možnost poprat se stresem a byl nucen zapracovat na své psychické odolnosti, aby touto těžkou dobou prošel pokud možno bez závažných negativních následků, aniž by předtím třeba jen tušil, jak důležitá resilience je, byť už jen pro něj samotného.

Téma práce, kterým je právě resilience a rozvoj vzdělávání pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (dále jen „NZDM“), jsme však zvolili ještě dávno před popsanou nastalou situací, neboť jsme věděli, že psychické odolnosti není všeobecně věnována patřičná pozornost a že firemní vzdělávání v takovýchto organizacích je velmi specifické, pestré a zaslouží si být představeno a prozkoumáno. Co víc, naše tematické sociální zařízení resilientní pracovníky ke svému dobrému chodu nutně potřebuje.

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Resilienci v teoretické části rozebíráme ve spojitosti s prací sociálních pracovníků, kteří svým jednáním, chováním a odborností zásadně ovlivňují kvalitu dalších lidských životů, které jim byly svěřeny. V našem případě jsou těmito svěřenci sociálně ohrožené děti a mládež, pro které existuje místo s nápravným a preventivním charakterem. Proto je teoreticky popsána klientela, samotný systém organizace a role pracovníka NZDM, stejně jako možnosti a požadavky v rozvoji jeho vzdělávání.

Praktická část práce je realizovaná kvantitativním průzkumem za pomoci dotazníkového šetření. Jsou v ní popsány cíle, výsledky a vzešlá data. Zjištěné je následně shrnuto. Součástí shrnutí jsou nejpodstatnější nálezy, které mohou napomoci k zefektivnění celé praxe a napomoci tak NZDM poskytnout zase o něco kvalitnější služby tak, jak je od nich očekáváno.

Cílem práce je za pomoci získaných poznatků přispět k podpoře rozvoje vzdělávání a posílení resilience pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, tak aby zaměstnanci i zaměstnavatelé v NZDM byli motivováni k neustálému zkvalitňování své práce. To může usnadnit organizacím NZDM cestu ke kvalitě a renomé na jedné straně a na straně druhé, té podstatnější, napomoci většímu počtu klientů k jejich úspěšnému uplatnění se ve společnosti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 RESILIENCE

Zatímco pojem resilience, zastupující „*odolnost, pružnou, elastickou a houževnatou nezdolnost či nezlobnost vůči působícím stresogenním vlivům*“ (Mandicová, 2011, str. 58), byl dříve spíše výhradou sportovců, celebrit, sociálních, pedagogických a vrcholových pracovníků či lidí postižených závažnou nemocí nebo ztrátou velmi blízké osoby, nyní se stává aktuálním tématem téměř pro každého z nás. Pomineme-li současné dění v souvislosti s výskytem viru COVID-19, který je bezesporu velkým negativním zásahem do psychiky masy lidí, stal se bohužel i dávno před ním stres nedílnou součástí běžných lidských životů. Stalo se tak v důsledku průměrného všude přítomného přísunu informací, jejichž pravdivost lze čím dál obtížněji podložit a s tím souvisejícím rychlým technologickým rozmachem, který nutí k nikdy neutuchajícímu a frekventovanějšímu čelení změnám. Pracovní zátěž, rostoucí apel na rychlé přizpůsobení se změnám, ale i vztahové a finanční nároky a s tím vším související problémy, představují pro člověka velkou zátěž (Gruhl a Körbächer, 2013).

1.1 Resilience jako psychická odolnost vůči stresu

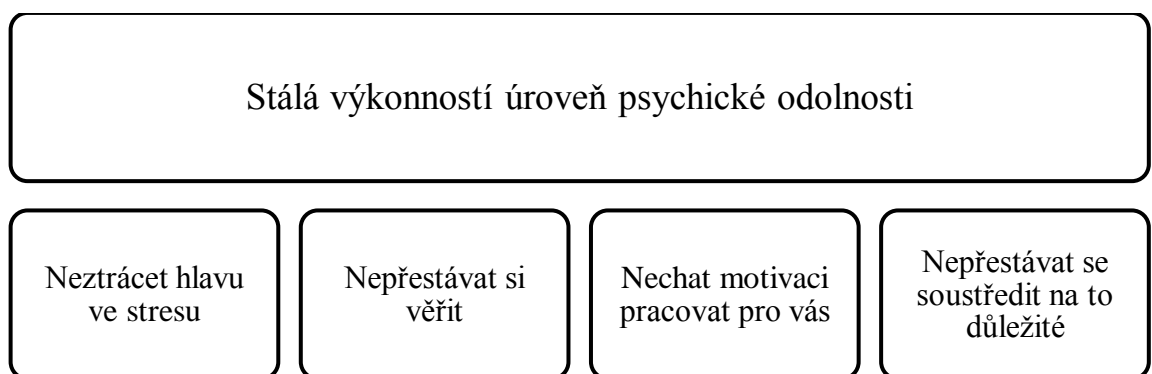
Resilience, nebo-li také psychická odolnost, je schopností jedince rychle a správně se vypořádat s nastalou tíživou, náročnou či proměnnou životní situací, nebo-li se situací v níž je „*přítomna nepřízeň, nebezpečí, nežádoucí riziko*“ (Paulík, str. 157, 2007), aniž by byl narušen jeho dosavadní psychický a fyzický stav. Správnost vyrovnat se s potíží či změnou je chápána jako umění adaptovat se na ni tak, aby nebyla narušena osobnost a tudíž ani jednání typické pro daného člověka. Konkrétně dle Franklina a Downinga (2004) dokáže resilientní člověk přijmout atypické situace takovým způsobem, že se nenaruší jeho identita, zpětnovazební mechanismy, schopnost vlastní sebe organizace ani jeho kapacita pro učení, duševní zdraví či schopnost přizpůsobit se. (Paulík, 2007). Podle Gruhl a Körbächer (2013) dokáže psychicky odolný člověk přijmout nesnáze a životní překážky v životě jako posun, výzvu k jejich překonání s očekáváním radosti z následného posílení sebe sama nebo svých schopností, vlastností, či dovedností a také druhých lidí, na které vlastním přičiněním vplýváme. Resilience je „*schopnost člověka zvládat krize a získávat z nich sílu.*“ (Gruhl a Körbächer, 2013, str. 15). Novotný (2015) chápe resilienci jako individuální specifickou schopnost jedince přetvořit při každé situaci vstupy na konkrétní vývojové důsledky.

Psychická odolnost je sice vlastností vrozenou, dobrou zprávou však je, že je možné ji vlastním úsilím rozvíjet a posilovat. Pracujeme-li s jinými lidmi, kterým svým vlivem zasahujeme do života, měla by se stát práce na budování vlastní resilience nedílnou součástí

našeho seberozvoje, neboť jedině tak zkvalitníme život klientům stejně jako sobě. „*Psychicky odolní jedinci jsou často otevření, spravedliví, starostliví a slušní lidé, kteří umějí ovládat své myšlenky, a když jde do tuhého, jednají racionálně konstruktivně*“ (Jones, Moorhouse, str. 58, 2010).

Podle Jonese (2010) se dá psychická odolnost zachovat prostřednictvím dodržení čtyř základních podmínek. Za prvé je to nutnost sledovat povahu a množství stresu, tak abychom mohli jeho hladinu korigovat, s rozmyslem zvažovat nastalou stresovou situaci a v této zároveň rozvážně rozhodovat. Zachování si zdravé sebedůvěry pramenící ze sebepoznání a seberozvoje je druhou nezbytností pro podporu resilience. Třetí zásadou je ve svých cílech vycházet z pohnutek pozitivní a konstruktivní povahy. A nakonec schopnost najít vyváženou hladinu mezi množstvím nároků a hlavními prioritami je takovým uměním, jež dokáže zajistit pocit naplnění a ochranný štít proti nátlaku.

Schéma 1 Čtyři pilíře psychické odolnosti



Zdroj: Jones, 2010, str. 53

1.2 Faktory resilience a zdroje stresu u dospělých

Podle Šolcové (2013) rozlišujeme mezi následujícími faktory mající posilující nebo naopak negující účinek na resilienci jedince:

- Proximální rizikové faktory jsou stresovými faktory v tom pravém slova smyslu, neboť na jedince působí svou přímou negativní silou.
- Distální faktory jsou vzdálenějšími rizikovými faktory.
- Oslabující nebo také zcitlivující faktory, jež činí člověka ohroženějším při výskytu nebezpečí, sami o sobě však nejsou stresory, ale přesto negativními faktory.

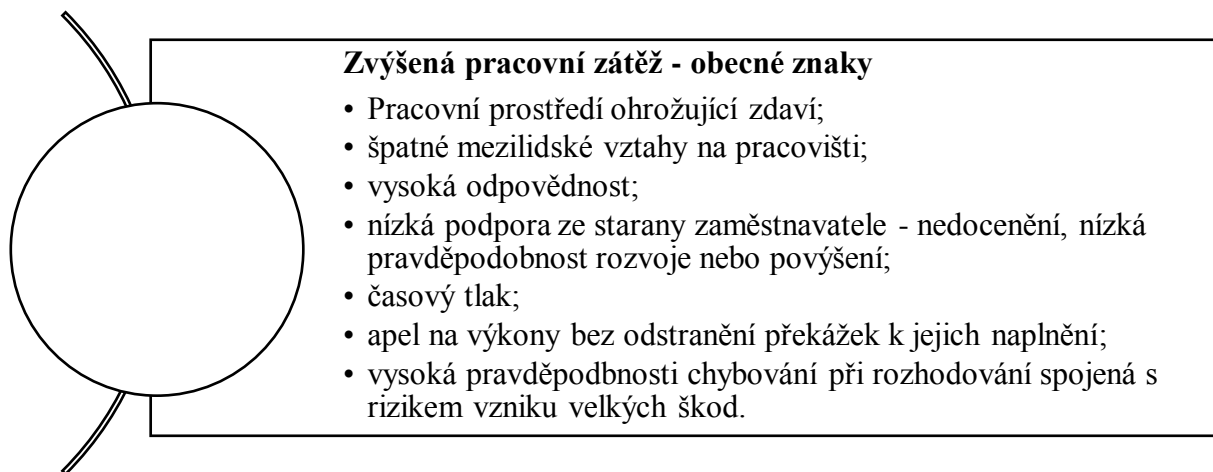
- Protektivní faktory, jakožto charakteristiky napomáhající lidské odolnosti skrze prostředí a genetiku vystavené příznivé konstelaci nebo třeba skrze kontrolované úmyslné podstoupení rizika. Protektivní faktory na sebe mohou dále vzít podobu faktorů z odolňujících nebo kompenzačních. Všechny jsou bojem proti rizikovým faktorům resilience.
- Vývojové výhody jsou pozitivně uplatňovanými faktory bez ohledu na přítomnost stresorů.

Právě skrze protektivní faktory lze účinně stimulovat zvládání stresových situací a vyrovnaní s životními ztrátami nebo těžkostmi každodenního života. Zdrojem může být sám jedinec, jeho rodina nebo společnost. Ze sebe samotného může každý čerpat skrz vlastní konstituci, inteligenci, společenskost, komunikační schopnosti a osobnostních předpoklady. Příklady takovýchto protektivních faktorů jsou pozitivní temperament, vazba k druhým, plánování a rozhodnost, sebehodnocení nebo třeba pozitivní sebepojetí, smysl pro humor, trvalý hodnotový systém. Podpůrnou rodinou je pro resilience myšlena rodina soudržná, vzájemně podporující se, s pevnými a blízkými vztahy vyznačující se zájmem, důvěrou a vřelou nezištnou péčí. Protektivní faktory, které mohou pomoci na úrovni celospolečenské, jsou materiální zdroje, úspěch a podporující komunity (Štefková, Dolejš, 2016).

1.3 Odolnost a zaměstnání

S výkonem povolání je pojena řada stresorů, které jsou schopné navodit reálný stres. Schopnost dobře se s nimi vypořádat je dána kompetencemi, kvalifikací, fyzickou i psychickou zdatností jedince. Pomineme-li rozsah pracovní zátěže, s výkonem jakéhokoliv povolání je pojena řada událostí, které si vyžadují určitou dávku odolnosti tak, aby se nestali spouštěčem duševních onemocnění a psychické i fyzické nepohody. Patří zde kupříkladu strach z propuštění ze zaměstnání nebo již reálné uzavření pracovního poměru, změna pracovní náplně nebo odchod do důchodu. Každopádně pracovní zátěž je pro resilienci také velmi podstatná. Určujícím při míře pracovní zátěže prioritně je, jak již potvrdila řada průzkumů ošetřovatelství a učitelství, samotné vedení a řízení lidí, tedy takzvaný leadership. Dále pak také vlastní hodnocení smysluplnosti práce samotným zaměstnancem. „*Pracovní smysluplnost má pozitivní vztah na pracovní motivaci a pracovní angažovanosti jedince.*“ (Paulík, 2010, str. 218).

Schéma 2 Obecné znaky zvýšené pracovní zátěže



Zdroj: Paulík, 2010, str. 214

1.4 Kompetence pro zvládání zátěže

To, do jaké míry člověk dokáže odolávat zátěži, je určeno mírou zvládnutí kompetencí k tomuto potřebných. Všeobecně kompetencí rozumíme „*trs znalostí, dovedností, zkušeností a vlastností, který podporuje dosažení cíle*“ (Bartoňková, 2010, str. 84). Kromě toho pak také oprávněnost k činnosti a schopnost dokázat se chovat takovým způsobem, který bude odpovídat požadavkům prostředí. Kompetentní člověk je připravený, povoláný a oprávněný vykonávat svůj úkol z předpokladem dosažení žádoucích výsledků.

O kvalitě kompetencí pro zvládání zátěže rozhodují osobnostní dispozice a rozsah nároků zátěžového charakteru, kterým je člověk schopen čelit. Výčet takovýchto kompetencí je velmi rozsáhlý, společné však pro všechny tyto je, že kompetentní člověk obstojně čelící zátěži dokáže „*vědět proč i jak umět i mít možnost (nebrání tomu existující okolnosti) určitým způsobem jednat tak, aby bylo možné se vyrovnat s danými nároky*“ (Paulík, 2010, str. 161).

Genetické či vrozené psychosociální schopnosti je třeba brát jako, byť velice výhodný, přesto pouze odrazový můstek a pravidelně dbát na jejich posilování skrze sebeznání a sebehodnocení, rozvíjení vlastních osobnostních kvalit, stejně jako kvalit ostatních členů v sociálním prostředí jedince, těmto naslouchat, komunikovat s nimi a vciťovat se do nich, stejně jako rozvíjet a navazovat sociální vztahy nové. Respekt individualit v sociálním styku,

řešení konfliktních situací a předcházení výskytu patologických jevů ve vlastním sociální prostředí jsou nezbytnostmi zvládnutých psychosociálních kompetencí (Linhartová, 2005).

Se zvládnutím zátěže se velmi pevně pojí také další pojem – frustrační tolerance. Takto tolerantní člověk se dokáže snadno vyvarovat pocitům zmaru a negativnímu emočnímu napětí tak, že si umí navodit psychosomatickou rovnováhu v situacích, kdy se vyskytnou překážky způsobující napětí a bránící momentální uspokojení aktuálních potřeb. (Paulík, 2010).

2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ (NZDM)

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež je specifickou, věkově a sociálně podmíněnou sociální službou, která má svůj specifický průběh, cíl, směr, vyhraněný vzorek klientů, a tudíž pracovníci v ní, musí disponovat širokou škálou profesních kompetencí, stejně jako se musí vyznačovat základní škálou osobnostních schopností a dovedností. To vše se neobjede bez průběžného a nepřetržitého profesního ale i osobnostního růstu, kdy za obzvlášť podstatnou a podceňovanou se považuje orientace v aktuálním dění v životě dětí a mládeže.

2.1 Nízkoprahovost

Principem nízkoprahovosti je dosažitelnost co do času, místa a financí a je založen na citlivosti a anonymitě. Nízkoprahové služby jsou nabízeny tak, aby si potenciální klient mohl jejich nabídku prohlédnout anonymně a aby byl ujistěn o tom, že jeho sdělení o problémech je očekáváno, stejně jako je očekáváno uvedení pravého důvodu přihlášení se k ní, to vše na základě dobrovolného rozhodnutí. K tomuto rozhodnutí pak vybízí zaručená benevolentnost v míře, rozsahu a způsobu využívání poskytovaných nízkoprahových služeb (Štefková, Dolejš, 2016).

Mezi další principy nízkoprahovosti patří možnost kdykoliv přijít a zase odejít, stejně jako šance pokračovat v anonymitě i při využívání služeb, například pod přezdívkou. Právo na vlastní názor, soukromí či na vlastní výběr pracovníka, se kterým chce klient spolupracovat, jsou dalšími charakteristikami pro nízkoprahovost (Knotová, 2014).

2.2 Specifika a rizika vývojových stádií dětství a dospívání

Každý člověk si, bez ohledu na vliv genetiky či prostředí, v životě prochází jednotlivými vývojovými etapami, jež mají téměř identické společné znaky platné pro všechny jedince nacházející se ve stejné věkové skupině. Tyto znaky mají povahu biologickou (pohlavní znaky, změny v motorice), psychickou (kapacita učení, změny sebepojetí) a sociální (nové role). Znalost těchto vývojových stádií, jejích milníků a zákonitostí velmi usnadňuje sociální i pedagogickou práci, neboť pomáhá připravit se na to, co je v chování svěřence přirozené, motivující a co naopak jeho rozvoj determinuje.

Tabulka 1 Vývojová stádia dětí a mládeže

<i>Vývojové období</i>	<i>Věkové rozmezí</i>	<i>Konflikty</i>
<i>Mladší školní věk</i>	6 – 11 let	Snaživost/méněcennost - kompetence
<i>Střední školní věk</i>	8 – 12 let	Snaživost/méněcennost - kompetence
<i>Pubescence</i>	11 – 15 let	Normy profese (etický kodex), garantováno profesní organizací
<i>Adolescence</i>	12 – 19 let	Právní normy (účinnost norem garantuje stát)

Sociální pracovníci v NZDM potřebují znát především níže uvedená vývojová stádia dětí a dospívajících tak, aby jim jakožto svým klientům, mohli efektivně a účinně poskytovat potřebnou péči.

2.2.1 Specifika vývojových stádií Mladší školní věk a Střední školní věk

Pro dítě v mladším školním věku, to je ve věku od 6 do 11 let je typická především silná potřeba pohybové aktivity, která by neměla být nikým nijak omezována a dále přetrvává důležitost hry. Rozvíjí se jeho jemná motorika, schopnost posuzovat věci z více hledisek stejně jako schopnost pochopit její podstatu. Totiž dítě mladšího školního věku si začíná uvědomovat souvislosti věcí okolo sebe stejně jako své city, které se stávají trvalejšími a stálejšími. Co je v tomto vývojovém období důležité především, tak je to dětská touha po odměnách a docenění pramenící z neustálého objevování nového, chápání světa, zdokonalování se a užívání si vrcholu fyzické obratnosti a vytrvalosti. *“Období 6 – 11 let je většinou klidné a bezproblémové. V 1. třídě a také ve 3. a 4. třídě se mohou vyskytovat školní fobie, poruchy životosprávy (nechutenství, poruchy příjmu potravy), neurotické návyky, ale i enuréza“* (Novotná, Hříchová, Miňhová, 2012, str. 51).

Myšlení dítěte na prvním stupni základní školy sice prochází důkladnou evolucí, stále však chybí schopnost myslet komplexně, což umožňuje zvládat jen dílčí úkoly bez schopnosti

jejich propojení do souvislostí (Vágnerová, 2005). Na to je potřeba brát ohled při sestavování zájmového i edukačního programu.

U středního školního věku, to jest ve vývojovém období od 8 do 12 let, schopnost plnit jen dílčí úkoly přetrvává, vše ostatní výše popsané ale graduje, společně s větší potřebou socializace s vrstevníky a identifikací s vrstevnickou skupinou stejného pohlaví. Děti s mladším i středním školním věkem mají velký smysl pro čisté přátelství, solidaritu a imponuje jim odvaha a sebedůvěra ostatních (Vágnerová, 2005).

2.2.2 Specifika vývojového období Pubescence

Na mladší školní věk navazuje období prepubescence (11 – 13 let) a pubescence (13-15 let), kdy prepubescence končí pohlavním dozráváním dětí a menstruací u dívek, zatímco konec pubescence je již vrcholem reprodukčních schopností. Celé toto, jako ho známe asi nejvíce pod pojmem „pubertální“, období je provázeno pohlavním dospíváním doprovázeným značnými fyziologickými i psychologickými změnami. Na rozdíl od mladšího školního věku jde o období mnohem více citlivé, a tudíž mnohem hůře předvídatelné a více individuální. Hlavní slovo zde mají hormony, které „cloumají“ s každým jinak, často však v dětech vyvolávají negativní emoce, stejně jako sklony k negativismu vůbec.

Provázené změny a formálně logický způsob myšlení pobouzejí k sebezpozorování, sebekontroly a sebezpoznání stejně jako k pochopení světa okolo sebe. Dítě v pubertální věku se tak často vyznačuje egocentrismem, utvářením vlastní i skupinové identity. Často opovrhne autoritami, snaží se vymanit ze závislosti na rodině a většinu své energie soustředí na budování přátelských vztahů a navázání vztahů milostných.

2.2.3 Specifika vývojové stádia Adolescence

Na začátku období adolescence je ukončen přechod mezi dětstvím a dospělostí a na řadu přichází vše, na co se jedinec plně soustředil a připravoval v období pubescence, to jest první sexuální vztahy, volba cesty vedoucí k získání ekonomické i vlastní nezávislosti a především, budování své identity. Jedinec hledá sám sebe, své skutečné já, čehož se snaží docílit hraním rolí a soustředěním myšlení na sebe sama. Dochází k poznávání a identifikaci světa okolo sebe, nových oborů a společenských norem. A právě objevování norem používají adolescenti často jako nenabitou zbraň, skrze kterou se snaží moralizovat nebo změnit svět.

Zbraň ve formě moralizování často jedinec míří proti svým rodičům. Věrným průvodce celým obdobím je totiž vleklý boj mezi závislostí a nezávislostí. Adolescent má již značný prostor pro vlastní usuzování a rozhodování, je však stále příliš infantilní, nevyzrálý a nekvalifikovaný na to, aby se dokázal plně osamostatnit. Často se tak uchyluje spíše k jiným dospělým v okolí, jako jsou pedagogové či jiní vzdálenější dospělí rodinní příslušníci. „*Adolescenti považují za důležité ty dospělé, kteří je nutí k vyšším výkonům, ale zároveň je podporují v jejich zájmech, schopnostech a dovednostech*“ (Štefková, Dolejš, 2016, str. 19). To vše bez pocitu nátlaku k výchově a omezování. A právě tuto roli může snadno zastat pracovník v nízkoprahovém zařízení.

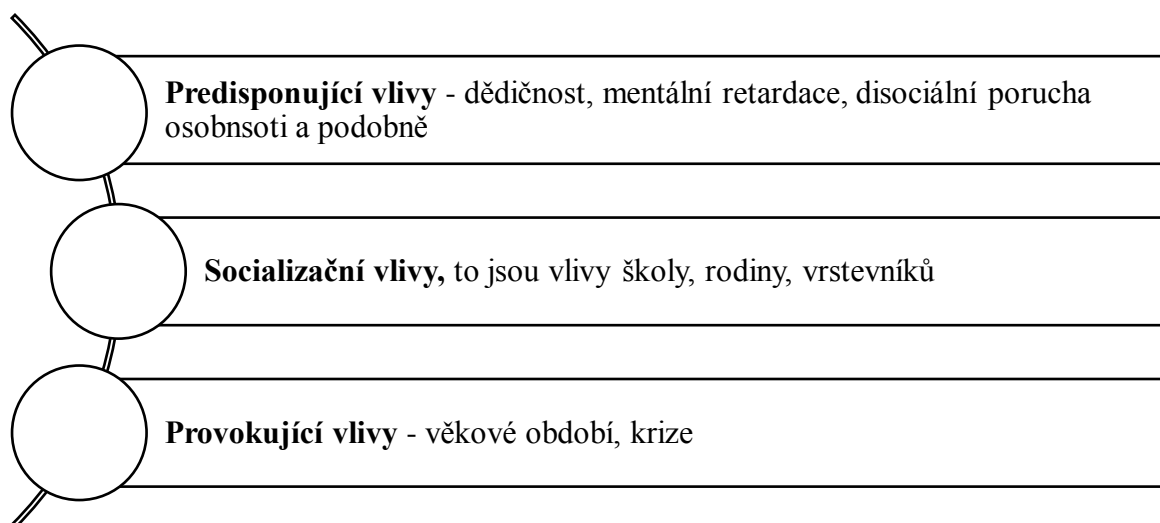
Typické pro adolescenci je také potřeba příslušnosti k nějaké skupině. A to především opět proto, aby skrze účast v ní vyjadřoval svůj určitý názor na společnost a na věc. V této typické seberealizační vlastnosti daného vývojové stádia tkví asi největší nebezpečí, neboť s nízkým sebevědomím roste míra ohrožení zapojení se do radikálních, protispolečenských či rizikových řad obdobně nevyzrálých jedinců (Vágnerová, 2005).

2.3 Sociálně znevýhodněné děti a rizikové chování

Za rizikové chování u dítěte považujeme takové projevy chování, které jsou v rozporu s dobrými mravy, které ohrožují jeho přirozený vývoj a jež jsou zároveň nebezpečné i pro jeho okolí či vrstevníky. Nejčastěji zde patří šikana, závislostní chování, delikvence, ADHD včetně jeho odštěpených poruch pozornosti, záškoláctví, lhaní nebo předčasný sex. Nejsou-li nežádoucí projevy v chování řešeny, vyústí často až v kriminální jednání. Z tohoto pohledu rozlišujeme rizikové chování na disociální, jež se dá napravit výchovou a vzděláváním, dále mezi asociálním a antisociálním chováním, při kterých je již běžné porušování společenských norem a zákonů a náprava zde je již mnohem složitější (Slowík, 2007).

Příčin rizikových projevů v chování dětí a mládeže je hned několik. Některé z nich byly popsány již v kapitole věnující se specifikům vývojových stádií, a proto se znovu potvrzuje, že znalost charakteristik vývoje vybraných věkových skupin je více než nasnadě.

Schéma 3 Příčiny rizikového chování u dětí a mládeže



Zdroj: Slowík, 2007

Dochází-li k poruchám v chování dítěte především vlivem jeho sociálního prostředí, máme za to, že je dítě oproti ostatním vrstevníkům v sociálně-kulturní nevýhodě. Jde nejčastěji o tyto případy, kdy:

- věk matky dítěte byl při jeho narození nižší než 17 let,
- rodič vychovávající dítě nedokončil povinné základní vzdělávání,
- snížená schopnost péče o dítě v důsledku chronického onemocnění či postižení,
- psychické onemocnění rodiče dítěte,
- existence bariéry ke správnému začlenění do společnosti u rodičů, to je cizí jazyk, nedostatečné zázemí,
- nezáměr či nedostatečná podpora dítěte ze strany rodiny,
- domácí násilí v rodině,
- rizikové chování nebo užívání návykových látek v rodině,
- existence záznamů nebo aktuální průběh šetření rodiny ze strany orgánů zabezpečujících ochranu práv a zájmy dítěte,
- nízká životní úroveň, nízké příjmy nebo nízký sociální status rodiny dítěte,

- bydlení a vyrůstání dítěte v sociálně vyloučených lokalitách, ve kterých se ve velké míře kumulují rodiny vyznačující se některými z výše popsaných případů sociálního znevýhodnění (Kukla, 2016).

To je výčet závažných disfunkčních sociálních podmínek, při kterých si dítě z nich pocházející přímo říká o odbornou pozornost. Všeobecně ale jakýkoliv klacek, který házíme dítěti při jeho přirozeném vývoji pod nohy, je překážkou bránící jeho plnohodnotnému a celistvému rozvinutí se.

A právě pracovníci v NZDM se potýkají převážně s dětmi a mladistvými, kteří přes takto naházené klacky mají už jen stěží možnost vidět pravou podsadu bytí a sebe sama, čímž již v mladém věku ztrácí jejich život na hodnotě. A pokud zařízení navštěvují děti, jejichž vývoj zatím naštěstí ohrožen vůbec nebo příliš nebyl, je úkolem zařízení NZDM a pracovníka v něm eliminovat prvky, které by toto uměly změnit čili zavádět preventivní opatření.

Česká asociace streetwork (2015) zaznamenává v NZDM nejčastěji klienty pocházející z neúplných rodin, z rodin chudých v důsledku zadlužení, lichvy a s tím spojené neustálé ohrožení ztráty střechy nad hlavou. Pobyt mnoha členů v jedné domácnosti je dalším častým asociálním prvkem bránícím v plném rozvoji dítěte, včetně omezených možností trávení volného času v blízkosti domova. Děti pocházející s takto disfunkčního sociálního prostředí mají totiž běžně problémy ve škole, utíkají z domova, experimentují s drogami, bojují s lidmi v okolí včetně vrstevníků a neznají svá práva, vlastní možnosti a instituce, jež by jim z nesnáze pomohly nalézt cestu ven.

Pro sociálně znevýhodněné se zavádí systémové podpůrné programy na úrovni škol skrze speciálně školené pedagogy, asistenty pedagogů, školní psychology, výchovné poradce a metodiky prevence, přičemž se apelují na vyvážení příznivého školního i třídního klimatu pro sociálně znevýhodněné žáky, stejně jako na spolupráci s rodiči, podporu učitelů a individuální podporu těchto dětí. Mimo školu se sociálně ohroženým dětem dostává pomoci od organizací sociální péče stejně jako od nestátních neziskových organizací.

2.4 Podstata a průběh práce v NZDM

Hovoříme-li o nízkoprahových zařízeních, máme na mysli sociální instituci poskytující službu veřejnosti zaměřenou na prevenci rizikového chování, službu, která je bezplatná a dostupná všem, a to v ambulantní anebo terénní formě. V případě nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se tato dostupnost zužuje na jedince ohrožené společensky

nežádoucími jevy ve věku od 6 do 26 let, v praxi pak ještě více na děti ve věku od 6 do 18 let, a v ČR jde o jedinou sociální službu zaměřenou na sociálně ohrožené dospívající vůbec. NZDM jsou označovány také jako nízkoprahové kluby, „nízkoprahy“ či „nízkopraháče“ (Zemanová, Dolejš, 2015).

NZDM se doporučuje zavádět všude tam, kde se vyskytují sociálně vyloučené lokality, tam kde děti netráví svůj čas vhodným způsobem nebo kde je dokonce zaznamenán výskyt krádeží a kriminality právě ze strany dětí a mládeže.

S ohledem na to, že jde v podstatě o sociální službu veřejnosti poměrně mladou, legislativně uznanou teprve v roce 2006, neustále se hlásí o větší pozornost tak, aby se mohla více rozšířit do povědomí mladých a pomoci jim tak v jejich tíživých životních situacích. Totižto *„dospívající mohou díky existenci těchto služeb poznat, že zájem dospělých na změně jejich nežádoucího a/nebo rizikového chování nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem“* (Zemanová, Dolejš, 2015, str. 11). Tento odlišný přístup k rozvoji a resocializaci jedince vychází především z pevného základu, který je postaven na tom, že objekt vychází z jiných životních zkušeností a idejí, než jaké má majoritní společnost. (Knotová, 2014)

Hlavním cílem nízkoprahových klubů je zkvalitnit život dětí a mládeže a minimalizovat rizika ohrožující způsob jejich života. Tento se v NZDM uskutečňuje skrze pět dílčích cílů nízkoprahových služeb:

1. Eliminace zdravotních a bezprostředních ohrožení pramenících z rizikového chování.
2. Poskytování kvalitní a kvalifikované pomoci při řešení problémů. Především pak odborná pomoc v připuštění a uvědomění si těchto problémů klientem samotným.
3. Zamezování interpersonálním konfliktům.
4. Zabraňování propuknutí sekundární deviace u dospívajících („příživníci“, „fet’áci“, „povalečí“, „vandalové“ apod.).
5. Poskytnutí pomoci při odrazení se ode dna, nebo v boji s nepříznivou životní situací, a tuto nejlépe směřovat až do takové fáze, kdy klient pochopí prožité nesnáze jako klíč k novým možnostem, posunu a příležitosti být lepším člověkem. (Zemanová, Dolejš, 2015).

Avšak spíše než pedagogické vedení a odborný dohled nad správným trávením volného času jde v případě NZDM především o pomoc „*pro úplné začlenění do společnosti v kontextu České republiky, kdy se musí děti naučit orientovat nejen ve formálních normách chování této společnosti (legislativa), ale také v neformálních a implicitních normách chování, jako jsou zvyky nebo tradice a mravy*“ (Česká asociace Streetwork, 2015, str. 18).

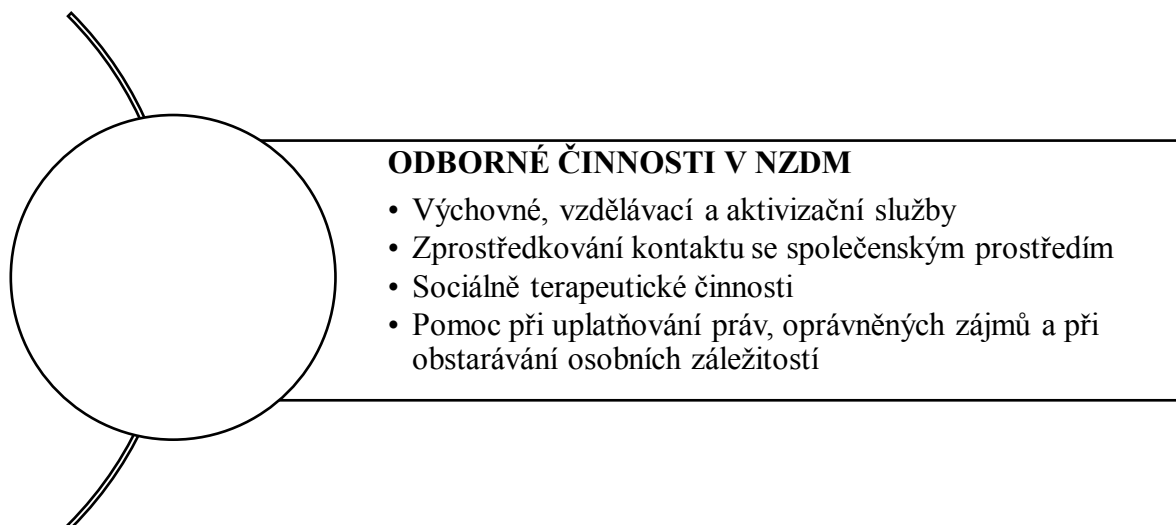
Dobrovolnost a anonymita užívání služeb nízkoprahového klubu vede podle Knotkové (2014) k tomu, že každá rozvojová činnost a situace v něm vykonávána by měla být brána jako jedinečná příležitost pro pomoc klientovi.

Stálým klientům je nabízena již závaznější smlouva na dobu určitou, zpravidla na jeden rok, při jejímž uzavírání se zároveň stanovuje cíl spolupráce. Tento je pak pravidelně kontrolován a revidován. Ať už před závaznou spoluprací nebo po ní, je každý docházející do NZDM seznámen nejen se svými právy na straně jedné, tak také pravidly, povinnostmi a sankcemi za porušování těchto pravidel na straně druhé. Nejběžnějším trestem za porušení pravidel je zákaz docházení do zařízení na dobu úměrnou míře porušení. Daná pravidla však nesmí být příliš svazující, aby nenarušila svobodu jedince a nízkoprahový smysl, kterým je volnost klientů při volbě činností a ve volbě způsobu vlastního jednání. Jde tu ale přesto stále o socializaci dítěte a mladého člověka, která by bez vytyčení základních hranic a zákazu projevů rizikového chování neměla smysl.

K odlišnému přístupu vedoucímu k nápravě či usměrnění chování dítěte či dospívajícího slouží v NZDM především metoda případové nebo kontaktní práce. Podstatou případové práce je kooperovat s klientem individuálně na podkladě jeho specifických potřeb, životní situace s respektem k nim a celkově k němu samotnému. Smysl kontaktní práce spočívá v tom, že spolupráce zde probíhá na podkladě komunikace a sdílení mezi klientem a přiděleným (zvoleným) sociálním pracovníkem. Sdíleným tématem je zde především rozvoj klienta šitý na východisko z jeho konkrétní problémové situace. To vše při navozování vzájemného přátelského vztahu a důvěry. Samozřejmostí je příslušná odbornost pracovníka. „*Cílem je udržet kontakt s daným jedincem či skupinou po tak dlouhou dobu, než rozpoznají užitečnost tohoto setkávání s pracovníkem, než si připustí a uvědomí, v čem a jak pro ně může být přínosné*“ (Zemanová, Dolejš, 2015).

Co do škály poskytovaných služeb dětem a mládeži v nízkoprahovém klubu, jsou dle Agentury pro sociální začleňování (2018) zastoupeny především takové činnosti, které vedou k prevenci kriminality a sociálního selhávání ve společnosti, k motivaci ke vzdělávání a budoucího zařazení se do trhu práce, a především ke smysluplnému naplnění volného času.

Schéma 4 Odborné činnosti v NZDM



Zdroj: Zemanová, Dolejš, 2015, str. 14

Tyto odborné činnosti v NZDM vycházejí z platné legislativy. Výchovně-vzdělávací a aktivizační činnosti vedou při práci v NZDM nejen k rozvoji dětí a mladistvých, ale představují zde také výrazný výchovný aspekt a efektivní pomůcku při odbourávání rizikových projevů v chování. Ze sociálně terapeutických činností v NZDM pak můžeme uvést cílené sociální učení. Klientům v NZDM je velmi často nabízena pomocná ruka při obnovování a utužování narušených rodinných vazeb.

3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ

Obecně je sociální práce profesionální aktivitou, při které je poskytována jedincům či skupinám taková pomoc, jež vede ke zlepšení jejich sociálního fungování a napomáhá jim k budování příznivých společenských podmínek (Česká asociace Streetwork, 2015).

V našem případě se tato zužuje na pomoc jedincům dětem a mládeži s omezenými možnostmi správného začlenění se do společnosti. S ohledem na to, že jde o práci s klienty, jež si vyžadují také odborné výchovně-vzdělávací vedení, má práce v NZDM mimo poradenský a socializační také edukační charakter, čímž se požadavky na sociálního pracovníka rozšiřují, a jejich psychická nezdolnost je zde v důsledku napomáhání formovat úspěšného dospělého člověka o to více důležitá.

3.1 Požadavky kladené na sociálního pracovníka v NZDM

Základní roviny lidské praxe zůstávají i v případě sociálního pracovníka v NZDM neměnné. Totiž jen v jádru dobrý a čestný člověk může správně socializovat a do jisté míry dokonce převychovávat a směřovat. „*Sociální pracovníci a pracovníci používají jako pracovní nástroj sami sebe*“ (Elichová, 2017, str. 102).

Tabulka 2 Roviny lidské praxe

<i>Rovina</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Měřítko</i>
<i>Morálka</i>	Dobrý/špatný	Osobní svědomí
<i>Mravnost</i>	Mravný/nemravný	Normy étosu (účinnost norem garantuje veřejné mínění)
<i>Profese</i>	Profesionální/neprofesionální	Normy profese (etický kodex), garantováno profesní organizací
<i>Právo</i>	Legální/nelegální	Právní normy (účinnost norem garantuje stát)
<i>Víra</i>	Mravný/nemravný	Věřící svědomí (význam má i církevní étos a právo)

Zdroj: Matoušek, 2003, str. 23

Etický kodex je nedílnou součástí požadavků kladených na sociální pracovníky všeobecně a v úplné či rozšířené verzi může figurovat již jako přímý vnitřní předpis nízkoprahového zařízení.

Etické zásady se kodexu cílí hned na několik oblastí, přičemž u každé z nich uvádíme příklad:

- obecně – odpovědnost vyplývající z práce v NZDM má prioritu nad osobními zájmy,
- ve vztahu ke klientům – respektování klienta jako partnera se stejnými právy a povinnostmi, nediskriminační přístup,
- ve vztahu k organizaci – odpovědné plnění svých povinností,
- kolegiální – respektování kolegů, stejně jako jejich názorů a odborných zkušeností,
- pro výkon povolání – zvyšování své profesní prestiže, odborné úrovně své práce,
- ve vztahu ke společnosti – povinnost upozornit příslušné orgány o deliktech a porušování zákona, snaha o zvýšení sociální spravedlivosti. (Česká asociace Streetwork).

Avšak ani samo dobro k výkonu sociálního pracovníka při NZDM nestačí. Musí být naplněno především základních profesních požadavků vyplývajících ze Zákona č. 108/2006 a Standardů kvality v nízkoprahových zařízeních (dále jen „Standardy“). Tyto ukládají, že sociálního pracovníka v oblasti nízkoprahových služeb může vykonávat jen vysokoškolsky vzdělaný člověk v oblasti sociální práce disponující pedagogickým, adiktologickým i psychiatrickým minimem, znalostmi z oblasti trestního práva a vývojové psychologie nebo člověk tak řádně akreditovaný. Právě Standardy však utvrzují v tom, že při výběru jsou rozhodující mimo odborné stejně tak osobnostní, fyzické a morální předpoklady uchazeče odpovídající potřebám nízkoprahového zařízení.

Sociální pracovník v NZDM by měl disponovat měkkými, nebo také interpersonálními, dovednostmi a z nich především těmi komunikačními, neboť právě dialog s klientem a zprostředkování mu nových vědomostí, jsou nejobsáhlejší součástí práce sociálního pracovníka při NZDM. Dále pak schopnost zvládat emoce klientů je klíčem k úspěchu v práci sociálního pracovníka, čehož lze docílit především skrze sebeovládání a empatii (Elichová, 2017).

Čímž přecházíme k osobnostním předpokladům na pracovníka, z jejich širokého výčtu, jež je dán potřebnou víceoborovostí, můžeme vzpomenout schopnost sebekontroly a

porozumění, empatie, aktivnost, pozitivní přístup, kreativita, přátelskost, lidskost, vyrovnanost, striktnost.

3.2 Důležitost psychické odolnosti sociálního pracovníka v NZDM

Od osobnostního předpokladu, kterým byla vyrovnanost, plynule přecházíme k požadavku na vyrovnanost psychickou a její důležitosti při práci v nízkoprahovém zařízení. Pokud totiž chceme vplývat pozitivně na druhého člověka, musíme být sami pozitivní a vyrovnaní.

Klienti NZDM jsou často lidmi, kteří jsou ohroženi každodenním stykem s rizikovým prostředím, ba přímo dokonce často sami procházejí nelehkým životním obdobím, na kterém se toto rizikové prostředí již do nějaké míry podepsalo. Z toho důvodu potřebují vedle sebe oporu a vzor příkladného života vedoucího k naplněnému prožívání. Sociální pracovník v tomto zařízení je pak právě tou osobou, která by měla dokázat požadované zprostředkovat. Stává se totiž pro dítě jedním z klíčových zdrojů protektivních faktorů jeho resilience, neboť děti mají přirozenou neutuchající tendenci navazovat a udržovat silné vztahy se svými dospělými vzory (Novotný, 2015). Zákonitě, pokud si však sám pracovník prochází psychickými obtížemi a nevyrovnaností, jen stěží může předat dál psychickou podporu a stát se páteřním článkem ve zdravém rozvoji klienta. Z tohoto pohledu se jeví psychická odolnost v práci sociálního pracovníka při NZDM jako klíčová.

Co do konkrétnosti, nejčastějšími zdroji stresu a spouštěči výkyvů z psychické i fyzické vyrovnanosti v NZDM jsou dle portálu Sociální práce (2020) opakované porušování pravidel, agresivita, sebepoškozování a sebevražedné sklony klientů. Dále pak spory, krádeže a bitky mezi klienty navzájem. Pro pracovníky je obzvláště stresující setkávání s bývalými klienty, jejichž životní situace se napříč jejich vlivu nezlepšila, stejně jako nízká motivace práce ze strany vedení i veřejnosti. Zmíněná povinnost hlásit porušování zákonů klientem, či jeho rodinou, s nimiž již pracovník navázal jistý přátelský vztah, je pro zaměstnance NZDM taktéž obzvláště stresové. Obloukem k vyhnutí se pocitům zmaru z popsaného je připustit si tato rizika jako nedílnou součást své praxe a vzít si je za své. Stejně tak by totožný postoj měla zastávat samotná organizace a ta především by se měla snažit o jejich eliminaci.

Udržet si psychickou pohodu při tak nelehké činnosti je samozřejmě náročné. Sociální pracovník se v zařízení dennodenně potýká s neorganizovanou mládeží bez respektu. A dělat práci, na niž reakce je opovržením v popsaných podobách, to je vždy frustrující. Pracovník se musí naučit těšit se z výsledků své práce v podobě posíleného svěřence, nezdár brát jako

výsledek více činitelů nikoliv ze sebe samého a v případě nespokojenosti s nedoceněným ze strany zaměstnavatele na toto nebojácně upozorňovat.

4 MOŽNOSTI ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V PROSTŘEDÍ ORGANIZACE NZDM

NZDM má jako každá jiná organizace povinnost poskytnout svým pracovníkům možnosti k jejich dalšímu profesnímu růstu. Pro tuto potřebu vytváří každý rok pro každého jednoho pracovníka rozvojový plán. Rozvojové aktivity v něm stanovené však závisí právě na vedení konkrétního zařízení a na tom, v jaké míře se ono rozhodne razit cestu vzdělávání zaměstnanců. Varianty jsou celkem čtyři, z nichž však s ohledem na požadavky dnešní společnosti, jen jedna z nich se stává plně dostačující a správnou. Hovoříme zde o celoživotním vzdělávání. „*Stát sice klade podmínku odborné způsobilosti, ale zároveň přináší proces celoživotního vzdělávání, i když ve formě jisté povinnosti*“ (Elichová, 2017, str. 104). K němu je docíleno propojením následujících třech forem profesního vzdělávání:

1. formální vzdělávání legislativně vymezené;
2. neformální vzdělávání mimo formální školský vzdělávací systém (volnočasové aktivity, vzdělávací kurzy, školení);
3. informální vzdělávání jako spontánní neplánované denní studium (četba knih, novin, sběr odborných aktuálních informací).

Tvorba vzdělávacích plánů pro jednotlivé pracovníky je však jen jednou z několika úkolů řízení lidských zdrojů v organizaci. Předchází mu činnosti jako personální plánování, nábor pracovníků, hodnocení výkonu pracovníků, jejich výchova a výcvik, motivace a rozvoj, informační systém nebo třeba vnitropodniková komunikace. Řízení lidských zdrojů vychází z cílů, vize, kultury a poslání organizace. A právě rozsah a kvalita personálního řízení a řízení lidských zdrojů v organizaci NZDM je určující ornou půdou pro kvalitní rozvoj zaměstnanců. Co je pak výhodou, tak to, že sociální pracovníci v NZDM dokáží takovýto rozvojový proces a jeho důležitost o to více docenit a uznat než zaměstnanci jiných profesí, neboť sami sestavují rozvojové plány pro své klienty, a tudíž si uvědomují důležitost takového plánování a posilování jako nedílné součásti celku.

Rozvoj pracovníků může probíhat jak uvnitř organizace NZDM, jednotlivě, či skupinově, tak mimo ni ve změněném prostředí nebo dokonce i v jiné organizaci NZDM. Pokud jde o jiné zařízení, které má své vyhlášené renomé, nazýváme toto odbornou stáží.

Jak nám zákon udává, sociální pracovníky v NZDM je třeba neustále vzdělávat ve svém oboru, k čemuž slouží především akreditované kurzy.

4.1 Akreditované kurzy

Speciálně pro sociální pracovníky byl Asociací vzdělavatelů v sociální práci vytvořen minimální standard vzdělávání, který se neustále rozšiřuje a často jej již nejde docílit pouze skrze formální vzdělání. Proto Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb, ve znění pozdějších předpisů ukládá zaměstnavatelům v sociální sféře povinnost vzdělávat své pracovníky a rozšiřovat jejich kvalifikaci, a to v rozsahu minimálně 24 hodin ročně.

Vzdělávacím minimem, kterého je využíváno při rozvoji pracovníků v NZDM, jsou akreditované vzdělávací kurzy, o jejichž udělení je rozhodnuto Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) a to na základě podané žádosti ze strany vedení NZDM a kontroly plnění požadovaných podmínek. Schválené žádosti se uděluje akreditace na období 4 let. Celý vzdělávací program se takto uskutečňuje v akreditovaných vzdělávacích zařízeních a to ambulantní, pobytovou či terénní formou, přičemž je po celou tuto dobu důsledně evidováno a kontrolováno plnění jeho cílů i podmínek. Aktuální nabídka takovýchto programů je skutečně rozsáhlá a je odstupná online, přímo na webových stránkách ministerstva. S kvantitou akreditovaných kurzů není tedy až takový problém, jako z jejich kvalitou, a tak se největším úkolem vedení organizace stává důsledný výběr.

V takto široké nabídce lze nalézt také kurzy týkající se podpory resilience zaměstnanců. Kupříkladu akreditovaný kurz „Focusing – metoda pro zvládání emocí a stresu“ je zaměřen přímo na osvojení si metody Focusingu, díky které lze zachytit vlastní tělesné prožívání a osvojit si schopnost použít jej k zvládnutí vlastních emocí, stresu, sebereflexe, duševní hygieny a empatie či naslouchání druhým. Vzdělavatelem je charitativní společnost, forma kurzu volitelná, rozsah 8 hodin (MPSV).

4.2 Supervize

„Supervize je v oblasti sociální práce již poměrně běžnou metodou profesního rozvoje pracovníků, řešení náročných situací v práci s klienty, podporuje spolupráci týmu. Je významná pro prevenci vyhoření“ (Mahrová, 2008, str. 15). Jde o vzdělávací proces, kdy je nad pracovníkem držen odborný dohled a vedení supervizorem, s cílem pomoci zaměstnanci skrze reflexi dospět až do role terapeuta, nejprve do role terapeuta sobě samému a poté do role odborného terapeuta pro klienty. Je však nutné si uvědomit, že takový proces se stává neúčinným, pokud vzdělávaný setrvává pouze v první roli terapeuta sobě samotnému.

Co do času, rozlišujeme supervizi pravidelnou, příležitostnou a krizovou. Pravidelná supervize se stává součástí výcviku nebo supervizního programu v organizaci. Pokud tyto vzdělávací rámce společnost nemá, může supervizi provádět jen příležitostně nebo v případě akutní potřeby. Pro rozvoj pracovníka je efektivní především pravidelná supervize, která se nejvíce využívá v krizové intervenci, nebo v zařízení, kde je zaznamenáván velký počet nově přichozích klientů.

Co do počtu účastníků se dělí supervize na týmovou, skupinovou a individuální. Týmová supervize probíhá v rámci skupiny spolupracovníků zařízení, zatímco členy skupinové intervence mohou být pracovníci z jiných organizací, avšak se společnou profesní působností a zaměřením tak, aby mohl být efektivně rozvíjen jejich kompetenční potenciál.

Úkolem supervizora v supervizní skupině je především ulehčení komunikace, podpora při vytváření společných cílů včetně organizace sezení a vedení diskuzí napříč pracovníky celé organizace. Členové supervize zase dostávají možnost vyjádřit se ke všem společně vykonávaným činnostem a opatřením vedoucích k cílům, stejně jako ke společným cílům samotným, ke spolupracovníkům i k samotnému supervizorovi. K tomu je potřeba zajistit dostatečný prostor pro prosezení se všech členů. Tyto připomínky a návrhy supervizor prověřuje skrze odpovídající vyhodnocovací techniky, to je kupříkladu reflexe, dotazníky a jiné (Matoušek, 2013, str. 356).

Supervize může probíhat také mezi dvěma kolegy, kdy jeden je v roli supervizora a druhý zase v roli supervidovaného. Podmínkou je obdobný rozsah zkušeností v oboru obou zúčastněných (Matoušek, 2013, str. 356).

Proces vzdělávání, kde jsou účastníky pouze supervizor a vybraný zaměstnanec, nazýváme individuální supervizi (Mahrová, 2008).

Intervize je dalším způsobem edukačního setkávání skupiny zaměstnanců s cílem hledání společných řešení a vytvoření sdílené odpovědnosti v práci, to vše bez přímé účasti supervizora.

Autosupervize je zpětná vazba pro sebe sama, evidování a sledování svého pracovního výkonu, včetně sledování reakce okolí na sebou zaváděné změny, včetně sebereflexe vlastních pocitů.

4.3 Komunitní rozvoj v organizaci NZDM

Komunitní rozvoj má v prostředí NZDM skvělé podmínky, neboť zde bojují všichni společně za jednu specifickou skupinu a její práva, za práva na důstojný život ohrožených dětí a mládeže, což je v podstatě smyslem komunitní práce. Pracovníci zde působící tak disponují dostatečnými zkušenostmi, aby dokázali za prvé všichni společně vytvořit vzájemně podporující a posilující se kolektiv uvnitř organizace samotné, za druhé, aby mohli sami v rámci výkonu své práce vzdělávat studenty sociálních oborů tak, aby si komunitní práce více prorazila trnitou cestičku, kterou má díky svému poměrně nedávnému vzniku. Komunitní rozvoj podporuje „*získávání sebedůvěry a dovedností potřebných k prosazování zlepšení a kontroly kvality, vlastního života, posilování aktivní participace a svépomoci vzděláváním*“ (Punová, Navrátilová, 2014, str. 164). Byla by tak škoda tohoto potenciálu pro zavedení komunitního rozvoje a vzdělávání v organizaci NZDM nevyužít, ba se zde přímo nabízí pojmout komunitní práci jako organizovaný přístup napříč celou organizací přes péči, organizaci a rozvoj až po vzdělávání a akce, byť do jisté míry nedílnou součástí NZDM již je. Komunita pracovníků navíc může společně bojovat a hledat cesty k efektivnímu odměňování i seberozvoji.

4.4 Vzor Time managementu

Time management, jakožto způsob řízení v organizaci zaměřený na efektivní hospodaření s časem, je výhodným nástrojem nejen pro samotný chod NZDM, ale navíc poskytuje pracovníkům cenné zkušenosti v organizaci práce, jež jim napomáhají vyhnout se stresu z pracovního chaosu a hromadících se nedokončených úkolů. Totiž každá práce, i ta v nízkoprahovém zařízení, je pojena s nutnou byrokracií a evidencí, což je nezbytné nejen pro její následné pružné hodnocení. Celkově je Time management procesem neustálého uspořádávání, organizování, sebe tázání, určování priorit a promyšleným zaznamenáváním. Dle Paulíka (2017) k hospodaření s časem přispívá optimismu a víra ve vlastní schopnosti, z čehož vyplývají následující doporučení pro praxi pracovníka:

1. Vztít si za svůj vzor z okolí v podobě člověka schopného dobře organizovat svůj čas a dílčími kroky dosahovat úspěchů.
2. Opakováním vytvářet vhodné návyky.
3. Využívat svého elánu a dobrého naladění.
4. Zbavovat se zlovyků a nevhodných návyků.

5. Aktivizovat sebe sama i přes výskyt překážek.
6. Používat osobní i pracovní diáře a organizéry.
7. Nepřeceňovat se a nevyvíjet na sebe přemírný tlak (Paulík, 2017).

4.5 Motivace, odměňování a další podpora resilience sociálních pracovníků v NZDM

Správný zpětnovazební systém a systém odměňování pro zaměstnance je velmi podstatný, neboť je pro mnohé z nich motivačním impulzem k dobrým výkonům, a především prevencí proti psychické nepohodě. Zaměstnavatel v NZDM má povinnost tento systém písemně ustanovit a naplňovat jej, udává mu totiž tak Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Mimo finanční ohodnocení se v NZDM více než nabízí také slovní ohodnocení a pochvaly, jež budou pracovníky utvrzovat v tom, že svou práci dělají dobře. Zpětná vazba ze strany klientů není totiž často ta skutečně vypovídající.

Odměnou pro pracovníky, a pro organizaci samotnou, je podporovat je v jejich resilienci. To zajistí kvalitní život pracovníků jejich klientů a přátelskou atmosféru napříč celou organizací. Může se tak dít hned několika způsoby:

- účast na rekvalifikačních kurzech se zaměřením na posílení resilience,
- zavedením režimu práce a odpočinku přímo v pracovní době,
- podporou pracovníků v jejich tělesných a pohybových aktivitách,
- představením a vedením pracovníků k relaxaci, meditaci, otužování a zdravému životnímu stylu (Paulík, 2017).

Takováto podpora resilience se může uskutečňovat nejrůznějšími prostředky, může se stát součástí firemní kultury, pracovních rituálů, pracovních porad a organizovaných víkendových soustředění. Pokud je to jen možné, může jít o finanční podporu obdobných volnočasových aktivit skrze příspěvky na permanentky, pomůcky, kurzy, lektory a podobně.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUM RESILIENCE A ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V NZDM

Popsali jsme si resilienci jako nezbytnou schopnost v boji proti stresu a vyhoření, jako nástroj účinný v úspěšné edukaci nejen ohrožené mládeže. To vše v teoretické části, kde jsme zároveň následně rozvinuli téma nízkoprahových zařízení a tyto představily jak po stránce funkční, tak především po psychologické, edukační a pedagogické, neboť pracovníci zde dokáží zapůsobit jako bohužel často ten poslední možný vzor socializované lidskosti pro děti, kterým byl narušen jejich zdravý vývoj socializačními, biologickými či v důsledku hluboké krize spojené s jejich aktuální vývojovou etapou. Načež jsme uvedli, kolik vlastně musí pracovník v NZDM zastat rolí a kolika požadavků musí dostát, aby dokázal narušený dětský vývoj zacelit a sám si při tom zachoval zacelenou osobnost, zdraví a psychickou pohodu. Toho nelze docílit ze dne na den ba ani dovršením požadovaného minimálního vzdělání, už jen s ohledem na to, kolika determinantů na pracovníka při výkonu práce v NZDM působí. Proto se poslední teoretická kapitola věnovala možnostem rozvoje vzdělávání pracovníka, které mu mají umožnit zkvalitnit svoji praxi, stejně jako svůj i klientův život.

Z takového teoretického rozboru vzešel výzkum, jež se zabývá mírou resilience u vybraného vzoru pracovníků nízkoprahových zařízení a následně možnostmi jejich rozvoje tak, jak nastaveny jsou, ale také se hledají podmínky pro zlepšení aktuálního vzdělávací podhoubí v NZDM.

5.1 Výzkumný problém

V průzkumu se věnujeme sociálním pracovníkům, jež působí přímo nízkoprahovém zařízení určeném pro děti a mládež, pracovníky, kteří kooperují s klienty, organizací NZDM a spolupracovníky přesně tak, jak bylo popsáno v teoretické části. Tito se dennodenně potýkají s asociální skupinou dětí a mladých lidí, kdy pozorovat, jak ztrácejí nebo snad dokonce již úplně ztratili pevnou půdu pod nohama, je samo o sobě pro empatické jedince zdrcující. A neboť se empatie od každého sociálního pracovníka NZDM vyžaduje, má se za to, že je práce náročná pro každého z nich. Lítost střídá vztek, když klienti vzdorují a jeví náznaky rizikového chování přímo při činnosti NZDM. Na každý takový rizikový projev či situaci klienta existuje lék, jehož recept lze však získat pouze skrze odborné vzdělávání. Proto se v druhé části průzkumu zaměřujeme na jeho reálný současný proces a na ochotu pracovníků

se na seberozvoji podílet. Sbíráme nejen poznatky a zkušenosti o reálném vzdělávacím systému v NZDM, ale také názory respondentů na jeho funkčnost.

V návaznosti na zjištění teoretické části práce jsme si stanovili následující výzkumné otázky:

VO1 Jaká je míra resilience výzkumné skupiny pracovníků z různých NZDM?

VO2 Do jaké míry a jakým způsobem se zabývají organizace NZDM pracovním rozvojem svých zaměstnanců?

VO3 Je vzdělávací systém v NZDM pro respondenty dostačující a rozvíjející?

VO4 Které akreditované kurzy a v jaké míře rozvíjejí pracovníky po jejich profesní stránce?

VO5 Které akreditované kurzy nejvíce rozvíjejí pracovníky po jejich osobnostní stránce?

VO6 Jaké jsou předpoklady pro celoživotní vzdělávání u pracovníků v NZDM?

VO7 Jaké jsou motivační předpoklady pro spokojenost a dobrý pracovní výkon pracovníků v NZDM?

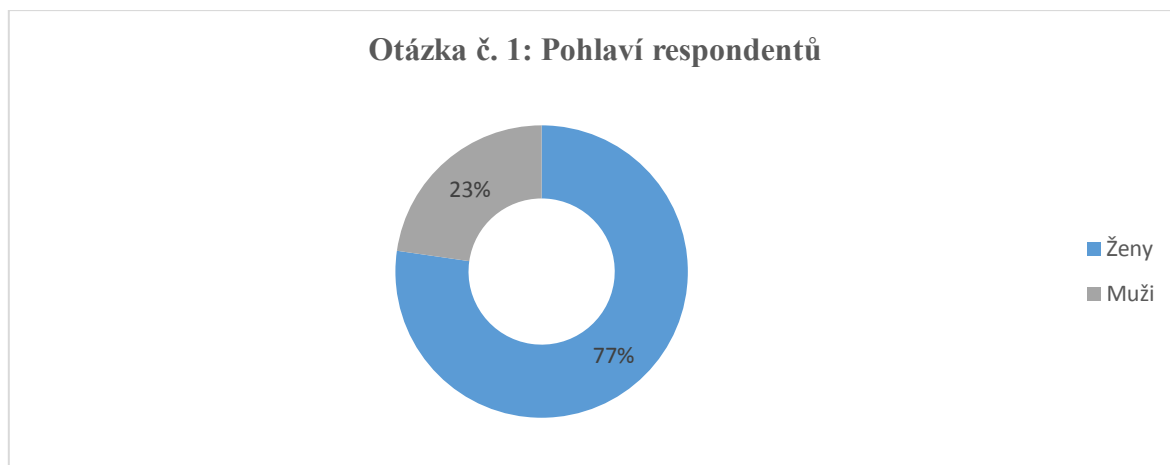
5.2 Cíl výzkumu

Snažíme se o zjištění, jaká je míra resilience, kterou disponují sociální pracovníci v NZDM. Dále je cílem práce monitorovat přístup organizací NZDM k rozvoji vzdělávání sociálních pracovníků, stejně jako se snažíme tento přístup hodnotit i na druhé straně čili u zaměstnanců. U těch poté zjišťujeme míru spokojenosti s rozvojem vzdělávání, tak jak je v NZDM nyní nastaveno, se zaměstnavatelem a s vlastní praxí, načež chceme odhalit podmínky pro vzdělávání u vybraného kurzu, třeba skrze zjištění nejatraktivnějších akreditovaných vzdělávacích kurzů pro sociální pracovníky v NZDM.

5.3 Výzkumný vzorek

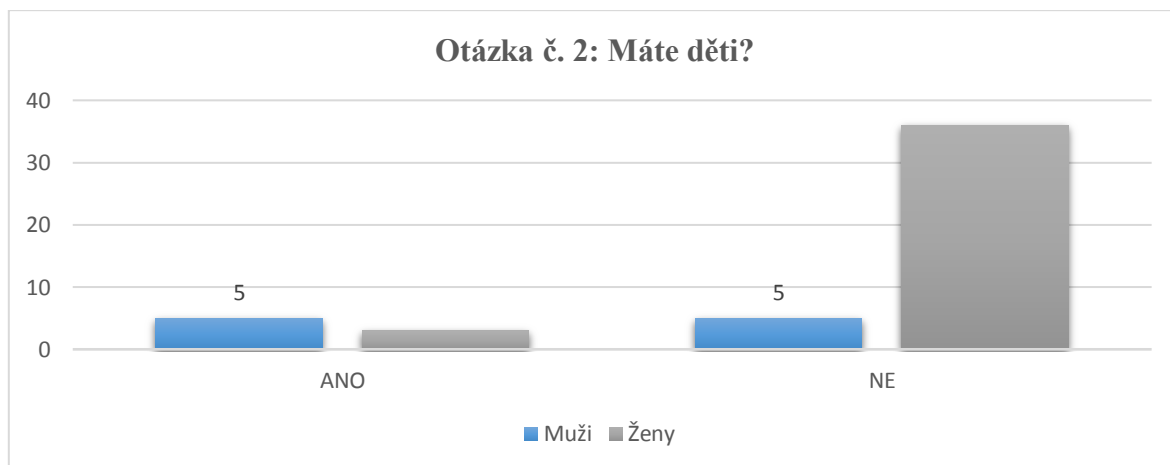
Průzkum byl realizován na námi osloveném a vybraném vzorku sociálních pracovníků, a to ve vybraných zařízeních NZDM s dosahem do cca 50 km. Tito byli námi osloveni napřímo elektronicky, skrze zasláný odkaz k vyplnění dotazníku. Sběr dat probíhal od 19.3.2021 do 12.4.2021. Celkem vzorek tvoří 44 respondentů, z nichž bylo 34 žen (77 %) a 10 mužů (23 %).

Graf 5 Pohlaví respondentů



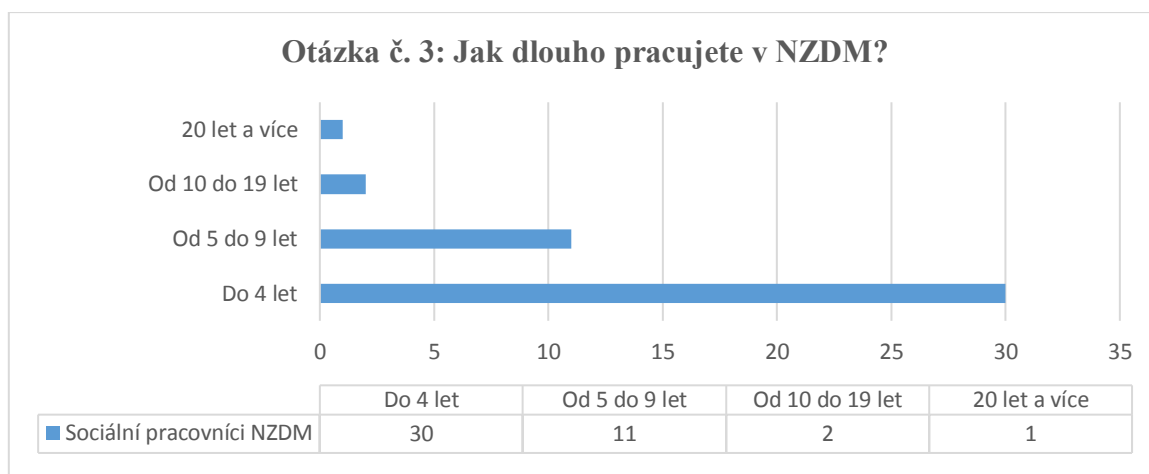
Další ze základních otázek bylo, zda mají respondenti děti. Muži zde vytvořili velmi vyvážený vzorek, kdy 5 z nich děti má a 5 ne. Naopak sociální pracovníci v NZDM z průzkumu jsou převážně ženami bezdětnými, děti mají pouze 3 z nich.

Graf 6 Informace o rodičovství respondentů



Co do délky praxe jednotlivců, v průzkumu převažovali profesně nejmladší pracovníci, kteří jsou na pozici sociálního pracovníka v NZDM nanejvýš 4 roky a jejich celkem na 30 (68,18 %). Z jiných otázek vyplynulo, že 3 z těchto pracovníků nastoupili do pracovního poměru teprve nedávno. 11 (25 %) respondentů je v NZDM jako sociální pracovník zaměstnáno 5 – 9 let, další 2 dotázaní dokonce 10 až 19 let (4,55 %). Služebně nejstarším pracovníkem z dotázaných je na takové pozici 20 a více let je jeden z nich (2,27 %).

Graf 7 Délka praxe pracovníků v NZDM



5.4 Výzkumná metoda a metody zpracování výzkumných dat

Ke sběru dat jsme vytvořili elektronický dotazník, který se tvářil jako celek, obsahoval však čtyři různě zaměřené části. V první části zjišťoval základní informace o respondentech (otázka č.1 – 3). Následovala druhá část, kterou tvořily kompletní otázky z dotazníku Connor-Davidson Resilience Scale (dále jen „CD- RISC“) od Connora a Davidsona (2003), za jejichž pomoci byla zjišťována míra resilience u sociálních pracovníků NZDM (Otázky č. 4 – č. 29). Třetí škála otázek se soustředila na rozvoj vzdělávání respondentů v NZDM NZDM (otázka č. 30 – č. 31) a závěrečné otázky z dotazníku se týkaly evaluace vlastní praxe (otázka č. 40 – č. 43). Všechna sesbíraná data jsme analyzovali ve vlastním excelovém souboru zhodnotili je dle četnosti, procentuálně četnosti nebo za pomoci středních hodnot.

Dotazník CD-RISC je snadnou metodou napomáhající k sebehodnocení tazatelů na straně jedné a ověřující resilienci jedince napříč pěti faktory 1. osobní kompetence, vysoký standard a vytrvalost, 2. důvěra ve vlastní instinkty, tolerance k nepříznivým vlivům a posilující efekt stresu, 3. pozitivní přijímání změn, bezpečné vztahy, 4. kontrola, 5. spirituální vlivy. Sestává z 25 tvrzení, s kterými respondent buďto zcela nesouhlasí, souhlasí anebo něco mez tím. Škála odpovědí je od 0 do 4, kdy 0 znamená zcela nesouhlasím, 1 zastupuje názor spíše nesouhlasný, 2 zase spíše souhlasný a 4 je odpovědí s tvrzením plně souhlasícím. Tazatel má možnost dosáhnout maximálního skóre 100 bodů, což by znamenalo absolutní resilienci, 0 bodů je naopak zase bodovým absolutním minimem. Počet bodů se tak rovná míře resilience respondenta, přičemž se uvádí, že dosažením 70 – 80 bodů u dospělého zdravého jedince značí optimální míru resilience.

Tabulka 3 Interpretace skóre CD-RISC

Skóre	Interpretace
0 – 70	Low resilience
71 – 80	Normal resilience
81 – 100	High resilience

Otázky zaměřené na rozvoj vzdělávání v NZDM jsme sestavovali sami a navrhli jsme jako uzavřené, polootevřené i otevřené. Byly mezi nimi také dva dotazy, které společně zjišťují spokojenost s tímto rozvojovým systémem vzdělání a byly hodnoceny prostřednictvím známkování, stejně jako motivační faktory v práci sociálního pracovníka v NZDM tak, jako níže.

Závěrečné dotazy cílí na evaluaci a sebereflexi vzdělávání a praxe při NZDM jsou taktéž vlastní a zvolili jsme je jako ordinální otázky či tvrzení, jež lze zhodnotit za pomoci známky od 1 do 5, kdy 1 = velmi dobře, 2 = spíše dobře, 3 = dobře, 4 = dostatečně, 5 = nedostatečně.

6 ANALÝZA, VÝSLEDKY A INTEPRETACE

VO1 Jaká je míra resilience výzkumné skupiny pracovníků z různých NZDM?

Connora a Davidsona (2003) se uvádí, že průměrný dospělý člověk by měl dosáhnout míry resilience alespoň 70 – 80. Vše nad je velmi vysoká resilience a pod zase resilience nízká. Z našeho průzkumu vzešlo, že se výzkumný vzorek pohybuje na hranici normality, neboť míra jeho resilience je 72,57. Bohužel, v průzkumu se napříč tomu, že se jedná o lidi pracující s ohroženými dětmi a dospívajícími, objevilo na 43,18 % lidí vyznačující se podprůměrnou mírou resilience, jeden z nich dosáhl dokonce jen na 48 bodů v testu. Udržení se na hranici normality vyvážilo 7 pracovníků v NZDM, u kterých míra resilience překročila 80.

Tabulka 4 Respondenti dle zjištěné míry resilience

Interpretace skóre resilience	Četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Low resilience	19	19	43,18	43,18
Normal resilience	18	37	40,91	84,09
High resilience	7	44	15,91	100

Tabulka 5 Míra resilience sociálních pracovníků v NZDM

Počet platných odpovědí (N)	Průměr (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
44	72,57	9,7	48	90

Jednotlivé položky z CD-RISC jsme zhodnotili podle dosaženého průměrného hodnocení na škále 0 – 4, kdy 0 značí absolutní nesouhlas a 4 zase naprostý souhlas s tvrzením.

Tabulka 6 Nejlépe hodnocené položky v CD-RISC testu

Položka z CD-RISC testu	Počet platných odpovědí (N)	Průměr na škále 0 - 4 (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
2. Mám blízké a pevné vztahy.	44	3,61	0,65	2	4
1. Jsem schopný/á přizpůsobit se změnám.	44	3,43	0,66	2	4
13. Víím, kam se mohu obrátit pro pomoc.	44	3,41	0,69	2	4

Tabulka 7 Nejhorše hodnocené položky v CD-RISC testu

Položka z CD-RISC testu	Počet platných odpovědí (N)	Průměr na škále 0 - 4 (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
3. Mám pocit, že někdy pomáhá osud, nebo Bůh.	44	2,16	1,32	0	4
14. I když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně.	44	2,48	0,78	1	4
15. Při řešení problémů většinou přebírám vedoucí pozici.	44	2,55	1,05	0	4

Psychicky nejodolnější z průzkumu vzešla matka pracující na pozici sociálního pracovníka v NZDM 5 – 9 let, jež absolvovala více než 20 akreditovaných vzdělávacích kurzů, největší smysl spatřuje v komunitní práci, jakožto oblasti pro vzdělávání NZDM a která si ráda rozšiřuje všeobecný přehled.

Mezi vysoce resilientními jedinci z průzkumu se objevili jak ti, kteří děti mají či nikoliv. Avšak u části vzorku, který z průzkumu vzešel jako podprůměrně resilientní, byli tito jedinci až na jednu výjimku všichni bezdětní, což může v našem případě značit, že rodičovství může mít pozitivní vliv na míru resilience.

Sociální pracovníci, kteří pracují v NZDM déle než 20 let, se neobjevili ani mezi vysoce či naopak podprůměrně resilientními zaměstnanci. Zaměstnanci v NZDM z průzkumu vyznačující se nadprůměrnou resiliencí, byli převážně ti, kteří pracují v NZDM 0 – 4 roky. Proto nelze v našem případě říct, že by délka praxe měla pozitivní vliv na resilienci jedince.

V první otázce CD - RISC jsme zjišťovali, do jaké míry jsou respondenti schopni se asimilovat na novou situaci. Většina z nich s tímto nemá více či méně problém, neboť 40 pracovníků odpovědělo kladně (90,91 %). Zbýlých 4 (9,09 %) se umí takto přizpůsobit změnám jen někdy. Nenašel se však nikdo, kdo by měl z přizpůsobení se změnám problém.

Druhé tvrzení z CD - RISC cílilo na zjištění kvality mezilidských vztahů. Zde podobně jako v předchozí otázce není nikdo, kdo by měl špatné vztahy s ostatními. Naproti tomu 9 respondentů (20,35 %) spíše souhlasilo s tím, že mají blízké vztahy a 31 lidí z průzkumu (70,45 %) se těší ze zdravých a pevných vztahů se svým nejbližším okolím. Šlo o nejpozitivnější tvrzení z celého průzkumu, celkový průměr dané otázky byl 3,61.

Třetí otázka z testu CD – RISC se zaměřovala na to, za mají respondenti pocit, že jim někdy pomáhá osud či Bůh. Zde se projevilo rozptýlení do všech možností odpovědí, tedy i do těch negativních. Totiž 7 z dotázaných (15,91 %) s tímto zcela nesouhlasí a 6 respondentů (13,64 %) spíše nesouhlasí s možnou pomocí v podobě osudu či Boha. 12 lidí (27,27 %) si toto myslí jen občas a 19 (43,18 %) naopak spíše či absolutně věří v pomoc „shora“. Tato otázka měla nejvíce negativní zhodnocení z celého dotazníku týkajícího se resilience, což potvrzuje celkový průměr 2,16.

O něco optimičtější bylo 27 respondentů (61,36 %) a 5 pracovníků (11,36 %) u tvrzení, které znělo: „Poradím si se vším, co přijde“, neboť s ním takto plně či spíše souhlasili. 22,73 % sociálních pracovníků si ví rady se vším jen občas a 2 ze 44 dotázaných (4,55 %) s daným spíše nesouhlasí.

Součástí CD – RISC byla také velmi důležitá otázka, která měřila schopnost brát stres jako nedílnou součást života, která však člověka v konečném důsledku posiluje. Ač důležitost na ni kladená je pro resilienci značná, 4,55 % sociálních pracovníků si myslí, že tomu tak spíše není a 16 ze 44 (36,36 %) dotázaných je toho názoru, že se tak děje jen občas. 25 %

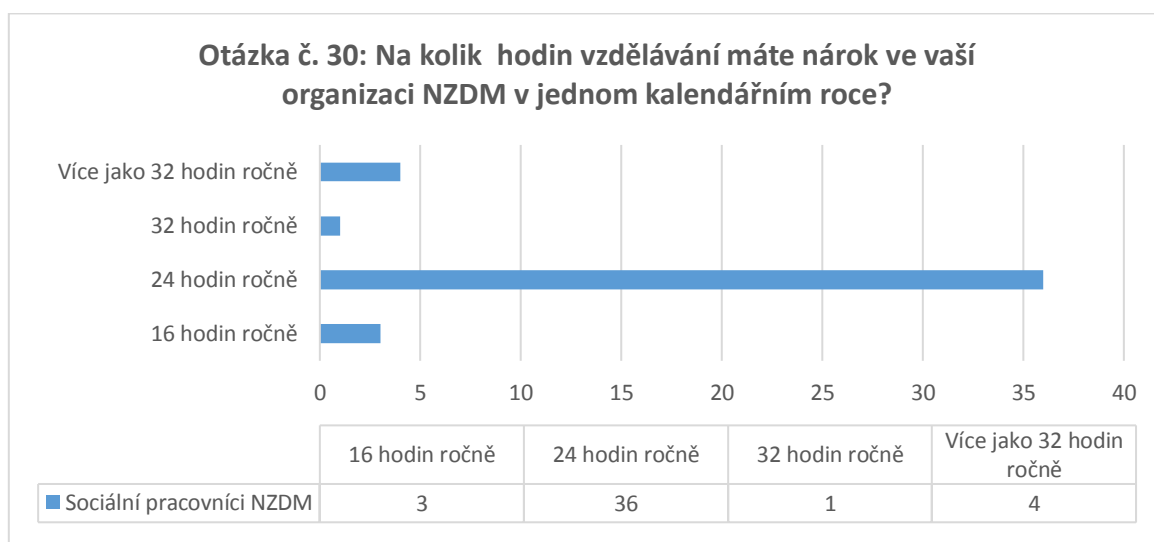
sociálních pracovníků stres spíše posiluje a pro 15 lidí (34,09 %) toto berou jako samozřejmý proces v jejich životech. Celkově byla otázka zhodnocena jako nadprůměrná (2,89), což není až tak zlé zjištění.

Spirituální otázky nebyly celkově v průzkumu nijak populární. Totiž když se měli respondenti zamyslet nad tím, zda je nebo není možné, aby se věci děly bez jakékoliv příčiny, 3 pracovníci (6,82 %) a 9,09 % lidí se přiklání k tomu, že je možné, aby to, co se nám v životě odehrává, nebylo ničeho důsledkem a (18,18 %) respondentů si myslí, že se tak děje jen občas. Dalších 29 respondentů (65,91 %) si je naštěstí více či méně vědomá toho, že to, co se nám v životě odehrává, má často také svou příčinu.

VO2 Do jaké míry a jakým způsobem se zabývají organizace NZDM pracovním rozvojem svých zaměstnanců?

Služebně nejmladší respondenti (6,82 %) uvedli, že mají v NZDM nárok na 16 hodin dalšího vzdělávání ročně. 4 sociální pracovníci (9,09 %) se takto mohou vzdělávat více jako 32 hodin za rok, zatímco jeden z dotázaných (2,2 %), ale těchto 32 hodin nepřesáhne. 36 respondentů (81,82 %) má k dispozici 24 hodin profesního vzdělávání tak jak udává zákon a tvoří tak nejpočetnější skupinu dané výzkumné otázky.

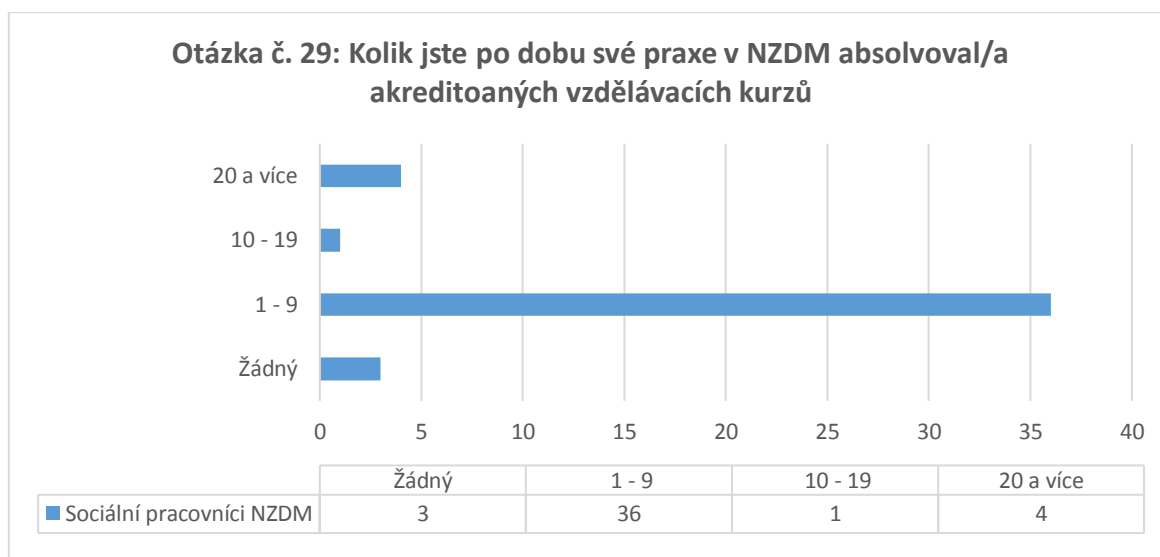
Graf 8 Roční objem vzdělávacích hodin na jednoho pracovníka v NZDM



Podobný trend jako u hodinového ročního nároku na vzdělávání můžeme pozorovat také u celkového počtu absolvovaných vzdělávacích akreditovaných kurzů, kdy služebně nejmladší pracovníci zatím neabsolvovali ještě ani jeden a naopak ti služebně nejstarší

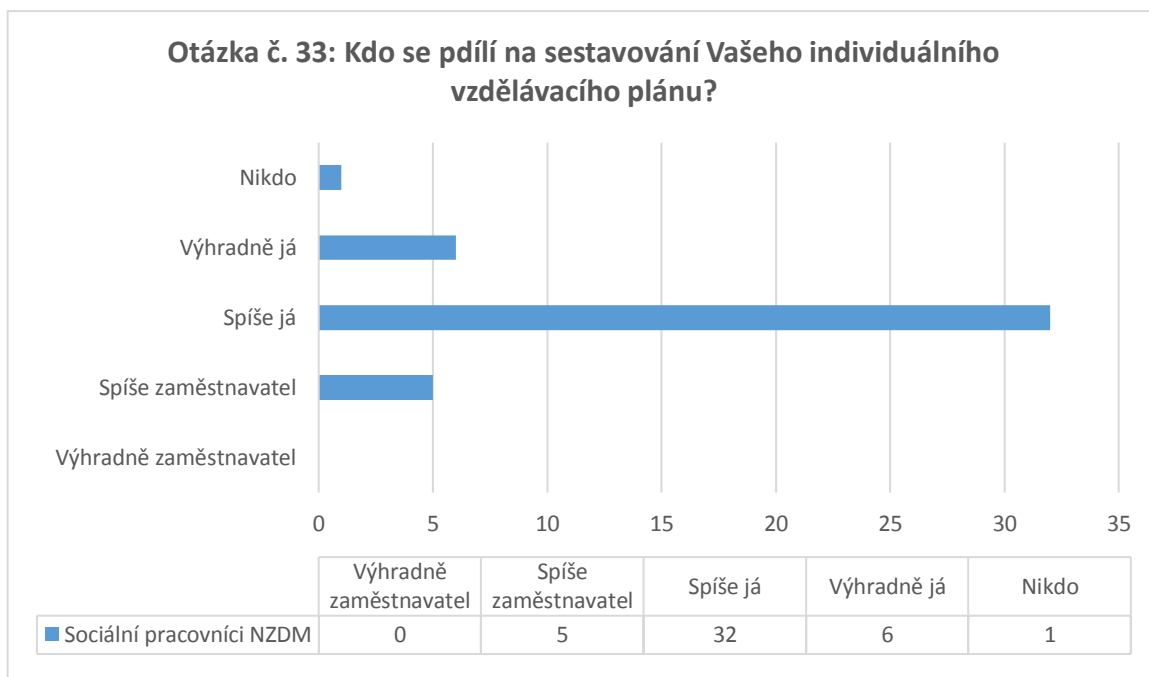
(13,64 %) jich za celou svoji kariéru v NZDM prodělali 20 a více. Největší zastoupení 21 sociálních pracovníků (47,73 %) bylo vyzpozorováno u četnosti do 9 akreditovaných kurzů za pracovní kariéru. 14 respondentů (31,82 %) se zúčastnilo po dobu výkonu práce sociálního pracovníka v NZDM od 10 do 19 kurzů.

Graf 9 Množství absolvovaných vzdělávacích akreditovaných kurzů během kariéry v NZDM



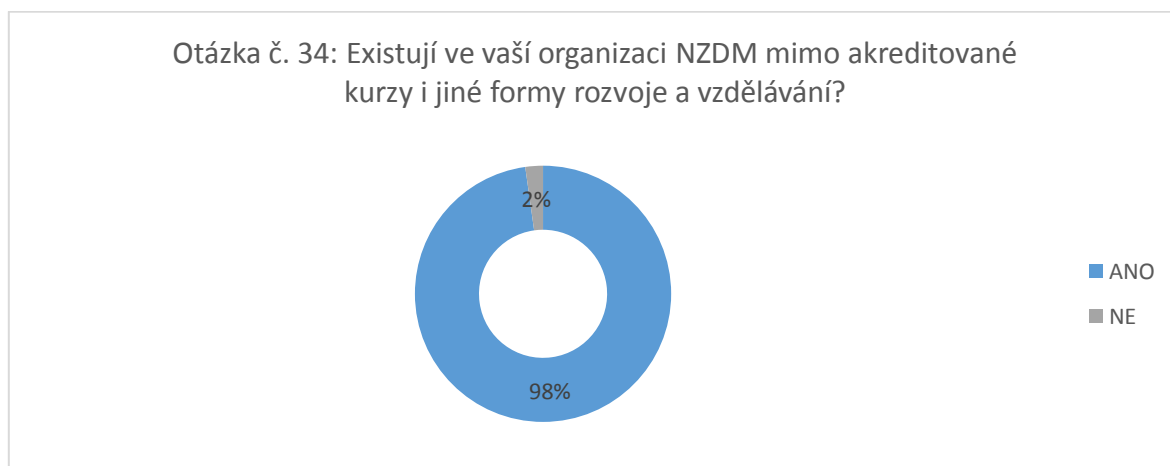
Z průzkumu vzešlo, že pro každého sociálního pracovníka v NZDM existuje individuální vzdělávací plán, na kterém on sám však podílí do různé míry. Naštěstí nebylo prokázáno, že by zaměstnavatel rozvíjel vzdělávání pracovníka bez ohledu na jeho vlastní potřeby. Přibližuje se tomu však bohužel 5 případů (11,36 %), kdy si respondenti myslí, že tomu tak spíše je. Na druhé straně 32 sociálních pracovníků (72,73 %) si svůj individuální vzdělávací plán vytváří sama a 6 zaměstnanců (13,64 %) má jeho sestavování plně pod vlastní kontrolou. Pro jednoho respondenta (2,27 %) neexistuje v organizaci žádný takovýto plán vzdělávání.

Graf 10 Způsob podílení se na individuálním vzdělávacím plánu

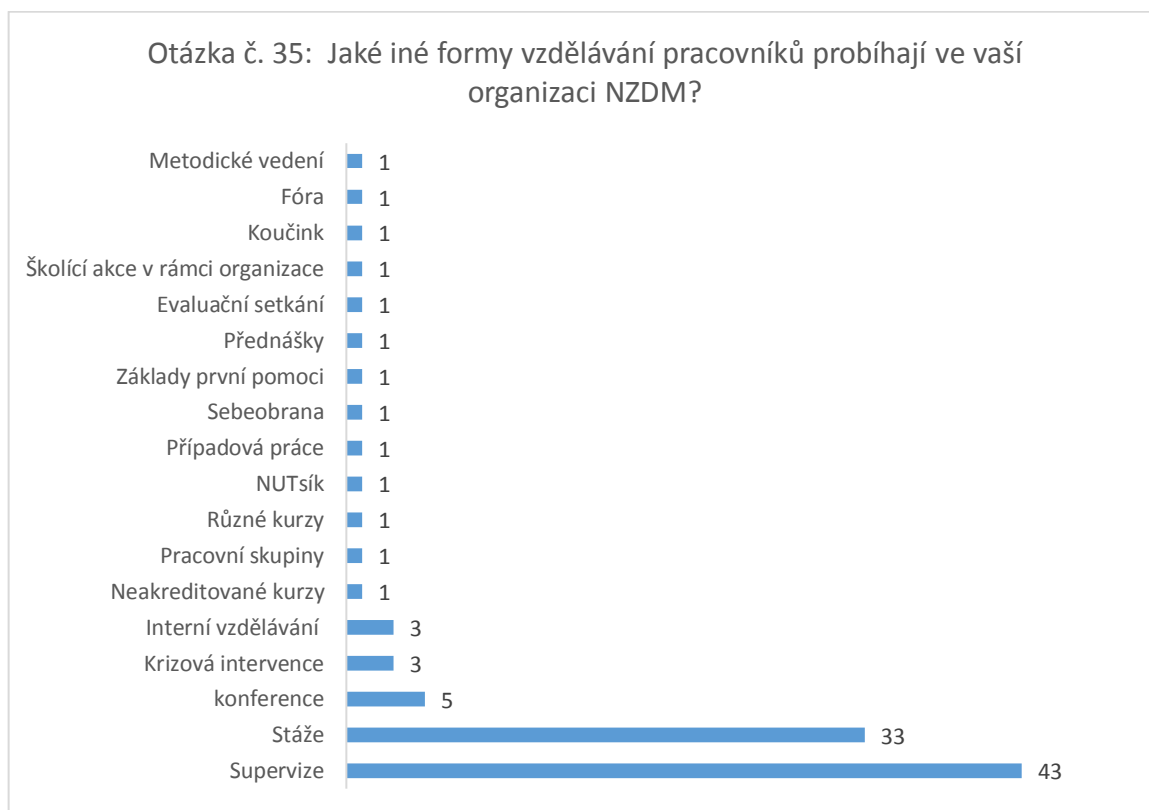


To, co vše je obsahem rozvojového plánu pracovníka v NZDM, odkryly otázky č. 34 a č. 35 z kompletního dotazníkového šetření. 98 % uvedlo, že v organizaci, kde pracují, existuje více rozvojových a vzdělávacích aktivit, než jsou povinně poskytované akreditované kurzy. Pouze 1 respondent (2,27 %) jiné formy vzdělávání nezaznamenal, což ale můžeme přisuzovat, s ohledem na výpovědi ostatních zúčastněných, velmi krátké praxi.

Graf 11 Výskyt rozličných forem rozvoje vzdělávání v NZDM



Graf 12 Formy rozvoje vzdělávání pracovníků v NZDM



35. otázka zkoumala, jakých jiných forem rozvoje vzdělávání pracovníků mimo akreditované kurzy využívají NZDM pro své zaměstnance. Respondenti tyto uváděli samostatně skrze zcela otevřenou otázku, což umožnilo sesbírat 106 tvrzení.

Všichni pracovníci se shodli na supervizi, jakožto formě rozvoje vzdělávání pracovníků, která funguje napříč všemi organizacemi v NZDM z průzkumu. Ta spolu se stáží tvoří 77,36 % ze všech odpovědí. Supervize byla dále v 9 případech blíže specifikována, a tak vzešlo, že v organizacích NZDM probíhají tyto konkrétní formy supervize – týmová a individuální supervize, intervize. Ze 4 osob, kteří supervizi v žádné její formě neuvedli, byli těmi, kteří působí na své pozici v NZDM jen velmi krátkou dobu a nejsou pravděpodobně ještě s jejím zavedením v organizaci NZDM obeznámeni. Obdobně je tomu u stáží, které zmínilo 31 (31,13 %) pracovníků, z nichž jeden upřesnil, že se jedná o stáže zahraniční.

Jako další formy rozvoje vzdělávání pracovníků v NZDM, na kterých se shodlo více účastníků z průzkumu, byly uvedeny konference (4,72 %), krizová intervence (2,83 %) a interní vzdělávání (2,83 %).

12,26 % odpovědí pak tvořil výčet jiných forem profesního a osobnostního formování pracovníků v NZDM, které byly uvedeny vždy jen jedním respondentem, společně se tedy

na nich tito neshodli. Dá se předpokládat, že se jedná o detailnější zodpovězení otázky u těch tazatelů, kteří dotazníku byli ochotni věnovat více času a nad otázkami se uměli hlouběji zamyslet. Sesbírali jsme tak informace, že v NZDM jsou pracovníci vzdělávání také skrze případovou práci, přednášky, evaluační setkání, školicí akce v rámci organizace, koučink, fóra nebo metodické vedení. Za rozvíjející a v rámci NZDM skutečně probíhající považují respondenti také různé kurzy, třeba i ty zaměřené na sebeobranu či základy první pomoci. Vzpomenut byl také NUTsík, což je podpůrné vzdělávání pro začínající sociální pracovníky v členských nízkoprahových zařízeních.

VO3 Je stávající vzdělávací systém pro respondenty dostačující a rozvíjející?

Respondenti oznámkovali dosavadní rozvojový vzdělávací systém v NZDM skrze dvě položené otázky, které zjišťovaly, jestli je pro ně tento dostatečný na straně jedné a rozvíjející na straně druhé. Výsledkem je, že celkově sociální pracovníci hodnotí vzdělávací systém v průměru na 2, 31, což můžeme brát jako známku 2-.

Tabulka 8 Hodnocení rozvojového systému vzdělávání v NZDM

Počet platných odpovědí (N)	Průměr (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
44	2,31	0,95	1	5

Tabulka 9 Míra spokojenosti s nabídkou rozvoje vzdělávání v NZDM

Otázka	Počet platných odpovědí (N)	Průměr (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
36. Dosavadní nabídka vzdělávacích aktivit v NZDM je pro mě dostatečná.	44	2,39	1,15	1	5
37. Firemní vzdělávání v NZDM mě rozvíjí po všech potřebných profesních stránkách	44	2,25	0,93	1	5

Zjišťovali jsme, jestli rozvoj vzdělávání v organizaci NZDM je pro zaměstnance dostačující a rozvíjející tak, jak je nyní nastaven. 8 (6,82 %) sociálních pracovníků se vyjádřilo k tvrzení, že je pro ně nabídka vzdělávacích aktivit v NZDM dostačující, nesouhlasně. 25 % z dotázaných je s takovýmto tvrzením ztotožněno jen někdy a 13 lidí z průzkumu (29,55 %) s ním spíše souhlasí. 12 pracovníkům (27,27 %) nabídka rozvoje a vzdělávání v NZDM naprosto vyhovuje. Celkově byla otázka vyhodnocena známkou 2,39.

Obdobného průměrného hodnocení – 2,25, dosáhla také otázka odkrývající spokojenost s firemním vzděláváním s pohledu komplexního rozvíjení osobnosti. Zde má 29 respondentů ze 44 (65,91 %) pocit, že se jim v práci více či méně dostává všestranného rozvíjení skrze vzdělávání. 9,09 % pracovníků je však zcela opačného názoru a 11 z dotázaných (25 %) si nad jednoznačnou zápornou či negativní odpovědí váhají.

VO4 Které akreditované kurzy a v jaké míře rozvíjejí pracovníky po jejich profesní stránce?

Graf 13 Oblíbené kurzy posilující profesní stránku pracovníka NZDM



Zajímalo nás, jaké akreditované kurzy zaměřené na profesní rozvoj jsou u respondentů nejpopulárnější. Respondenti odpovídali slovně a uváděli vždy po jednom konkrétním kurzu, který případně blíže specifikovali. Největší četnosti se takto těší kurz krizové intervence, který docenuje hned 13,04 % z dotázaných současně. Z dalších výpovědí jsme utvořili skupiny kurzů s obdobným zaměřením. Zůstali nám tak ještě 3 nezařaditelné kurzy,

kteřé respondentům pomáhají profesně růst a to třeba Kurzy Pavla Klimenta, nebo dokonce i takové, které jsou zcela mimo zaměření NZDM.

7 respondentů (15,22 %) nejvíce profesně posunuly základní kurzy určené pro výkon práce v NZDM, kdy šlo konkrétně o kurz sociální, pedagogický, výcvik kontaktní práce, kurz pracovníka v sociálních službách a kurz na téma stáže.

Nejpočetněji si zaměstnanci pochvalují kurzy určené pro zefektivnění práce s klientem, kdy jich takto odpovědělo 14 (30,43 %) skřze následující názvy kurzů: Zakázka klienta; Terénní práce s mládeží; Jak na prevenci v NZDM; Potřeby klientů; Motivačně intervenční práce s mládeží; Online práce s klientem; Chat poradenství; Motivační rozhovory; Práce se zadluženým klientem; Práce s agresivním klientem; Mansio - choreografie rozhovoru, výcvik v dodávání odvahy.

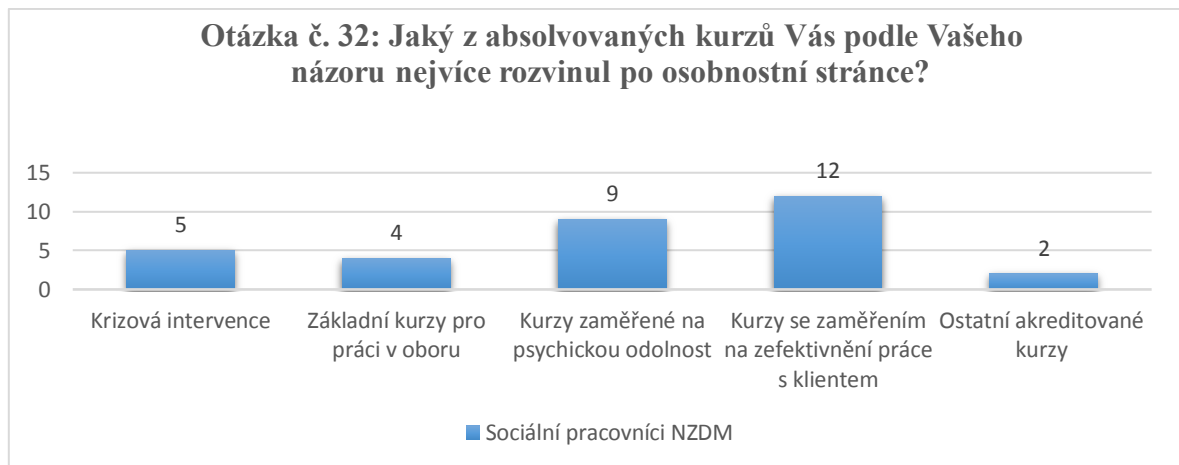
Ve 3 případech (6,52 %) zaměstnance v praxi NZDM nejvíce posílily kurzy zaměřené na rozvoj jejich komunikačních dovedností v oblasti krizové a manažerské. Byl uveden dále kurz Využití komunikační sady Focus Box v rozhovru s dítětem.

Co však s ohledem na téma práce doceňujeme především, tak to, že si sociální pracovníci pochvalují kurzy zaměřené na posílení resilience a to i ve spojitosti s jejich pracovním rozvojem. Opovědělo tak 6 (13,04 %) z nich a za nejvíce přínosné považují kurzy se zaměřením na umění naslouchat, individuální plánování, syndrom vyhoření, sebezkušební výcvik, komunitní práce a na psychickou odolnost.

7 respondentů (15,22 %) na danou otázku neumělo jednoznačně odpovědět, neboť buďto s ohledem na krátkou praxi ještě žádný neabsolvovali, anebo se neuměli pro jeden rozhodnout. Jedna žena takto uvedla, že „nejde označit jeden, všechny mi dali možnost koukat na situaci jiným způsobem nebo mě naučili nové metody práce nebo mě pomohli ukotvit se v tom, co dělám. Kurzy si vybírám podle toho, co mě zajímá.“

VO5 Které akreditované kurzy nejvíce rozvíjejí pracovní po jejich osobnostní stránce?

Graf 14 Oblíbené kurzy posilující osobnostní stránku pracovníka NZDM



32. otázka dotazníků zjišťovala, jaký z absolvovaných kurzů pracovníky NZDM nejvíce rozvinul po jejich osobnostní stránce. Podobě jako u předešlé obdobné otázky, která se však týkala profesního rozvoje, i tu se nejvíce účastníků průzkumu shodlo na tom, že krizová intervence je tím kurzem, který může za jejich osobnostní růst. Celkem tak odpovědělo 5 respondentů (11,36 %).

Následně jsme opět seskupili různorodé odpovědi do jednotlivých skupin kurzů, z čehož vyplynulo, že osobnost sociálního pracovníka nejvíce posilují základní kurzy v oboru, kurzy posilující psychickou odolnost a dále ty, jež zefektivňují práci s klientem.

Základní kurzy v oboru volili opět především profesně mladší respondenti, je však dobré vědět, že jsou tyto pro ně přínosné po všech stránkách. Takto odpověděli 4 sociální pracovníci (9,09 %), kdy zároveň vypíchlí kurz pedagogický, kurz pro asistenta pedagoga a ve 2 případech akreditovaný kurz Oborové minimum nízkoprahových sociálních služeb.

I v případě dané otázky vede skupina akreditovaných kurzů určených pro zkvalitnění práce s klientem v NZDM. 12 lidí z průzkumu (27,27 %) si totiž myslí, že je právě tyto nejvíce vnitřně posílily. Zde byly uvedeny kurzy na témata týkající se vztahové vazby v sociálně-právní ochraně dětí, zážitkové pedagogiky, komunitní práce, motivačních rozhovorů, manipulace a práce s ní, umění naslouchat, práce s agresivním klientem, prevence v NZDM, výcviku integrativní skupinové terapie, typologie osobnosti podle MBTI, trans generačního vzorce – Mansio (práce s ranou vzpomínkou), anebo toho, jakými způsoby lze ustát manipulativní chování.

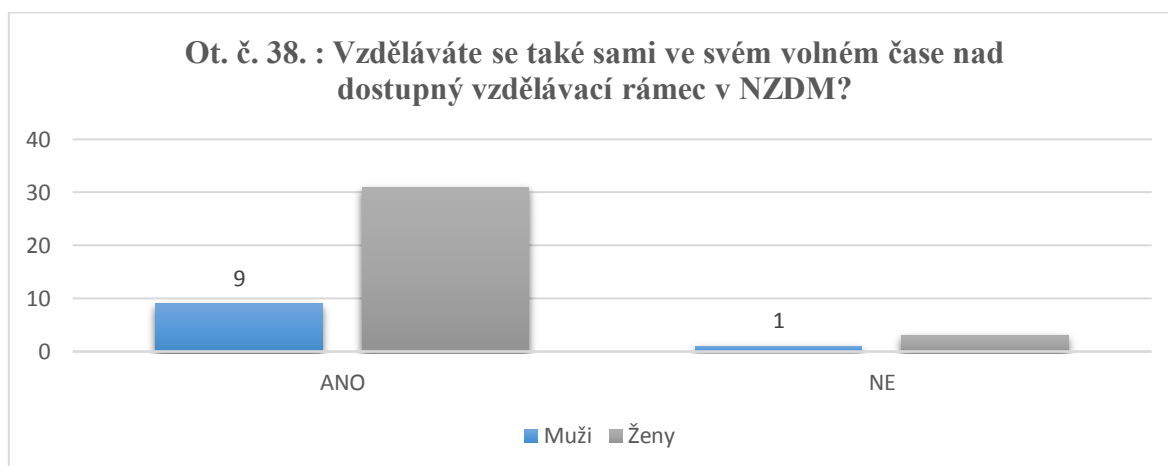
9 ze 44 tazatelů (20,45 %) dokáže nejvíce docenit takové akreditované kurzy, které se zaměřují na práci s vlastní psychickou odolností a právě ty je také nejvíce posilují po osobnostní stránce a uvedli nám tyto konkrétní kurzy: Sebezkušební výcvik; Komunitní práce a Psychická odolnost. Především však 6 z těchto pracovníků vyzdvihlo kurzy se zaměřením na syndrom vyhoření.

Nezanedbatelná skupina 12 respondentů (27,27 %) se k otázce bohužel neuměla konkrétně vyjádřit. 9 z nich totiž neví nebo nemůže posoudit, neboť ještě žádný akreditovaný kurz neabsolvovali. Podle dalších 2 sociálních pracovníků toto nelze takto jednoznačně určit, neboť je podle jejich názorů více akreditovaných kurzů, které je osobnostně posílili na obdobné úrovni.

Za další hodnotné kurzy rozvíjející osobnost sociálního pracovníka považují 2 respondenti (4,55 %) takové, které se buďto vůbec netýkají práce v NZDM anebo přímo kurzy Pavla Klimenta.

VO6 Jaké jsou předpoklady pro celoživotní vzdělávání u pracovníků v NZDM?

Graf 15 Ochota pracovníků vzdělávat se ve svém volném čase



Na otázku, zda se pracovníci rádi vzdělávají také nad dostupný rámec v NZDM, odpovědělo přes 90 %, že ano. Pouze 1 muž 3 ženy už po více vědomostech a schopnostech, než jsou ty, které musí posilovat při své profesi, netouží. Kupodivu nepatří tito 4 tazatelé zdaleka mezi služebně nejstarší, takže negativní odpověď nemůžeme přisoudit velkému množství absolvovaných kurzů ani spoustě nabitých pracovních zkušeností. Celkově však otázka docílila moc pěkného výsledku, s přihlédnutím na to, kolik hodin učení se musí pracovníci

věnovat jen ve své pracovní době. Celoživotní vzdělávání v NZDM má zde velkou pravděpodobnost úspěšného uplatnění.

Graf 16 Oblíbené oblasti sebevzdělávání u respondentů



S ohledem na to, že se pracovníci v NZDM rádi vzdělávají i nad rámec toho, co jim poskytne zaměstnavatel, zajímalo nás, v jakých konkrétních oblastech. V případě 39. otázky šlo o otázku s možností volby z více možností, takže respondenti často uvedli více než jednu odpověď, čímž jsme sesbírali 127 názorů. Nejvíce sociálních pracovníků si rádo rozšiřuje svůj všeobecný přehled (22,05 %). S obdobným výsledkem vzešlo, že rozšiřování znalostí v oboru (22,05 %) a posilování vlastní osobnosti (22,05 %) je to, čemu jsou pracovníci ochotni věnovat i více času, než který jim je pro toto určený v rámci zaměstnání. Naopak jen 7 sociálních pracovníků (5,51 %) je takto ochotných v oblasti rozvoje vzdělávání zaměřeného na efektivitu pracovního výkonu. Což se však dá celkem pochopit, neboť NZDM je zaměřeno spíše než na výkon na kvalitu individuálního přístupu ke klientovi. Jak bylo však v teoretické části práce zmíněno, správné načasování, rozvržení a plánování práce sociálního pracovníka vede k menší frustraci s časové tísně a udává větší prostor pro zaměření se na samotné jádro práce.

Dobré je také zjištění, že 16 lidí z průzkumu (12,60 %) považuje zdravé mezilidské vztahy za důležité a je ochotno pracovat i ve svém volném čase na tom, aby tohoto docílili skrze samostudium. V necelých 2 % byly uvedeny i jiné, než nabídnuté oblasti sebevzdělání, konkrétně šlo o nabývání nových kompetencí, motivační rozhovory, krizová intervence nebo koučink.

VO7 Jaké jsou motivační předpoklady pro spokojenost a dobrý pracovní výkon pracovníků v NZDM?

Tabulka 10 Hodnocení motivačních faktorů v práci NZDM

Počet platných odpovědí (N)	Průměr (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
44	1,93	0,42	1,25	2,75

Tabulka 11 Základní motivační předpoklady při výkonu sociálního pracovníka v NZDM

Otázka	Počet platných odpovědí (N)	Průměr (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
40. S klienty NZDM mám dobré vztahy	44	1,57	0,58	1	3
41. Ve své praxi dosahu dobrých výsledků	44	2	0,56	1	3
42. Za svoji práci jsem dobře finančně i morálně ohodnocen/a	44	2,48	0,92	1	4
43. Práce v NZDM mě naplňuje	44	1,68	0,67	1	3

Tak jako u VO3 jsme i zde využili možnosti známkování tvrzení, tak jako ve škole. Ani silně resilientnímu jedinci se nepochybně nedaří dobře pracovat, pokud nemá se svými klienty dobré vztahy, nespátňuje ve své práci smysl, nemá sebereflexi vlastní činnosti a především, pokud není za svou práci ohodnocen odpovídajícím způsobem. Z šetření zaměřeného na motivační faktory

k dobrému výkonu vzešlo, že pracovníci z našeho průzkumu ve své profesi spatřují smysl a naplňuje je, čemuž odpovídá průměrná známka 1,57. Tento průměr srazilo především 5 pracovníků (11,36 %), kteří podstatu své výdělečné činnosti spatřují jen někdy.

Ještě o něco lépe vyšla analýza odpovědí na otázku, zda mají sociální pracovníci v NZDM nenarušené vztahy se svými klienty. Celých 95,46 % z dotázaných se více či méně přiklání k tomu, že mezi nimi a klienty panují dobré vztahy. Což je velmi podstatné a dobré zjištění.

Co ale motivaci pracovníků z průzkumu naopak o něco sráží, je morální a finanční ohodnocení ze strany zaměstnavatele. Jen 15,91 % sociálních pracovníků je s ním totiž plně spokojena. S troškou méně avšak stále kladnou odpovědí se k nim přiklání 15 zaměstnanců (34,09 %). O jednoho pracovníka více, čili 16 lidí z průzkumu nad spokojeností s platem, benefity a pochvalami váhá skrze neutrální odpověď a 13,64 % je s tímto spíše nespokojena.

Když už motor k pracovnímu výkonu nezažehne zaměstnavatel, musí si zaměstnanec pomoci sám, skrze víru ve vlastní schopnosti a dovednosti, u kterých si je jistý, že se ve velké míře podílí na jeho dobrých pracovních výsledcích. U otázky, která toto zkoumala, vyšlo průměrné známkování 1,68, což je nadprůměrný výsledek. Neobjevila se zde ani jedna negativní odpověď. Je možná i dobře, že zásadně převážila spíš souhlasná odpověď, ta byla respondenty zodpovězena v celkem 68,18 %, neboť být si vědom vlastních mezer je mnohdy lepší a posunující, než se cítit pánem situace bez motivace ke hledání a zlepšování nedostatků, které má každý jeden z nás.

7 SHRNU TÍ A DISKUZE

U výzkumného vzorku byla zjištěna průměrná míra resilience, která však dosáhla hraniční hodnoty s resiliencí nízkou, což jistě ovlivnil výskyt nezanedbatelného počtu respondentů s podprůměrnou resiliencí, těch totiž byla téměř polovina z výzkumného vzorku. Tu je potřeba být ve střehu, neboť sociální pracovníci přímo působící na ohroženou mládež, se musí dennodenně potýkat s nejrůznějšími nepříjemnostmi a nejsou-li sami psychicky vyrovnaní, musí být pro ně takováto práce velmi obtížná, vlastnímu zdraví i klientům málo prospěšná. Možná proto také velký počet z nich vyzdvihuje přínos akreditovaných kurzů zaměřených na syndrom vyhoření a celkově firemní vzdělávání vůbec, neboť možná v tomto spatřují východisko z jejich nelehké pracovní situace.

Z průzkumu dále vzešlo, že chceme-li docílit komplexního rozvoje pracovníka v NZDM s dobrou psychickou odolností, musíme mu dát prostor vzdělávat se také v jiných oblastech mimo ty zaměřené na prohloubení znalostí a technik v oboru v práci s klienty. Nelze však v žádném případě tvrdit, že pracovníci nepovažují teoretické prohlubování své praxe s cílem, jak co nejlépe pomoci klientovi, za nedůležité ba naopak, hlásí se k němu stejně vyváženě, jako k posilování vlastní osobnosti. Měla by se proto hledat stejně vyvážená cesta mezi těmito oblastmi rozvoje.

To koneckonců potvrdil také průzkum nejpopulárnějších akreditovaných vzdělávacích kurzů, kdy vyšlo najevo, že profesně pracovníky v NZDM rozvíjejí kurzy v první řadě zaměřené na hledání nových cest k efektivní práci s klientem a nových znalostí v oboru, ale také ty zacílené na posílení resilience, komunikačních nebo kompetencí. A obdobně respondenti odpovídali v případě otázky, kdy měli uvést nejpřínosnější kurzy pro posílení vlastní osobnostní stránky. Dá se konstatovat, že mnozí sociální pracovníci v NZDM z průzkumu pochopili profesní rozvoj a osobní psychickou vyváženost, jako dvojici, kdy jedna bez druhé nemůže fungovat. Naštěstí mají zaměstnanci NZDM převážně velké slovo při tvoření vlastních individuálních kurzů, a tak mají možnost napomoci k tomu, aby se posilování jejich kompetencí ubíralo správným směrem.

Myslíme si, že rozvoj vzdělávání pracovníků ve vybraných NZDM, bez ohledu na následně uvedené shrnuté nedostatky, by mohlo být vzorem pro jiné organizace a to i ty z oblasti neveřejného sektoru. Tak jak je mají totiž nyní nastaveno, se jim bezesporu daří probouzet v pracovnících touhu po seberozvoji a úspěšně nakročují na cestu celoživotního vzdělávání. To dokazuje dychtivost po seberozvoji vyplývající z odpovědí na otázku „Vzděláváte se také

sami ve svém volném čase nad dostupný vzdělávací rámec v NZDM?, kdy 91 % respondentů odpovědělo, že ano. S aktuální vzdělávací nabídkou v NZDM však již tolik sociálních pracovníků není a ještě o to méně jich je spokojeno s morálním a finančním ohodnocením. Nabízí se proto nabídku rozvoje vzdělávání v NZDM více individualizovat a rozšířit tak, aby si pracovníci mohli odnést maximum z práce a nemuseli hledat informace potřebné k jejich dobrému výkonu ještě i doma. A pokud není možné sehnat finance na zvýšení platů nebo na benefity, morální podpora zaměstnavatele je zdarma a je proto potřeba na ní určitě v našem případě zapracovat.

Je ale hezké pozorovat, jak inovativně organizace NZDM naplňují vzdělávací proces pracovníků, který doprovází evaluační setkání, konferencemi, fóra, koučink, metodické vedením a při tom všem jsou ctěny základní rozvojové formy pracovníků v NZDM, kterými jsou supervize, stáže a krizová intervence. Je však škoda, že vedení ke komunitnímu vzdělávání stále těžko pohledat, zmínil jej totiž jediný z respondentů v souvislosti s akreditovanými kurzy, které ho naplňují po profesní i osobností stránce. Stejně jako nebylo zaznamenáno, že by byli pracovníci proškolení v oblasti Time managementu.

Co se týče evaluace pracovníků, svoji praxi a vztahy s klienty hodnotí celkově nadprůměrně a ve své práci spatřují smysl, což je tou nejpodstatnější podmínkou pro vznik idylických vztahů mezi sociálním pracovníkem a zaměstnavatelem, sociálním pracovníkem a klientem, klientem a společností a především pracovníkem a jeho naplněným životem. Proto nelze říct, že by v NZDM z průzkumu něco úplně zásadně nefungovalo, protože zpětná vazba ze strany pracovníků by zde dopadla jinak mnohem hůře.

Psychická pohoda sociálních pracovníků v NZDM je však očividně narušena a proto se nabízí, aby se organizace více zaměřili na školicí témata, která jednotlivé pracovníky nejvíce zajímají, stejně jako na vedení a podporu k tělesným a pohybovým aktivitám, k relaxaci, meditaci, otužování a zdravému životnímu stylu. Pokud v zařízeních organizací z průzkumu ještě není zaveden, měl by si uvnitř najít své místo režim práce a odpočinku a Time management.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá resiliencí a rozvojem vzdělávání sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

V teoretické části popisujeme resilienci jako odolnost vůči stresu a pracovní zátěži, stejně jako kompetence pro její zvládnutí. Vymežujeme v ní zařízení nízkoprahových služeb co do jejich smyslu a náplně, dále pak klientelu tohoto zařízení, kdy se zabýváme vývojovými specifiky dětí a mládeže a sociálně ohroženou mládeží vůbec. Popisujeme roli sociálního pracovníka v NZDM, stejně jako požadavky spojené s výkonem jeho práce, čímž následně uvádíme možnosti rozvoje jeho vzdělávání se zaměřením na posílení resilience zaměstnance.

Empirická část byla realizovaná za pomoci kvantitativního průzkumu. Popisuje průběh, cíle a vyhodnocení tohoto zkoumání, které probíhalo u sociálních pracovníků, kteří jsou zaměstnaní v zařízeních určených pro práci se sociálně ohroženými dětmi a mládeží. Tito jsou do značné míry vystavováni dennodenní pracovní zátěži, fyzické i psychické, a tak nás zajímalo, jaká je jejich současná míra resilience a jak oni sami hodnotí rozvojový systém vzdělávání. Zjišťovali jsme, jak je tento systém nastaven a do jaké míry bere v potaz psychickou zátěž, která je s jejich prací spojená. V neposlední řadě jsme monitorovali, jak jsou sociální pracovníci z průzkumu motivováni k práci, a jestli v ní spatřují smysl, neboť jen angažovaní a uspokojení zaměstnanci spatřující ve své pedagogicko-sociální činnosti význam, mohou být prospěšní pro správný vývoj ohrožených dětí a mládeže a tím celkově pro společnost jako takovou.

Při tom všem nelze opomenout náročnost práce sociálního pracovníka v NZDM, který nese na svých břímě značnou zodpovědnost za sebe samotného a zároveň za jemu svěřené klienty. Proto je nezbytné, aby vedení organizací vycházeli svým pracovníků maximálně vstříc a dokázali jim cestu k všestranné spokojenosti co nejvíce usnadnit. Kvalitní a pestré vzdělávání zaměřené na rozvoj profesních a osobních kompetencí, vzdělávání vycházející z individuálních potřeb sociálních pracovníků, je pro tuto potřebu klíčové, přičemž bez zavedení účinných motivačních mechanismů se rozhodně neobejde.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 204 s. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2914-5

Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. *Mít přehled „průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR.“*. Praha: 2012. ISBN 978-80-8744902-8

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Vydání 1. Praha: Grada, 2017. 262 stran. ISBN 978-80-271-0080-4

GILLIHAN, Seth. *10 kroků ke zvládnutí psychické nepohody: sám sobě psychologem s kognitivně behaviorální terapií*. 1. vydání. V Brně: CPress, 2020. 190 stran. ISBN 978-80-264-3220-3

GRUHL, Monika a Hugo KÖRBÄCHER. *Psychická odolnost v každodenním životě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. 141 s. ISBN 978-80-262-0345-2

JONES, J. Graham a Adrian MOORHOUSE. *Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 217 s. ISBN 978-80-247-3022-6

KUKLA, Lubomír. *Sociální a preventivní pediatrie v současném pojetí*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2016. 432 stran. ISBN 978-80-247-3874-1

KNOTOVÁ, Dana. *Školní poradenství*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014. 258 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-4502-2

LINAHRTOVÁ, Dana. *Psychosociální kompetence vysokoškolského učitele: analýza obsahu*. Dostupné z: www.agris.cz, 2005. 6 str.

MANDICOVÁ, Petra. *Psychosociální aspekty péče o nemocného*. Praha: Grada, 2011. 128 s. ISBN 978-80-247-3811-6.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4

NOVOTNÁ, Lenka, HRÍCHOVÁ, Miloslava a Jana MIŇHOVÁ. *Vývojová psychologie*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. 84 s. ISBN 978-80-7043-0115-4.

SAND, Ilse. *Citlivý pomocník: vysoká citlivost v pomáhajících profesích*. Vydání první. Praha: Portál, 2018. 127 stran. ISBN 978-80-262-1300-0

SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. Praha: Grada, 2007. 160 s. Pedagogika. ISBN 9788024717333.

ŠIŠLÁKOVÁ, Monika a Jitka NAVRÁTILOVÁ. *Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2014. 231 s. ISBN 978-80-210-7337-1

ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2016. ISBN 978-80-244-4903-6

Streetwork!: dobrá praxe 2015 : české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách. [Praha]: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2015. 157 stran. ISBN 978-80-905069-3-0

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I: dětství a dospívání*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2005. 467 s. ISBN 80-246-0956-8

ZEMANOVÁ Vanda a Martin DOLEJŠ. 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5. 151 str.

Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM. Streetwork.cz [online]. [cit. 2021-04-04]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

NZDM	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
MPSV	Ministerstvem práce a sociálních věcí Význam druhé zkratky
CD-RISC	Dotazník Connor-Davidson Resilience Scale

SEZNAM OBRÁZKŮ

Schéma 1 Čtyři pilíře psychické odolnosti	13
Schéma 2 Obecné znaky zvýšené pracovní zátěže	15
Schéma 3 Příčiny rizikového chování u dětí a mládeže	21
Schéma 4 Odborné činnosti v NZDM	25
Graf 1 Pohlaví respondentů	38
Graf 2 Informace o rodičovství respondentů	38
Graf 3 Délka praxe pracovníků v NZDM	39
Graf 4 Roční objem vzdělávacích hodin na jednoho pracovníka v NZDM	44
Graf 5 Množství absolvovaných vzdělávacích akreditovaných kurzů během kariéry v NZDM	45
Graf 6 Způsob podílení se na individuálním vzdělávacím plánu	46
Graf 7 Výskyt rozličných forem rozvoje vzdělávání v NZDM	46
Graf 8 Formy rozvoje vzdělávání pracovníků v NZDM	47
Graf 9 Oblíbené kurzy posilující profesní stránku pracovníka NZDM	49
Graf 10 Oblíbené kurzy posilující osobnostní stránku pracovníka NZDM	51
Graf 11 Ochota pracovníků vzdělávat se ve svém volném čase	52
Graf 12 Oblíbené oblasti sebevzdělávání u respondentů	53

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Vývojová stádia dětí a mládeže	18
Tabulka 2 Roviny lidské praxe	26
Tabulka 3 Interpretace skóre CD-RISC	40
Tabulka 4 Respondenti dle zjištěné míry resilience	41
Tabulka 5 Míra resilience sociálních pracovníků v NZDM	41
Tabulka 6 Nejlépe hodnocené položky v CD-RISC testu	42
Tabulka 7 Nejhůře hodnocené položky v CD-RISC testu.....	42
Tabulka 8 Hodnocení rozvojového systému vzdělávání v NZDM.....	48
Tabulka 9 Míra spokojenosti s nabídkou rozvoje vzdělávání v NZDM	48
Tabulka 10 Hodnocení motivačních faktorů v práci NZDM.....	54
Tabulka 11 Základní motivační předpoklady při výkonu sociálního pracovníka v NZDM	54

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

Příloha P II: Tabulky četností k vybraným otázkám z dotazníku

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK**1. Pohlaví:**

- a) Muž
- b) Žena

2. Máte děti?

- a) Ano
- b) ne

3. Jak dlouho pracujete v NZDM?

- a) 0-5 let
- b) 5-10 let
- c) 10-20 let

- | | |
|---|------------------|
| 4. Jsem schopný/á přizpůsobit se změnám. | 0 1 2 3 4 |
| 5. Mám blízké a pevné vztahy. | 0 1 2 3 4 |
| 6. Mám pocit, že mi někdy pomáhá osud, nebo bůh. | 0 1 2 3 4 |
| 7. Poradím si se vším, co přijde. | 0 1 2 3 4 |
| 8. Předchozí úspěchy poskytují sebedůvěru pro nové výzvy. | 0 1 2 3 4 |
| 9. Dívám se na věci s humorem. | 0 1 2 3 4 |
| 10. Vyrovnat se se stresem člověka posiluje. | 0 1 2 3 4 |
| 11. Po nemoci nebo obtížích mám tendenci rychle se vrátit zpátky do formy. | 0 1 2 3 4 |
| 12. Věci se nedějí bez důvodu. | 0 1 2 3 4 |
| 13. Snažím se vždy dělat maximum. | 0 1 2 3 4 |
| 14. Dosahuji svých cílů. | 0 1 2 3 4 |
| 15. I když věci vypadají beznadějně, nevzdávám se. | 0 1 2 3 4 |
| 16. Vím, kam se mohu obrátit pro pomoc. | 0 1 2 3 4 |
| 17. I když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně. | 0 1 2 3 4 |
| 18. Při řešení problému většinou přebírám vedoucí pozici. | 0 1 2 3 4 |
| 19. Nenechávám se jen tak odradit neúspěchem. | 0 1 2 3 4 |
| 20. Považuji se za silného člověka. | 0 1 2 3 4 |
| 21. Dokážu udělat nepopulární nebo nepříjemné rozhodnutí. | 0 1 2 3 4 |
| 22. Umím si poradit s nepříjemnými pocity. | 0 1 2 3 4 |
| 23. Někdy jednám na základě intuice a předtuch. | 0 1 2 3 4 |
| 24. Mám silný pocit, že to, co dělám, má smysl. | 0 1 2 3 4 |

25. Svůj život mám pod kontrolou. 0 1 2 3 4
26. Mám rád/a výzvy. 0 1 2 3 4
27. Pracuji, abych dosáhl/a svých cílů. 0 1 2 3 4
28. Jsem hrdý na to, co jsem dokázal/a. 0 1 2 3 4
29. Kolik jste po dobu své praxe v NZDM absolvoval/a akreditovaných vzdělávacích kurzů?
- a) 0-10
 - b) 10-19
 - c) 20 a více
 - d) žádný
30. Na kolik hodin vzdělávání máte ve vaší organizaci NZDM nárok v jednom kalendářním roce?
- a) 8 – 16 hodin
 - b) 16 – 24 hodin
 - c) 24 – 32 hodin
 - d) 32 a více hodin
31. Jaký z absolvovaných kurzů Vás podle Vašeho názoru nejvíce kariérně posunul?
32. Jaký z absolvovaných kurzů Vás podle Vašeho názoru nejvíce posunul po osobnostní stránce?
33. Kdo se v NZDM podílí na sestavování Vašeho individuálního vzdělávacího plánu?
- a) Výhradně zaměstnavatel
 - b) Spíše zaměstnavatel s tím, že já se k plánu mohu následně vyjádřit
 - c) Spíše já s tím, že zaměstnavatel se mnou moji volbu následně konzultuje
 - d) Výhradně já
 - e) Nikdo, není pro mne vytvářen individuální vzdělávací plán.
34. Existuje ve Vaší organizaci NZDM mimo akreditované kurzy i jiná forma rozvoje vzdělávání pracovníků (např. supervize, stáže, krizová intervence)?
- a) Ano
 - b) ne
35. Jaké jiné formy vzdělávání pracovníků probíhají ve vaší organizaci NZDM?
36. Dosavadní nabídka vzdělávacích aktivit v NZDM je pro mě dostatečná.

37. Firemní vzdělávání v NZDM mě rozvíjí po všech potřebných stránkách.

1 2 3 4 5

38. Vzděláváte se také sami ve svém volném čase nad dostupný vzdělávací rámec v NZDM?

c) Ano

d) Ne

39. Pokud se rádi sebevzděláváte, tak v jakých oblastech konkrétně?

a) Vzdělávání se zaměřením na zlepšení pracovního výkonu

b) Rozšíření znalostí v oboru

c) Rozvoj vlastní osobnosti

d) Všeobecný přehled

e) Samostudium se zaměřením na vlastní zájmy a koníčky

f) Hledání cesty k posílení mezilidských vztahů

g) Jiné:

40. S klienty NZDM mám dobré vztahy.

1 2 3 4 5

41. Ve své praxi dosahuji dobrých výsledků.

1 2 3 4 5

42. Za svoji práci jsem dobře finančně i morálně ohodnocen/a.

1 2 3 4 5

43. Práce v NZDM mě naplňuje.

1 2 3 4 5

PŘÍLOHA P II: ČETNOSTI VYBRANÝCH OTÁZEK Z DOTAZNÍKU

Hodnocení výroků z dotazníku CD – RISC

Relativní četnost	0=zcela nesouhlasím	1=spíše nesouhlasím	2=někdy souhlasím	3=spíše souhlasím	4=zcela souhlasím	Celkem	Průměr
	0	1	2	3	4		
1. Jsem schopný/á přizpůsobit se změnám.	0 %	0 %	9,09 %	38,64 %	52,27 %	100 %	3,43
2. Mám blízké a pevné vztahy.	0 %	0 %	9,09 %	20,45 %	70,45 %	100 %	3,61
3. Mám pocit, že někdy pomáhá osud, nebo Bůh.	15,91 %	13,64 %	27,27 %	25 %	18,18 %	100 %	2,16
4. Poradím si se vším, co přijde.	0 %	4,55 %	22,73 %	61,36 %	11,36 %	100 %	2,8
5. Předchozí úspěchy poskytují sebevědomí pro nové výzvy.	0 %	0 %	11,36 %	38,64 %	50 %	100 %	3,39
6. Dívám se na věci s humorem a vždy z té lepší stránky.	0 %	0 %	43,18 %	29,55 %	27,27 %	100 %	2,84
7. Vyrovnat se se stresem člověka posiluje.	0 %	4,55 %	36,36 %	25,00 %	34,09 %	100 %	2,89
8. Po nemoci nebo obtížích mám tendenci rychle s vrátit zpátky do formy.	0 %	0 %	34,09 %	36,36 %	29,55 %	100 %	2,95
9. Věci se nedějí bez důvodu.	6,82 %	9,09 %	18,18 %	36,36 %	29,55 %	100 %	2,73
10. Snažím se vždy dělat maximum.	0 %	0 %	22,73 %	52,27 %	25,00 %	100 %	3,02
11. Dosahuji svých cílů.	0 %	2,27 %	20,45 %	61,36 %	15,91 %	100 %	2,91
12. I když věci vypadají beznadějně, nevzdávám se.	0 %	4,55 %	20,45 %	54,55 %	20,45 %	100 %	2,91
13. Víím, kam se mohu obrátit pro pomoc.	0 %	2,27 %	9,09 %	36,36 %	52,27 %	100 %	3,41
14. I když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně.	0 %	11,36 %	36,36 %	45,45 %	6,82 %	100 %	2,48
15. Při řešení problémů většinou přebírám vedoucí pozici.	2,27 %	13,64 %	34,09 %	27,27 %	22,73 %	100 %	2,55
16. Nenechávám se jen tak odradit neúspěchem.	0 %	2,27 %	27,27 %	52,27 %	18,18 %	100 %	2,86
17. Považuji se za silného člověka.	0 %	4,55 %	29,55 %	47,73 %	18,18 %	100 %	2,8
18. Dokážu udělat nepopulární nebo nepříjemné rozhodnutí.	2,27 %	4,55 %	29,55 %	40,91 %	22,73 %	100 %	2,77
19. Umím si poradit s nepříjemnými pocity.	0 %	2,27 %	40,91 %	45,45 %	11,36 %	100 %	2,66
20. Někdy jedním na základě intuice a předtuch.	4,55 %	4,55 %	27,27 %	47,73 %	15,91 %	100 %	2,66
21. Mám silný pocit, že to, co dělám, má smysl.	0 %	4,55 %	15,91 %	38,64 %	40,91 %	100 %	3,16
22. Svůj život mám pod kontrolou.	0 %	2,27 %	27,27 %	59,09 %	11,36 %	100 %	2,8
23. Mám rád/a výzvy.	0 %	6,82 %	34,09 %	43,18 %	15,91 %	100 %	2,68

24. Pracuji, abych dosáhl/a svých cílů.	0 %	4,55 %	15,91 %	52,27 %	27,27 %	100 %	3,02
25. Jsem hrdý na to, co jsem dokázal/a.	2,27 %	4,55 %	18,18 %	31,82 %	43,18 %	100 %	3,09

Otázka č. 3: Jak dlouho pracujete v NZDM?

Délka praxe sociálního pracovníka	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Do 4 let	30	30	68,18	68,18
Od 5 do 9 let	11	41	25,00	93,18
Od 10 do 19 let	2	43	4,55	97,73
20 let a více	1	44	2,27	100
Celkem	44	44	100	-

Otázka č. 29: Kolik jste po dobu své praxe v NZDM absolvoval/a akreditovaných vzdělávacích kurzů?

Počet absolvovaných AK v NZDM	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Žádný	3	3	6,82	6,82
1 - 9	21	24	47,73	54,55
10 - 19	14	38	31,82	86,36
20 a více	6	44	13,64	100,00
Celkem	44	44	100,00	-

Otázka č. 30: Na kolik hodin vzdělávání máte ve vaší organizaci NZDM nárok v jednom kalendářním roce?

Nárok na vzdělávání v NZDM	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
16 hodin ročně	3	3	6,82	6,82
24 hodin ročně	36	39	81,82	88,64
32 hodin ročně	1	40	2,2	90,91
Více jako 32 hodin ročně	4	44	9,09	100,00
Celkem	44	44	100,00	-

Otázka č. 33: Kdo se v NZDM podílí na sestavování Vašeho individuálního vzdělávacího plánu?

Způsob podílení se na individuálním vzdělávacím plánu	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Výhradně zaměstnavatel	0	0	0,00	0,00
Spíše zaměstnavatel	5	5	11,36	11,36
Spíše já	32	37	72,73	84,09
Výhradně já	6	43	13,64	97,73
Nikdo	1	44	2,27	100,00
Celkem	44	44	100,00	-

Otázka č. 31: Jaký z absolvovaných kurzů Vás podle Vašeho názoru nejvíce kariérně posunul?

Kurzy posilující osobnostní stránku pracovníka NZDM	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Krizová intervence	5	5	11,36	11,36
Základní kurzy pro práci v oboru	4	9	9,09	20,45
Kurzy zaměřené na psychickou odolnost	9	18	20,45	40,91
Kurzy se zaměřením na zefektivnění práce s klientem	12	30	27,27	68,18
Ostatní akreditované kurzy	2	32	4,55	72,73
Odpověď žádný/nevím/nelze určit jen jeden	12	44	27,27	100,00
Celkem	44	44	100,00	-

Otázka č. 32: Jaký z absolvovaných kurzů Vás podle Vašeho názoru nejvíce posunul po osobnostní stránce?

Kurzy posilující profesní stránku pracovníka NZDM	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Krizová intervence	6	6	13,04	13,04
Základní kurzy pro práci v oboru	7	13	15,22	28,26
Kurzy zaměřené na psychickou odolnost	6	19	13,04	41,30
Kurzy se zaměřením na zefektivnění práce s klientem	14	33	30,43	71,74
Kurzy posilující komunikační kompetence pracovníka	3	36	6,52	78,26
Ostatní akreditované kurzy	3	39	6,52	84,78
Odpověď žádný/nevím/nelze určit jen jeden	7	46	15,22	100,00
Celkem	46	46	100,00	-

Otázka č. 35: Jaké jiné formy vzdělávání pracovníků probíhají ve vaší organizace NZDM

Formy rozvoje vzdělávání pracovníků v NZDM	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Supervize	49	49	46,23	46,23
Stáže	33	82	31,13	77,36
konference	5	87	4,72	82,08
Krizová intervence	3	90	2,83	84,91
Interní vzdělávání	3	93	2,83	87,74
Neakreditované kurzy	1	94	0,94	88,68
Pracovní skupiny	1	95	0,94	89,62
Různé kurzy	1	96	0,94	90,56
NUTsík	1	97	0,94	91,50
Případová práce	1	98	0,94	92,44
Sebeobrana	1	99	0,94	93,38
Základy první pomoci	1	100	0,94	94,32
Přednášky	1	101	0,94	95,26
Evaluační setkání	1	102	0,94	96,20
Školící akce v rámci organizace	1	103	0,94	97,14
Koučink	1	104	0,94	98,08
Fóra	1	105	0,94	99,02
Metodické vedení	1	106	0,94	99,96
Celkem	106	106	100	100

Otázky č. 36 a č. 37

Vzdělávací systém v NZDM	Známka					Celkem	Průměr
	5	4	3	4	1		
Dosavadní nabídka vzdělávacích aktivit v NZDM je pro mě dostatečná.	4,55%	13,64%	25,00%	29,55%	27,27%	100,00%	2,39
Firemní vzdělávání v NZDM mě rozvíjí po všech potřebných profesních stránkách	2,27%	6,82%	25,00%	45,45%	20,45%	100,00%	2,25
Průměrná známka celkem							2,31

Otázka č. 39: Pokud se rádi sebevzděláváte, tak v jakých oblastech konkrétně?

Oblasti, ve kterých se zaměstnanci NZDM nejraději sebevzdělávají	Absolutní četnost	Kumulativní četnost	Relativní četnost v %	Relativní kumulativní četnost v %
Vzdělávání se zaměřením na zlepšení pracovního výkonu	7	7	5,51	5,51
Rozšiřování znalostí v oboru	26	33	20,47	25,98
Rozvíjení vlastní osobnosti	26	59	20,47	46,46
Všeobecný přehled	28	87	22,05	68,50
Samostudium se zaměřením na vlastní zájmy a koníčky	22	109	17,32	85,83
Hledání cest k posílení mezilidských vztahů	16	125	12,60	98,43
V jiné oblasti nové kompetence/krizová intervence, motivační rozhovory, koučink	2	127	1,57	100,00
Celkem	127	127	100	-

Otázky č. 41 – č. 43

Relativní četnost	Známka					Celkem	Průměr
	5	4	3	2	1		
S klienty NZDM mám dobré vztahy .	0,00%	0,00%	4,55%	47,73%	47,73%	100,00%	1,57
Ve své praxi dosahu dobrých výsledků	0,00%	0,00%	15,91%	68,18%	15,91%	100,00%	2
Za svoji práci jsem dobře finančně i morálně ohodnocen/a	0,00%	13,64%	36,36%	34,09%	15,91%	100,00%	2,48
Práce v NZDM mě naplňuje	0,00%	0,00%	11,36%	45,45%	43,18%	100,00%	1,68
Průměrná známka celkem							1,93

