

Prosociální chování odborníků nestátních neziskových organizací

Bc. Jana Jurková

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Institut mezioborových studií Brno
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana JURKOVÁ**
Osobní číslo: **H118444**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Prosociální chování odborníků nestátních neziskových organizací**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu "IMS Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na popis a charakteristiku sociálních kompetencí, rozličných interakcí, které se projevují v chování odborníků nestátních neziskových organizací;
- na reálný stav prosociálního chování pracovníků nestátních neziskových organizací a potencionální možnosti jejich rozvoje;
- na přínos kvality práce zaměstnanců nestátních neziskových organizací ve vztah ke klientům;

Součástí práce bude sociálně pedagogický průzkum (event. drobný sociologický výzkum) zaměřený na zjištění toho, jaký podíl mají na úroveň prosociálních kompetencí vzdělání a profesionalita.

Jaké jsou požadavky klientů cílových skupin na sociální kompetence odborných pracovníků v nestátních neziskových organizacích.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Bakošová, Z., Sociálna pedagogika. UK Bratislava, 1994

Bakošová, Z., Teorie sociálnej pedagogiky, Edukačné, sociálne a komunikačné aspekty. NOI Bratislava, 2011

Kraus, B., Základy sociální pedagogiky. 1. vydání. Praha: Portál: Portál, 2008

Mühlpachr, P., Sociální práce jako životní pomoc. Brno: MSD, 2006

Nakonečný, M., Motivace lidského chování. 1. vydání. Praha: Academia, 1996

Roche Olivar, R., Etická výchova. Bratislava: Orbis Pictus Instrupolitana, 1992

Valenta, J. Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi. Kladno: Alsis, 2005

Zášková, H., Mlčák, Z. Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie. Praha: Triton, 2009

Vedoucí diplomové práce: **prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.**
Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2013**

V Brně dne 30. listopadu 2011


prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.
vedoucí ústavu


doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

.....
Jméno, příjmení studenta

V Brně

.....
Podpis

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 nahlížení 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:

(1) 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 vzdělávacího 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 užit 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 výtěžku 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 přihlédne k výši výtěžku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce „Prosociální chování odborníků nestátních neziskových organizací“ je cílena na získání teoretických vědomostí zaměřených k prosociální tematice, seznamuje se sociálními kompetencemi, jejich utvářením, poukazuje na prosociálnost u odborníků v nestátních neziskových organizacích. Zaměřuje se na předpoklady odborníků v pomáhajících profesích a na celkové nároky na tyto osoby. Cílem je poukázat na důležitost rozvíjení a prosazování prosociálního chování a prostřednictvím výzkumu seznámit se současným stavem prosociálního chování u odborníků v pomáhajících profesích.

Klíčová slova:

Chování, prosociální chování, altruismus, pomoc, empatie, motivace, etika, sociální normy, odborník, dobrovolník, neziskový soukromý sektor, nestátní nezisková organizace.

ABSTRACT

This thesis is aimed at gaining theoretic knowledge focused on prosocial theme. It informs about social competences and their forming, it points out prosocial behaviour of experts in non-state non-profit organisations. It focuses on qualification of experts in helping professions and on global requirements on these people. The aim is to point out importance of developing and implementation of prosocial behaviour and to present the actual state of prosocial behaviour of experts in helping professions by means of research.

Keywords:

Behaviour, prosocial behaviour, altruism, help, empathy, motivation, ethic, social norms, expert, volunteer, non-profit private sector, non-state non-profit organisation.

Poděkování

Děkuji panu prof. PhDr. Pavlu Mühlpachrovi, Ph.D. za velmi užitečnou pomoc, kterou mi poskytl při vedení mé diplomové práce.

Také bych chtěla poděkovat svým rodičům, své sestře Lucii a ostatním členům rodiny za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytovali v průběhu celého studia.

Jana Jurková

OBSAH

ÚVOD	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 EPISTEMOLOGICKÁ VÝCHODISKA ZKOUMANÉHO PROBLÉMU	12
1.1 Vymezení základních pojmů	12
1.2 Přehled zpracované problematiky v literatuře	17
1.3 Charakteristika sociálních kompetencí	23
2 CHARAKTERISTIKA PROSOCIÁLNÍHO CHOVÁNÍ	30
2.1 Typy chování – projevy a charakteristiky	31
2.2 Prosociální chování odborníků nestátních neziskových organizací	38
2.3 Vliv prosociálnosti na kvalitu poskytovaných služeb	41
3 PŘEDPOKLADY ODBORNÍKŮ NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ	44
3.1 Osobnostní aspekty odborníků nestátních neziskových organizací	45
3.2 Kvalifikace odborníků nestátních neziskových organizací	48
3.3 Potřeby klientů	50
II. PRAKTICKÁ ČÁST	53
4 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ	54
4.1 Cíl výzkumu	54
4.2 Metodika výzkumu	54
4.3 Složení dotazníku	55
4.4 Výzkumný vzorek	56
4.5 Organizace výzkumu	57
4.6 Stanovení hypotéz	57
4.7 Analýza zjištěných dat	58
4.8 Shrnutí výzkumu a výsledky stanovených hypotéz	67
ZÁVĚR	70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	71
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	73
SEZNAM OBRÁZKŮ	74
SEZNAM TABULEK	75
SEZNAM GRAFŮ	75
SEZNAM PŘÍLOH	76
PŘÍLOHY	77

ÚVOD

Téma pro svou diplomovou práci Prosociální chování odborníků nestátních neziskových organizací jsem si zvolila hned z několika důvodů. Jedním z nich je částečné navázání na mou bakalářskou práci, která byla též zaměřena na prosociální chování – současný stav a možnosti rozvoje. Dalším důvodem je mé několikaleté působení ve sféře pomáhání. Pracuji v příspěvkové organizaci, která poskytuje domov osobám s mentálním i kombinovaným postižením ve věku nad 18 let, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých. Nejen právě zde, ale i ve svém okolí se stýkám s lidmi, kteří buď jako dobrovolníci, nebo přímo jako zaměstnanci pečují o potřebné jedince. Sleduji jejich nasazení, zapálení pro věc, odhodlání a investici jejich času a mnohdy i prostředků do oblasti, která není blízka každému a každý by ji nemohl vykonávat. Mým předmětem zájmu v této diplomové práci jsou lidé, „odborníci“ v nestátních neziskových organizacích, kteří nesledují jen svoje potřeby, ale více se soustřeďují na potřeby a přání druhých lidí.

Práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. První tři kapitoly tvoří teoretickou oblast práce, čtvrtá následně empirickou. Cílem diplomové práce je přispět poznatky do oblasti prosociálního chování, které pokládám v dnešní společnosti za velmi potřebné a důležité. Chtěla bych poskytnout orientaci v prosociální tematice i v oblasti neziskových organizací, zaměřit se na sociální kompetence a rozličné interakce v chování odborníků nestátních neziskových organizací a poukázat na reálný stav prosociálního chování pracovníků v nestátních neziskových institucích.

První kapitola práce je věnována charakteristice obecných pojmů zaměřených k oblasti prosociálního chování. Obsahuje přehled vybrané literatury, která se k prosociální tematice vztahuje a nahlíží na ni z několika různých pohledů. V neposlední řadě tato kapitola poukazuje na sociální kompetence, které jsou pro prosociální chování důležité. Seznamuje s jejich utvářením, formováním prostřednictvím rodiny a školy a také se sociálními kompetencemi u osob pracujících v pomáhajících profesích.

Druhá kapitola se zabývá charakteristikou chování člověka, poukazuje na nepřeborné množství modelů lidského chování a motivů, jež je k určitému chování vedou. Zaměřuje se též na důvody prosociálního chování u odborníků v pomáhajících profesích. Rozebírá osobu dobrovolníka a vliv prosociálního chování na poskytované služby druhým osobám.

Třetí kapitola pojednává o předpokladech odborníků v pomáhajících oblastech. Hovoří o profesních předpokladech, ale i o osobnostních kvalitách, které je třeba mít pro bezproblémový výkon pomáhající profese. Celkově pojednává o nárocích na odborníka v pomáhající profesi, zahrnuje též kvalifikační požadavky.

Druhá část diplomové práce je zaměřena na výzkum prosociálního chování u odborníků v nestátních neziskových organizacích. Zde jsou obsaženy cíle výzkumu, výzkumná strategie, stanovené hypotézy. V konečné fázi je uvedena interpretace získaných dat a závěrečné shrnutí výsledků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 EPISTEMOLOGICKÁ VÝCHODISKA ZKOUMANÉHO PROBLÉMU

1.1 Vymezení základních pojmů

Problematika prosociálnosti v souvislosti s činností odborníků nestátních neziskových organizací je nepochybně velmi zajímavá a současně složitá na porozumění jejich zákonitostí. Musíme se nejprve zaměřit na klasifikaci základních pojmů, které se k této problematice vztahují. Je důležité stanovit základní nosné pilíře této oblasti, které jsou nápomocny pro co nejpřesnější odhalení různých souvislostí. Pokud bychom tyto základní kategorie neznali, mohlo by dojít k neúplnému či nepřesnému porozumění zamýšlených poznatků.

Chování

V úvodu mé diplomové práce se zabývám pojmem prosociální chování. Pro pochopení prosociálního chování je vhodné rozebrat samotný pojem chování.

Chování je druhou stranou psychiky (vedle prožívání). Jde o fenomén vyjadřující vnější projevy subjektu, jeho vnitřní, zážitkové zpracování situace. Chování je obvykle spojeno s pozorovatelnými pohyby. Chování v užším psychologickém smyslu je složkou komplexní aktivity jedince.

Rozlišujeme tyto modalities chování:

- jednání (specificky lidský způsob chování),
- řeč,
- výraz – gestika,
- mimika.¹

Chování lze podle teorie behaviorismu rozložit na dílčí reakce, které můžeme studovat v jejich závislosti na vnějších podmínkách. Veškeré chování je beze zbytku determinováno působením podmětů z prostředí.²

Výchova

Život člověka ovlivňuje bezpochyby to, jak je vychováván. Výsledkem uskutečňované výchovy může být jedinec jednající prosociálně, ale zároveň se mohou vyskytnout

¹ VÍZDAL, F. *Základy psychologie*. Brno: Institut mezioborových studií, 2008, s. 29.

² VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007, s. 14.

i různé odchylky v chování, které mohou vyústit až v antisociální. Pelikán (1995) chápe výchovu v různých pohledech, a to z aspektu filozofie, psychologie a etologie. Definuje ji jako „*cílevědomé, záměrné vytváření a ovlivňování podmínek umožňujících optimální rozvoj člověka v souladu s jeho individuálními dispozicemi a snahami stát se autentickou, integrovanou a socializovanou osobností*“.

Výchova má dvojí pojetí. V širším pojetí jde o nezáměrné ovlivňování člověka, funkcionální působení. V užším chápání jde o cílevědomé, záměrné, systematické působení na procesy učení, jehož cílem je kultivovaná osobnost schopná prosadit se.³

Socializace

Velký vliv na člověka má i jeho socializace, učení se žít v určité společnosti, jeho osobnost a následné chování též velmi ovlivňuje přebírání různých návyků a zvyků. Socializací (zespolečenšťováním) rozumíme proces postupného přetváření jedince (individua) z původního biopsychického organismu novorozence v kultivovanou a do společnosti začleněnou osobnost, které se tak stává biopsychosociální jednotkou.

Psychologickým základem socializace je sociální učení, bez něhož by socializace nemohla probíhat.⁴

Pomoc

Prosociální chování je neodmyslitelně spjato s pojmem pomoc, pomáhání apod., je tedy důležité si tento termín objasnit.

Z hlediska sociální pedagogiky ji definujeme jako „*aktivní účast při řešení konkrétní životní situace, a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení nebo nouze. Je to soubor činností, kterými se snažíme kompenzovat odhalené nedostatky, tj. aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální i psychickou stabilitu a sociální nezávislost, tedy zkvalitnit jeho život*“.⁵

Dobrovolnictví

Do oblasti pomáhání a pomáhající profese je potřeba zahrnout i pojem dobrovolnictví. „*Dobrovolnictví zahrnuje činnosti různých nadací a charitativních organizací,*

³ BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 54–55.

⁴ VÍZDAL, F., DOŇKOVÁ, O., NOVOTNÝ, J. *Sociální psychologie I*. Brno, Institut mezioborových studií, 2009, s. 38–39.

⁵ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 135.

*diakonie, občanských sdružení a veřejně prospěšných společností, které svou prací ve značné míře zakládají právě na dobrovolnících“.*⁶

Prosociální chování

K nejdůležitějším pojmům této diplomové práce patří prosociální chování, které je jedním z druhů možného chování člověka. Prosociálnost je podle Žilínka (1997) dobro člověka, ochota a schopnost pochopit a přijmout druhé i tehdy, když z toho člověk nemá zisk. Jiný pohled chápe prosociálnost jako akt, čin chování člověka, který se realizuje bez ohledu na motivaci. Motivací není zisk, image, reciprocita, ale empatie, soulad člověka se sebou samým a s vnitřní potřebou konat pozitivně.⁷ Prosociální chování je takové, jehož cílem je zlepšení situace druhého, přičemž pomáhající není povinen poskytnout pomoc a příjemce pomoci není instituce, nýbrž jedinec.⁸

Altruismus

Prosociální chování a altruismus jsou dva pojmy, které někteří spojují a nerozlišují, jiní je vidí jako dva rozličné termíny, přičemž se dohromady podporují.

Altruismus je chápaný jako nezištná starostlivost o blaho, nezištná láska, nezištná pomoc jinému člověku. Prosociální chování je založené na empatii jako schopnosti vcítit se do pocitů jiných.⁹ Někteří tvrdí, že altruismus je nutně spojen se sebeobětováním. Jiní spatřují odlišnost prosociálního chování a altruismu v tom, že prosociální chování považují za vzorec chování, zatímco altruismus za motivaci.¹⁰

Tab. 1 Pohled na prosociální chování a altruismus

Prosociální chování	Altruismus
<ul style="list-style-type: none"> ✓ širší pojem ✓ vzorec chování 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ specifický druh prosociálního chování ✓ motivace ✓ spojen se sebeobětováním

(podle autorů; Výrost, Slaměník, 2008 in Jurková 2011)

⁶ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 137.

⁷ BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 106.

⁸ MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009, s. 49.

⁹ BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 106.

¹⁰ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Přeborn: Grada Publishing, 2008, s. 285.

Egoismus

Opakem altruismu je egoismus. Pokud se soustředíme hlavně na svůj prospěch, své zájmy a potřeby, pak můžeme být označeni za egoisty, tedy osoby sobecké. Schopenhauer jej ve své filozofii charakterizuje zásadou „všechno pro mne a nic pro druhé“.

Egoismus „ovlivňuje spolčování za účelem plnění ziskových tužeb účastníků“. Jde o fakt, který nepůsobí silně, určující je v podnikatelské činnosti. Je nutné říci, že i v neziskové organizaci dochází k obohacování lidí zapojených do její činnosti. Nejde však o obohacení peněžní, ale v rovině kvality vlastního života (dosažení dobrého pocitu z poskytnuté pomoci, dosažení vlastní seberealizace...). Egoismus nelze chápat jednostranně negativně.¹¹

Mutualismus

S pojmy altruismus a egoismus může souviset i termín mutualismus, který se váže k neziskovým organizacím. Obecně bychom mohli říci, že mutualismus je vzájemné soužití či ovlivňování mezi dvěma či více subjekty, které je pro všechny prospěšné.

„Představuje spolčování za účelem jistých prospěchů jeho účastníků s vědomím, že svých prospěchů dojdou pouze tehdy, poslouží-li prospěchu ostatních“. V neziskové oblasti je zastoupen silněji.¹²

Empatie

Být empatický má rovněž pro prosociální chování velký význam. Někteří považují empatii za třetí vysvětlující princip prosocionálního chování.

Empatie má kognitivní základ, který usnadňuje rozpoznávání situace vyžadující pomoc. Výsledkem empatie je velmi blízké až identické prožívání situace s jiným člověkem. U empatického jedince tak dochází k navozování podobných emocionálních stavů včetně fyziologické reakce jako u pozorované osoby.¹³

Morálka

Morálka pochází z latinského moralitas, což znamená správné chování. V podstatě nám říká, jaké chování je pro společnost žádoucí a přípustné. Ukazuje nám celkový obraz pozitivního chování. Pojem morálka je úzce spjat s pojmem etika, což jsou konkrétní pravidla chování pro danou situaci. Morálka je širším pojmem. Morálně neboli mravně

¹¹ BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 18.

¹² BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 19.

¹³ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Příbram: Grada Publishing, 2008, s. 289.

jedná člověk tehdy, pokud jedná (chová se) ve schodě se svým svědomím. Mravnost tak souvisí s charakterem. O mravnosti (mravním postoji, jednání) hovoříme zejména v situacích, kdy člověk jedná dokonce proti svému okamžitému prospěchu nebo zájmu. Intenzivně totiž pociťuje, a to především s ohledem na své svědomí, že v dané situaci nemůže jednat jinak. Mravnost tak zdaleka není pouze záležitostí rozumu, ale má podstatnou vazbu na emocionální stránku člověka.¹⁴

Sociální normy

Norma obecně něco předepisuje, ať jde o dodržování nějakých pravidel, předpisů, nebo o chování apod. Upravuje jednání lidí mezi sebou. Toto zjištění je ve vztahu k prosociálnímu jednání důležité, neboť pokud se naučíme přijímat a dodržovat normy v dané společnosti, pomůže nám to rychleji jednat prosociálně. Sociální normy upravují chování lidí ve společnosti. Jedná se o závazný způsob chování jedinců v dané společnosti. Jde o to, co je v dané společnosti, kultuře obecně přijímáno, respektováno a co je na druhé straně haněno a zakazováno. Obsahem těchto norem jsou potom psaná i nepsaná pravidla, kterými se buď ukládá, nebo zakazuje nějaké chování. Tyto normy nejsou samozřejmě vrozené a člověk se jim musí učit, učí se je v procesu zvaném socializace. Členové dané společnosti si tyto normy předávají z generace na generaci.¹⁵

Neziskový soukromý sektor

Jedná se o soubor subjektů, které mají za cíl dosáhnout přímého užitku. Zakladateli jsou tedy soukromé osoby, které do zakládaných soukromých neziskových subjektů (nestátních neziskových organizací – NNO) vkládají kapitál bez očekávání dosaženého zisku, protože jsou zainteresovány na daném přímém užitku.¹⁶

Nestátní nezisková organizace (NNO)

Nestátní nezisková organizace je definována jako organizace nevytvářející zisk k přerozdělení mezi jeho vlastníky, správce nebo zakladatele. NNO může zisk vytvářet, ale ten není hlavním cílem, a musí být zase použit k rozvoji této organizace a plnění jejích cílů.¹⁷ Obecně lze z hlediska právního říci, že jde o organizaci založenou k poskytování veřejně (obecně) prospěšných služeb, zejména v oblastech ochrany životního prostředí, vzdělávání, výchovy, péče o volný čas jednotlivých skupin obyvatelstva, humanitární, charitativní a sociální péče, zdravotnictví, ochrany života

¹⁴ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 23.

¹⁵ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s. 24.

¹⁶ BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 13.

¹⁷ BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 13.

a zdraví, osob, kultury, tělovýchovy a sportu, ochrany zvířat atd. Konkrétně jde o občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace a nadační fondy. Samostatnou skupinu představují církve a jejich účelová zařízení.¹⁸

Nestátní neziskové organizace musí podle L. M. Salamona a H. K. Anheiera plnit následující kritéria:

- jde o institucionalizovaný, tj. formálně organizovaný subjekt, v některých zemích je to dáno také jejich formálním statutem;
- NNO má soukromoprávní povahu, tj. je institucionálně oddělena od státní správy, tzn. že ve vedení nestátních neziskových organizací tvořících nestátní neziskový sektor nemohou být státní úředníci a NNO se tak nemohou dostat k zaručené státní podpoře, i když financování z veřejných zdrojů je dovoleno;
- NNO nerozděluje zisk, což znamená, že nevrací ani nerozděluje případný zisk ze své činnosti svým vlastníkům či správcům; pokud NNO tvořící nestátní neziskový sektor dosáhne zisku, musí tento zisk opětovně použít na cíle dané posláním této organizace;
- NNO je samosprávný a autonomní subjekt, tj. je schopna řídit sama sebe, NNO mají svá vlastní interní pravidla a nejsou nijak ovládány zvenčí;
- NNO vzniká dobrovolně, tj. vykonává své činnosti na základě dobrovolného a nikoli direktivního nařízení státní moci.¹⁹

1.2 Přehled zpracované problematiky v literatuře

Prosociální chování odborníků neziskových organizací je spojení, které je podle mého názoru nerozlučitelné. Každý člověk pracující v pomáhající sféře by měl mít jistou míru empatie, altruismu, trpělivosti, soucitu a dalších vlastností, jež jsou nezbytné pro práci s lidmi, kteří ho potřebují.

Obecně pomáhání člověka člověku, které vycházelo z nezištné lásky k druhému bez nároku na odměnu, mělo rozsáhlou historii. Již v antickém Římě se můžeme setkat s prvky pomoci, která se vyznačovala tím, že lidé v nouzi, nemocní či pronásledovaní se

¹⁸BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 14.

¹⁹BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 15–16.

uchylovali na určité místo a tam jim byla poskytnuta pomoc a podpora. Pomoc je též spojena s pojmem dobrovolnictví, které má i u nás svoji tradici a významně se přičinilo k vývoji postupné profesionalizace pomáhání. I v dalších státech po rozpadu římské říše docházelo k obecně prospěšnému sdružování. Zásadní roli zde sehrávaly tzv. špitály. Jednalo se původně o útulky, které byly budovány pro poutníky do Svaté země, ale později začaly sloužit pro nemocné a chudé. K zakládání docházelo přibližně od 12. století při kláštorech, kde je provozovali mniši a řeholnice špitálních bratrstev a řádů, jako např. johanité, resp. maltézští rytíři, lazariáni nebo křížovníci. V souvislosti s ranou historií špitálů je vhodné připomenout např. osobnost Anežky České, sv. Ludmily nebo sv. Zdislavy.²⁰

Je zřejmé, že pro možnosti sdružování bylo důležité období roku 1989, kdy byly obnoveny spolky Sokol, Skaut – Junák a další a vznikají i nové neziskové organizace, občanská sdružení nebo nadace. Důležité bylo také, že v souvislosti s budováním nových, moderních politických celků začal potřebným pomáhat také stát. V dnešní době je fenomén pomáhání, dobrovolnictví, prosociálnosti daleko více používán než v dobách dřívějších. Tuto skutečnost můžeme pozorovat v tom, že se o těchto dobrovolnických činnostech daleko více mluví, vidíme vznikat nové nadace, nadační fondy, církevní organizace a další spolky, často v jejich čele stojí mediálně známé osoby, které realizují pomoc druhým. Tento trend zvyšujícího se zájmu o tuto oblast s sebou nese i značnou odpovědnost, profesionalitu, disciplínu, ale také tlak spojený s uskutečněním cíle, ke kterému byla ustanovena.

V poslední době byla vydána celá řada publikací, které se problematikou pomáhání, pomoci, prosociálnosti a sociální oblastí zabývají. Např.:

Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe), Petr Boukal

Kniha vydaná v roce 2009 je z mého pohledu velmi dobrým pomocníkem v orientaci nestátního neziskového sektoru. Autor se snaží uceleně popsat tento neziskový sektor, počínaje základní terminologií, rozčleněním neziskového sektoru a historií přes výklad podstaty jednotlivých činností, které v ní probíhají. Je zde uceleně popsán výklad situace NNO ve vybraných zemích EU. Kniha je rozdělena do dvanácti přehledných kapitol, z nichž pro mne byly nejdůležitější kapitoly: neziskové organizace ve

²⁰ BOUKAL, P. *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, 24-25 s.

společnosti a ekonomice, historie sdružování, personální činnost – dobrovolnictví, neziskový sektor – vybrané oblasti působení. Petr Boukal ve své knize hovoří o podstatě NNO, která je vyjádřena dobročinností jednotlivce připraveného pomáhat druhým, kteří se dostali ne vlastní vinou do obtížné situace. Dobročinnost vidí jako hodnotu vedoucí k založení NNO, která vychází z pozitivního vztahu k lidem. Lásku k lidem – filantropii, považuje za základ pro dobročinnost, tzv. caritas, tj. křesťanská láska.²¹

Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, socialne a komunikačné aspekty,

doc. PhDr. Zlatice Bakošová, PhD.

Publikace, vydaná v roce 2011 v Bratislavě, předkládá čtenářům poznatky o utváření osobnosti z pohledu sociální pedagogiky. Autorka hovoří o skutečnosti, že na osobnost jedince nelze nahlížet jen z pohledu biologie, genetiky, psychiatrie, antropologie apod., ale i z pohledu pedagogiky, sociální pedagogiky a teorie výchovy. Kniha je členěna do čtyř základních kapitol.

První kapitola předkládá teorii sociální pedagogiky, uspořádání do systému, představuje tradiční a inovativní proudy sociální pedagogiky za použití nejnovějších poznatků sociální pedagogiky. Druhá kapitola si klade za cíl ukázat, jaké poznatky nabízí teorie výchovy pro utváření osobnosti. Zde se autorka soustředí na některé otázky vycházející z tradiční teorie výchovy, ale zaměřuje se i na otázky nové, jako výchova pro život, výchova ke zdravému způsobu života, multikulturní výchova atd. Třetí kapitola této knihy nahlíží na, pro mne důležitou, oblast, a to oblast sociálnosti. Předkládá, jaké jsou možnosti utváření osobnosti z aspektu sociálních vztahů (vlivem výchovy), poukazuje na utváření sociálních a prosociálních kompetencí. Poslední část knihy přináší pohled na osobnost z hlediska komunikace jako mnohostranného jevu. Závěr knihy podává všeobecný pohled na osobnost z hlediska sociální pedagogiky.

Kniha mi pomohla nahlédnout do oblasti prosociálnosti z pohledu utváření sociální, prosociální osobnosti, pochopit souvislosti vlivu výchovy na utvářející se osobnost člověka.

Základy sociální pedagogiky, prof. Blahoslav Kraus

Jedná se o titul, který představuje ucelený pohled na sociální pedagogiku. Kniha vydaná v Praze roku 2008 se skládá z devíti kapitol. Každá část rozebírá některou z důležitých oblastí sociální pedagogiky. Jedná se o oblast historie sociální pedagogiky, dále

²¹ BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 20.

metodologická východiska sociální pedagogiky, sociální pedagogika jako vědní disciplína, prostředí a výchova, přirozená prostředí, škola a výchovná zařízení z pohledu sociální pedagogiky, sociálně-pedagogická komunikace, sociální pedagogika jako životní pomoc, sociální pedagogika v praxi.

Abych mohla lépe porozumět problematice prosociálního chování, odborníkům v nestátních neziskových organizacích či osobám činícím dobročinnost, bylo zapotřebí pochopit teorii výchovy z pohledu sociální pedagogiky, problematiku prostředí, které člověka obklopuje, sociální komunikaci atd. Kniha prof. Blahoslava Krause mi takový přehled poskytla. Zvláště přínosná pro moji práci byla kapitola *Sociální pedagogika jako životní pomoc*. Zde je uveden pohled do historie pomáhání, sdružování organizací poskytujících pomoc, otázka dobrovolnictví, pomáhání z dnešního pohledu, dobrovolnictví v současné společnosti atd.

Hledání těžiště výchovy, Jiří Pelikán

Jiří Pelikán ve své knize, publikované v roce 2007, hovoří o moderním člověku a předkládá čtenářům návod, jakým směrem by se výchova měla ubírat. Autor uvádí základní integrující kvality osobnosti, které by měly být těžištěm výchovy. Jde o výchovu k hledání a nalezení smyslu, k adekvátní sebereflexi osobnosti a jejímu utváření, k životnímu zaměření a charakteru jako integrujícím faktorům, k orientaci ve světě jako významnému faktoru připravenosti k životu, k optimistické životní pozici, svobodě a odpovědnosti, citovosti a citlivosti.

Kniha je vhodná pro studenty v oblasti pedagogiky, ale i pro veřejnost. V kapitole *Citovost a citlivost* se autor věnuje výchově k vnímání emocí jiných lidí a výchově k pomoci a soucitu, což jsou předpoklady k altruistickému chování. Velmi pěkně danou problematiku rozebírá a uvádí zde příklady působení soucitu (empatie) na prosociální chování.²²

Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie, Helena Zášková a Zdeněk Mlčák

Kniha, vydaná v roce 2009, je zaměřena na teoretické a empirické souvislosti vybraných druhů prosociálního chování, empatie a jejich osobnostních souvislostí. „*Prosociální chování i empatie jsou v ní chápány jako multidimenzionální konstrukty, které jsou*

²² JURKOVÁ, J. Bakalářská práce. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, 15 s.

studovány v kontextu pětifaktorového modelu osobnosti i některých dalších aspektů, včetně hodnotové orientace.“²³

Publikace je rozdělena do jedenácti kapitol, které vysvětlují například: teoretické aspekty altruismu, prosociálního chování, empatie apod. Další části jsou věnovány projektům Z. Mlčáka a H. Záškodné. Prosociální chování autoři vnímají jako fenomén, jenž je propojen s komplexem specifických osobnostních dispozic a který se dostává do popředí díky působení mnoha situačních podmínek a okolností.

Kniha, která obsahuje mnoho hodnotných poznatků týkajících se prosociálního chování a pojmů k němu se vztahujících, je odbornou publikací pro studium sociální pedagogiky, andragogiky zdravotně sociálních oborů a je určena i dalším pracovníkům v sociální sféře.²⁴

Základy psychologie, Marie Vágnerová

Kniha přináší ucelený pohled do problematiky psychologie. Při studiu prosociálního chování a souvislostí vztahujících se k lidem jednajících prosociálně se tato kniha stala též významným nástrojem ke studiu tohoto jevu. Kniha se prosociální tematiky přímo nedotýká, ale poskytuje základy psychologie pro jeho porozumění. Pouze v kapitole *Základní psychické a psychosociální potřeby* hovoří o jejich rozvíjení na vrozeném základě. Zvláště pak potřeba sociálních kontaktů, potřeba někomu patřit, slouží nejen jako zdroj jistoty a bezpečí, ale jsou i zdrojem specifické zkušenosti. A právě v této potřebě se odrážejí základní motivační tendence: dominance X submise, hostilita X láska, egocentrismus X altruismus, autonomie X sounáležení. V této části Marie Vágnerová rozebírá pojem altruismus, potřebu pomáhat, starat se o své bližní. Hovoří o altruismu jako o tendenci, která má vrozený základ, není jen naučená: člověk ke své existenci vždycky potřeboval lidskou společnost. Aby z ní nebyl vypuzen, musí se chovat altruisticky²⁵.

Publikace se skládá z pěti hlavních kapitol: *Úvod do problematiky, Poznávací procesy, Emoční prožívání a psychická autoregulace, Osobnost, Člověk jako součást společnosti*. Kniha byla vydána v Praze roku 2007.

²³ MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009, s. 11.

²⁴ JURKOVÁ, J. *Bakalářská práce*. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, s. 16.

²⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007, s. 187.

Sociální psychologie – 2., přepracované a rozšířené vydání, Jozef Výrost, Ivan Slaměník

Publikace těchto autorů mi byla velmi důležitým pomocníkem v poznávání prosociální tematiky. Kniha je členěna do čtyř základních kapitol: *Předmět a místo sociální psychologie, Jedinec a sociální chování, Jedinec v interakci* a poslední velká část se věnuje skupině. Prosociální chování je zde rozebíráno v kapitole *Jedinec v interakci*. Ivan Slaměník a Jozef Výrost, zde vysvětlují, co je prosociální chování, altruismus, pomoc, podpora atd. Dále se zaměřují na to, proč člověk pomáhá.

Zde jsem se např. dozvěděla, že v současné psychologii se většina autorů přiklání k názoru, že motivační zdroje prosociálního chování je třeba hledat ve vlivech prostředí a výchovy a že prosociální chování se nejčastěji opírá o teorii sociální výměny – náklady X zisk. Tento fakt také rozebírá další podkapitola *Sociální výměna*, dále se zde autoři zabývají tématy: sociální norma, empatie, kdy pomáháme, efekt přihlížejících, rozptýlená odpovědnost, osobnostní determinanty, komu pomáháme. Následuje souhrn informací k prosociální tematice a klíčová slova.

Z mého pohledu není kniha určena pouze studentům oboru psychologie, ale i širší veřejnosti pro svoji čtivost a srozumitelnost.

Etika pro pomáhající profese, Jiří Jankovský

Publikace vydaná v roce 2003 se snaží upozornit na etické otázky související s výkonem tzv. pomáhajících profesí. Hovoří o tom, že lidské být je především být odpovědným, a to ve všech rovinách. Zde mluví zejména k profesím vyznačující se „prací s lidmi“, ať jde o práci v oblasti zdravotnictví, výchovně-vzdělávací či sociální. Lidé pracující v těchto profesích by se měli vyznačovat spontánním prosociálním jednáním.

Kniha je dělena do sedmi základních kapitol, v nichž nalezneme odpovědi na otázky týkající se podstaty člověka, základní pojmy související s etikou, vztah k sobě samému, vztah člověka k okolnímu světu, vztah člověka k životu, problémy spojené s výkonem pomáhajících profesí a v neposlední řadě téma pomáhající profese a náboženství.

1.3 Charakteristika sociálních kompetencí

Člověk se chová mnoha rozličnými způsoby. Zřejmě nenajdeme dvě osoby mající stejné vnímání okolního světa a následnou reakci na tyto vjemy. Je to dáno různými styly výchovy, které nás od dětství obklopovaly, lidmi se kterými jsme se stýkali, a celkově je to také dáno prostředím, v němž jsme žili. Zde se hovoří o podmínkách vnějších, což jsou vlivy společnosti, prostředí. Kromě těchto vlivů jsou zde i jisté vnitřní podmínky, které nelze opomíjet. Sem řadíme biologické činitele, individuální zkušenosti a vlastnosti osobnosti. Sociální kompetence člověka jsou součástí všeobecných kompetencí. Lze říci, že představují způsobnosti a míru sociálnosti osobnosti v sociálních vztazích, v sociálním prostředí, v přebírání sociálních rolí a pozic, v úrovni komunikace, v schopnosti předcházet a řešit problémy. Vyšší úroveň sociálních kompetencí představují prosociální kompetence.²⁶

Výchova k sociálním kompetencím s sebou přináší řadu specifík, proto je důležité vědět, jak se sociální a prosociální kompetence mohou utvářet podporovat a udržovat. Základem pro utváření správných sociálních kompetencí je fungující rodina.²⁷

Rodina podle Z. Bakošové představuje „*právní, legislativní a partnerský vztah mezi manželi a mezi rodiči a dětmi. Rodina je malá sociální skupina, která plní důležité funkce: biologicko-reprodukční, která zabezpečuje pokračování potomků, ekonomickou, jejíž cílem je ekonomické zabezpečení členů rodiny, socializačně-výchovná, která pomáhá dětem při začleňování se do společnosti, utváří návyky, postoje, zručnosti a dává základy výchovy pro život. Rodina zároveň utváří prostor, kde člověk uspokojuje svoje potřeby: jistoty, bezpečí, lásky, seberealizace*“.²⁸

V rodině dítě nalézá místo pro svoji socializaci, výchovu, návyky, postoje, přebírá různé role atd. Je jisté, že současná podoba rodiny ve srovnání s dobou dřívější, není rozvoji sociálních kompetencí tolik nakloněna.

²⁶ BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 106.

²⁷ VALENTA, J. *Osobnostní a sociální výchova*. Kladno: Aisis, 2006, s. 27.

²⁸ BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 80.

Charakteristické znaky současné rodiny:

- Díky demokratizaci uvnitř rodiny muž ztrácí dřívější výsadní postavení, přítomnost obou rodičů je ale pro harmonický rozvoj dítěte a pro utváření správných vzorů nenahraditelná.
- Rodina se často dostává do jisté izolovanosti – dochází k rozpadu více generačního soužití, tím klesá i množství interakcí mezi členy více generační rodiny, které jsou přirozenou cestou sociálního učení. Dále je typický pokles významu sousedských vztahů atd.
- Rodina se zmenšuje – kromě rozpadu více generačního soužití přibývá tzv. singl domácností. Přibývá osamělých žen s dětmi, dochází k celkovému poklesu počtu dětí – rodiny pouze s jedním dítětem již nejsou výjimkou, přičemž z pohledu sourozenecké konstelace je potvrzeno, že „jedináčkové“ jsou ohroženi těžkostmi v rámci socializace do vrstevnické skupiny. Děti v předškolním věku získávají sociální zkušenosti právě nejvíce od svých vrstevníků ve vzájemných interakcích mezi sebou.
- Dezintegrace rodiny – členové rodiny nežijí spolu, ale vedle sebe – atomizace v rodině.
- Nadměrné zatížení rodičů pracovními aktivitami, kdy nedostatek času na děti je mnohdy kompenzován nadměrným přísunem materiálních prostředků. Toto vše se podepisuje na deformaci hodnotového systému a charakteru dítěte.
- Současná rodina bývá stále častěji dvoukariérová.
- Velká rozvodovost současné rodiny.

Tyto charakteristiky současné rodiny bohužel negativně ovlivňují vývoj sociálních a prosociálních kompetencí. Pro formování sociálních kompetencí je důležitá kvalita připoutání (attachment). Autor této teorie Bowlby ji vysvětluje takto: *„Jde o citový vztah k druhému člověku, který trvá v čase a prostoru a umožňuje vytvořit vzájemný emocionální vztah“*. Podmínkou pro utvoření kvalitní vazby je jemné, citlivé reagování dospělé osoby na potřeby dítěte a jejich přiměřené uspokojování. Dítě potřebuje pro svoji celkovou stabilitu osobu, se kterou si vytvoří silné pouto. Děti s pozitivní a silnou citovou vazbou se potom vyznačují přátelskostí, jsou spolupracující, oblíbené v kolektivu, veselé, kreativní, získávají pozitivní projevy náklonnosti, což směřuje k jejich vyšší míře sociální zručnosti. Naopak děti, které si nevybudovaly silné citové

pouto k druhé osobě, mohou trpět citovou deprivací, bývají úzkostné, vyznačují se izolací od ostatních členů v kolektivu, impulsivností atd.²⁹

Z. Bakošová uvádí některé důvody, proč nemají děti rozvinuté sociální kompetence:

- nevhodný styl rodinné výchovy,
- porucha připoutání se,
- nevhodné, resp. nedostatečné modely ve výchově,
- násilné a kruté zacházení s dítětem,
- bariéry vyplývající z odlišné kultury, etnicity dítěte.³⁰

Pro rozvoj správných sociálních kompetencí dítěte v rodině jsou důležité také vzory. Rodina poskytuje dítěti řadu vzorů chování, kterou si potom osvojuje. Důležitý je vzor obou rodičů. Matka i otec dítěti poskytují příklady v řadě rolí i pozic v rodině, ale i v jejich zaměstnání. Ukazují dítěti příklady empatie, porozumění, spolupráce, obětavosti, vůdcovství apod. Samozřejmě jsou pro děti důležité i vzory z širší rodiny. Tedy vzory přebírané od sourozenců, prarodičů, strýců, tet, bratranců, sestřenic a dalších příbuzných a přátel. Kromě pozitivních vzorů v rodině můžeme k rozvoji sociálních kompetencí přispět i rodinnými rituály a rodinnými hodnotami. Rituály v rodině, jako jsou různé zvyklosti, tradice, oslavy, svatby, promoce přispívají k utváření kvalitních návyků, které upevňují vztahy, úctu, zdvořilost, společenské návyky atd. mezi rodinnými příslušníky. Je také potřebné učit děti správným hodnotám, jako je dobro, tolerance, láska apod., protože takové hodnoty rozvíjejí sociální a prosociální kompetence.

Další důležitou institucí pro rozvoj sociálních a prosociálních kompetencí je škola a školská zařízení. Škola je zařízení, kde dochází primárně k výchově a vzdělávání dětí a mládeže. Jedná se hlavně o školy všech typů a stupňů, od mateřských škol až po školní družiny, školní kluby, domovy mládeže, střediska volného času, dětské domovy, dětské domovy se školou, krizová centra pro mládež apod.

Škola plní určité funkce:

- Socializační funkce – Dítě se učí začleňovat do společnosti, přebírá kulturu a snaží se pochopit, co od něj společnost bude dále očekávat.

²⁹ BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 111.

³⁰ BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 112.

- Výchovná funkce – Zde se škola zaměřuje na celkový osobnostní rozvoj, klade menší důraz na kognitivní složky rozvoje dítěte a větší na složky emotivní a konativní.
- Pečovatelská funkce – Škola zajišťuje úkoly v oblasti péče o žáky v oblasti zdraví, bezpečnosti a psychické pohody, směřuje k celkovému rozvoji osobnosti.
- Poradenská funkce – Jde převážně o funkci, kterou ve školách zabezpečuje výchovný poradce, který by měl pracovat nejen s dětmi, ale i s jejich rodiči a učiteli. Předmětem jeho zájmu by neměla být pouze otázka profesní orientace, ale i problematika studijních předpokladů, diagnostiky schopností, osobnostních zvláštností, pomoci v řešení prospěchových a výchovných obtíží atd.
- Rekreační funkce – Realizuje se mimo vyučování, ve volném čase žáků. Tuto funkci by ve škole měly pokrýt školní družiny, kluby, zájmové kroužky atd.
- Profesionalizační funkce – Škola má žákům pomáhat zaujmout místa ve světě práce.
- Selektivní funkce – Škola v tomto smyslu funguje i jako výtah, který žáka vyveze do určitého podlaží (zaměstnanecká prestiž, sociální prestiž), a to podle toho, jaký stupeň a typ školy absolvuje.³¹

Sociální a prosociální kompetence lze u dětí rozvíjet ve škole v rámci určitých vyučovacích předmětů. Jedná se zvláště o předměty: etická výchova, náboženská výchova, tělesná výchova, občanská výchova, výchova ve volném čase, v rámci třídní hodiny atd. Podle mého názoru může učitel praktikovat a začleňovat prvky prosociální výchovy do kteréhokoli vyučovacímho předmětu, protože nejde jen o předmět samotný, ale o používání zvláštních výchovných metod, určitého stylu výchovy. Mimo těchto vyučovacích předmětů existují ve škole i další faktory, které ve školním prostředí ovlivňují rozvoj požadovaných sociálních a prosociálních kompetencí. Jedná se například o osobnost učitele, školní klima, kultura a pravidla školy, výchova zážitkem jako prostředek rozvoje sociálních kompetencí atd.³²

Nejvýznamněji se na rozvoji sociálních a prosociálních kompetencí podílí předmět etická výchova. Výzkumem výchovy k prosociálnímu chování se zabýval počátkem osmdesátých let v Barceloně Roberto Roche Olivar, který na základě ověřování různých poznatků dospěl k závěru, že na pozitivní utváření charakteru má vliv prosociálnost.

³¹ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 104.

³² BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, s. 116.

Jedná se o promyšlené uspořádání vyučovacího procesu a celého dne ve škole. Etická výchova v užším smyslu znamená řízení školního společenství pomocí speciálních aktivit, jež mají v učebních plánech zvláštní prostor.

Etická výchova je tvořena čtyřmi základními složkami, které dohromady tvoří celek:

- *Výchovný program* je zaměřen na rozvoj faktorů podporujících kladný vývoj osobnosti. Jde např. o rozvíjení pozitivního hodnocení druhých, sebeúcty, empatie, ale hlavně prosociálnosti.
- *Výchovný styl* je charakterizován pozitivním přijetím dítěte, vyjádřením kladných citů, připisováním kladných vlastností. Tento styl výchovy se má podobat výchovnému stylu uskutečňovanému v rodinném prostředí.
- *Osobité metody*, jako např. metoda prožitková nebo učení posilováním žádoucího chování přirozeným způsobem ovlivňují chování a postoje dětí a na základě takto získaných zkušeností pozitivně rozvíjejí empatii i prosociální citění.
- *Rozvoj prosociálnosti* – výchovný program, výchovný styl a osobité metody jsou zpracovány tak, aby co nejefektivněji podporovaly rozvoj prosociálnosti.

Etická výchova slouží k navazování a upevňování dobrých a zdravých vztahů, k vytvoření skutečné představy o sobě samém, k tvůrčímu řešení běžných problémů, k vyjádření vlastních názorů s podporou poznatků získaných v diskuzi s druhými, k recenzi vnímaných vzorů pro utváření vlastního názoru, k pochopení podstatných environmentálních a ekologických problémů a všeho, co přináší moderní svět.

Na závěr pojednání o etické výchově ještě doplním, že tento předmět u dětí rozvíjí například sociální dovednosti, které se soustředí nejen na osobní prospěch, ale též na potřeby druhých lidí, na vlastní pozorování a následné vyhodnocování závěrů pro praktický život, snaží se zaměřit na optimální způsoby komunikace, podporuje toleranci k hodnotám, názorům a přesvědčení druhých lidí, podporuje empatii, upevňuje kladnou představu o sobě samém, učí se spolupracovat a poskytuje mnoho dalších pozitivních dovedností.³³

Sociální kompetence u osob pracujících v pomáhajících profesích

Člověk pracující v pomáhajících profesích se vyznačuje určitými sociálními kompetencemi.

³³ JURKOVÁ, J. *Bakalářská práce*. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, s. 64–65.

„Sociální kompetenci lze definovat jako kapacitu jedince ke kognitivně-afektivně-behaviorálnímu manažerování chování ve směru dosažení osobních/sociálních cílů, jako schopnost jedince k nacházení vzájemných souvislostí mezi myšlením, cítěním a chováním, které vedou k dosažení sociálních úloh a očekávaných výsledků.“³⁴

Sociální kompetence je spjata se sociální způsobilostí, která je pozitivem v sociálních situacích, spokojeností s vrstevnickými vztahy, komunikací, kooperací, asertivitou, zodpovědností, sebekontrolou, zvládnutím konfliktních situací, z jiného pohledu skupinou následujících způsobilostí: způsobilostí pro život ve školní třídě, způsobilostí pro přátelské vztahy, způsobilostí pro manažerování citového prožívání, způsobilostí neagresivního chování, způsobilostí pro zvládnutí stresu. Osoba pracující s lidmi, kteří potřebují naši pomoc, by se měla vyznačovat těmito sociálními způsobilostmi. Podle behaviorální definice sociálních způsobilostí jde o situačně specifické formy chování, které maximalizují pravděpodobnost zajištění nebo udržení posílení a snížení pravděpodobnosti ublížení v procesu sociálního chování jedince.

K základním zdrojům informací o sociální kompetenci jedince patří:

- Sociální adjustace. Sociální adjustace je důležitou komponentou modelu sociální kompetence, ukazatelem míry sociální adjustace, zdrojem informací o sociální kompetenci jedince, je úroveň jeho úspěšnosti v dosahování důležitých vývojových úloh a cílů.
- Zkoumání úrovně společenského statusu jedince v různých oblastech jeho života.
- Obecné posouzení sociální kompetence. Zdrojem informací je sebeposouzení sociální kompetence, hodnocení kompetence vrstevníky, učiteli, rodiči, přičemž se nesleduje specifické chování jedince, ale spíše prototypy charakteristik určitého chování.
- Sociální chování. Posuzuje se běžné nebo typické sociální chování. Zdrojem informací je frekvence sociálních interakcí, výskyt prosociálního chování atd.
- Posouzení produktů sociálního chování. Zdrojem informací je úroveň sociálních vědomostí, úroveň sociální akceptace jedince ve skupině vrstevníků atd.
- Hodnocení životních způsobilostí sociálního chování, tzn. vnímání a interpretování sociálních situací.³⁵

³⁴ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Přeborn: Grada Publishing, 2008, s. 206.

³⁵ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Přeborn: Grada Publishing, 2008, s. 207.

S pojmem sociální kompetence úzce souvisí i pojem sociální inteligence, kterou považují za též velmi důležitou. Jedná se o schopnost jedince porozumět cítění, myšlení a chování jiných lidí, porozumět sobě samému a na tomto základě se chovat k ostatním lidem.

Dalším důležitým pojmem je moudrost, chápána jako výjimečná úroveň lidského fungování. Dále je to emocionální inteligence, jako schopnost monitorovat emoce.³⁶

Příkladem jedince se správně utvořenými sociálními kompetencemi je člověk spolupracující ve skupině, pozitivně ovlivňující kvalitu společné činnosti, utváří pozitivní atmosféru mezi spolupracovníky i mezi klienty, je ohleduplný, tolerantní, vcítí se do potřeb a přání ostatních, poskytuje pomoc a podporu, dokáže se poučit a přijmout rady druhých, má pozitivní představu o sobě samém, nepodceňuje se, je klidný a vyrovnaný atd.

Sociálně kompetitivní chování spojuje a podporuje vzájemně respektující se sociální vztahy, vede k sociální akceptaci, má prosociální charakter.

³⁶ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Přeborn: Grada Publishing, 2008, s. 211.

2 CHARAKTERISTIKA PROSOCIÁLNÍHO CHOVÁNÍ

„Milujte své nepřátele a konejte dobro a dávejte, aniž byste očekávali, něco na oplátku; a vaše odměna bude veliká a budete synové Nejvyššího.“

(Bible, Lukáš 6,35)

Svět kolem nás se rychle mění. Lidé jsou ovlivňováni médii, která v nich vyvolávají stále častěji agresi, apatii, život v imaginární realitě. Slýcháme o teroristických útocích, vraždách, korupci. Jsme svědky neustálé honby za penězi, kariérou a už málo se obracíme k tomu, co je opravdu důležité. Naše chování se odráží v prostředí, ve světě, který nás obklopuje. Jaký je svět nebo naše okolí, takový jsme potom i mi. Někdy si říkám, jestli by lidem nebylo lépe bez komerčních televizí, internetu, počítačových her atd. Rodiče by měli více času na děti a děti zase na rodiče. Lidé by nebyli pod vlivem fikce a dalších nástrah. Protože je ale doba taková, nezbyvá než hledat alternativy k předcházení špatných vlivů. Je ovšem velmi složité měnit utvářející se charaktery pod tlakem celospolečenských trendů.

Tak jako v minulosti byli lidé, kteří poskytovali potřebným nezištnou lásku a podporu, tak i v dnešní době se setkáváme s dobrosrdečností a pomocí. V minulosti se prosociální chování z mého pohledu utvářelo více přirozeně, byl kladen větší důraz na morálku, etiku, rodinnou soudržnost a pravidla. I když víme, že prosociální chování je také podmíněno souborem specifických osobnostních dispozic. Prosociální chování bylo lépe rozvíjeno na základě výchovy a vlivů prostředí. V dnešní době se bohužel prosociálnímu chování musíme více učit. Učitelé se v mateřských a základních školách učí osvojovat v rámci různých školení a seminářů prosociální výchovu a následně ji začleňují do vzdělávacích programů škol. Ke konání dobra přispívá i stále častější vznik nejrůznějších neziskových organizací, nadací, církevních institucí, které poskytují pomoc potřebným. Na vysokých školách vznikají též obory, které připravují studenty k výkonu nejrůznějších pomáhajících profesí, které jsou podmíněny vysokou úrovní osobnostních předpokladů a emocionální angažovaností.

Prosociální chování charakterizované jako jakékoli pozitivní akty chování, které směřují k druhým lidem bez nároků na odměnu je chování, o kterém se dnes velmi hovoří. Je předmětem mnoha výzkumů, věnuje se mu řada publikací.

2.1 Typy chování – projevy a charakteristiky

Chování člověka je komplexem vnějších, pozorovatelných projevů. Naše gesta, pohyby, postoje, nejrůznější pozorované změny jsou výsledkem našeho chování. Chování člověka je vždy podmíněno různými vlivy, které na nás v rámci našeho bytí působí. Studium lidského chování se zabývá řada věd, které se liší předmětem i metodou zkoumání. Mohu zde zmínit například etologii, psychologii, sociologii, pedagogiku.

Etologie

Z pohledu etologie, která se též nazývá biologii chování, chápe toto chování jako přizpůsobení zdravého organismu na měnící se prostředí. Tato přizpůsobení mohou být dědičně fixována nebo mohou být naučena a dohromady vytváří pevné vzorce chování. K nejjednoduššímu vzorci chování můžeme přiřadit například reflexy (podnět, podráždění receptoru vyvolá signál, který se dostává k efektoru, tj. k výkonnému orgánu). Vedle příčinných vztahů mezi podnětem a reakcí zkoumá etologie také jejich účelnost, tj. výhodu, kterou tento vztah organismu přináší. Z tohoto pohledu dělíme chování na potravní, rozmnožovací, komunikativní, průzkumné apod.

Psychologie

Chování je druhou stranou psychiky vedle prožívání. Jde o fenomén vyjadřující vnější projevy subjektu i jeho vnitřní, zážitkové zpracování situace. Je obvykle spojeno s pozorovatelnými pohyby.³⁷

Psychologie podle behaviorismu považuje za chování jevy, které jsou objektivně dostupné, pozorovatelné a měřitelné. Jiná odvětví rozlišují mezi mimovolním chováním a volným jednáním, za které může jedinec nést odpovědnost. V psychologii hraje důležitou úlohu motivace jednání. Výkladem skrytého nevědomého významu se zabývá psychoanalýza.³⁸

Pedagogika

Chování ve školním prostředí je důležitým předmětem zkoumání pedagogiky. Chování studentů se klasicky hodnotí na vysvědčení. Současná pedagogika, ale hledá cesty, jak nevhodnému chování žáků předcházet.

³⁷ VÍZDAL, F. *Základy psychologie*. Brno: Institut mezioborových studií, 2008, s. 29.

³⁸ HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 2003, s. 82.

Sociologie

Tato věda se zabývá chováním člověka z pohledu lidské společnosti, řeší chování skupinové i kolektivní. Ve vztahu k lidskému společenství lze dělit chování člověka na prosociální, které je pro společnost prospěšné, chování asociální, které nerespektuje normy společnosti, chování antisociální, jež je zaměřené proti skupině atd.

Existuje celá řada nejrůznějších druhů chování. Každý typ chování je podmíněn určitou potřebou, která následně určité chování vyvolá. Různé druhy chování jsou označovány jejich potřebami nebo motivy. Chování v této kapitole dělím na chování motivované základními biogenními motivy a dále chování ovlivněné sociálními motivy.

Hlad

Chování člověka vedoucí k uspokojení potřeby hladu – příjem potravy. Příjem potravy je nezbytnou podmínkou reprodukce života, neboť člověk z přijaté potravy získává energii a stavební látky. Energie je nezbytným předpokladem jeho aktivity a její zásoby jsou uloženy v buňkách nervů a svalů. Organismus člověka si sám dokáže zvolit potravu, kterou potřebuje pro svoje zdraví a vitalitu. Alimentární chování je vyvoláno potřebou potravy a motivováno pocitem nasycení. Při studiu alimentárního chování mne zaujal případ chlapce, který vykazoval abnormální chuť na sůl a slovo „sůl“ bylo první, které se naučil říkat. Denně vedle velmi slaných jídel konzumoval čajovou lžičku soli. Ve věku 3, 5 roku zemřel po sedmi dnech hospitalizace v nemocnici, kde mu sůl nebyla podávána. Po smrti byl u něho prokázán nedostatek v hospodaření organismu se solí, který byl zapříčiněn selháním nadledvinek. Alimentární popud je velmi silný, vědomí hladovějícího člověka je zaměstnáno snahou o získání potravy za každou cenu. J. Dvořák (1985, s. 81) řekl: „*Hlad ničí především sociální vztahy lidí. Hladovění mění lidskou psychiku – nezřídka, ba při dlouhém a krutém hladovění většinou jako pravidlo – až ke stupni psychické poruchy. Mění právní a společenské postoje. Ve snaze utišit hlad lidé zanedbávají způsoby činnosti, které je dělaly lidmi. Hlad degraduje všechny etické, estetické, racionální, citové a zvykové normy. Zůstane jen pud – pud sebezáchovy, sobecký, egoistický, nemilosrdný a dravý. Nakonec mohou všechny morální hodnoty klesnout tak hluboko, že lidé pojídají mrtvolu, ba zabijí živé, aby je snědli. Případy lidojedství byly zaznamenány při velkých hladomorech, např. na Ukrajině v polovině třicátých let v období tzv. rozkulačování, zcela nedávno u těch, kteří přežili katastrofu letadla v horách a pojídali mrtvé spolucestující, aby přežili*“. V alimentárním chování vystupují dva mechanismy: fyziologické potřeby potravy

a potravní zvyky, tj. způsob opatřování si konzumace potravy, v němž se uplatňují vlivy té které kultury – výběr potravy, v pojetí toho, co je jedlé a nejedlé, chutné a nechutné, ve způsobech přípravy potravy, ve stolování atd.³⁹

Žízeň

Vedle potravy potřebuje naše tělo i vodu, která je nezbytnou součástí živé hmoty. Chování člověka zde směřuje k uspokojení potřeby žízně. Tato potřeba je lokalizována fyziologickým centrem žízně, a to ve dvojím smyslu: centrem podněcujícím a centrem tlumícím pití. Také v pití se u člověka uplatňují kulturní faktory a návyky. Je to např. význam přípitku, ritualizované společné popíjení, kdy ovšem nejde o příjem vody, ale o pití samo a jeho eventuální důsledky, opojení alkoholem, které umožňuje sbližování, družnost a další vztahy. V různých zemích existují různé obyčeje v pití, které provázejí jednání. Ve Francii a Itálii se konzumuje víno zředěné vodou, v Německu a u nás spíše pivo, v Anglii je rozšířeno odpolední pití čaje atd.

Dýchání

Příjem kyslíku a vylučování kysličníku uhličitého patří mezi základní životní děje. Dýchání je řízeno centrem v prodloužené míše, které reaguje na změny v kyselosti krve, dané množstvím kysličníku uhličitého v krvi. Člověk může svým chováním ovlivnit dýchání pouze zástavou dechu, která je možná jen na omezenou dobu, nebo rytmus dýchání. Dýchání tedy probíhá jako reflexní činnost a člověk si je uvědomuje jen v určitých situacích. Popud k dýchání je velmi silný, s nedostatkem vzduchu člověk doslova bojuje – přizpůsobuje tomu své chování.

Odpočinek a spánek

Naše chování se také řídí podle toho, zda se cítíme být odpočatí či unavení. Výdej energie je přirozeně spojen s únavou. Přirozenou reakcí na stav únavy je potřeba odpočinku, jejímž zvláštním případem je potřeba spánku. Fyziologickým smyslem odpočinku je restaurace zásob energie v organismu. Projevy únavy či odpočatosti se vždy zrcadlí v našem chování.

Bolest

³⁹ NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Český Těšín: Academia, 2004, s. 170–174.

Chování směřující k vyhnutí se bolesti a jiným nepříjemným zážitkům patří k nejsilnějším motivům člověka a zřejmě všech živočichů vůbec. Pocit bolesti je znakem poškození organismu a vyvolává vrozené reflexní obranné reakce, např. se při bolesti chováme tak, že rychle odtáhneme ruku z místa, které popálení způsobilo atd.

Sex

Sexuální chování zahrnuje řadu dílčích aktivit od imponování a vábení či ucházení se o pohlavního partnera až po sexuální styk v užším smyslu. Pojem sexu tedy označuje velmi komplexní fenomén, který má biologické kořeny, ale u člověka je podstatně determinován kulturními faktory a zkušeností tak, že má spíše povahu návykové apetence. Dnes má termín sexuální chování tři odlišné významy:

1. vztahuje se na všechna jednání a reakce, které mohou vést k oplodnění,
2. vztahuje se na každé chování, při němž je pozorovatelná „sexuální reakce těla“,
3. vztahuje se na všechna jednání a reakce, které slouží k uspokojení touhy po slasti.

Agrese

O agresi lze říci, že se jedná o záměrné ubližování, způsobování negativních důsledků. Agrese je chování, které má za následek ublížení, poškození nebo k němu vede či se přibližuje. Znakem agrese je její cílevědomý charakter. Z hlediska označení konkrétního chování za agresivní je rozhodující, zda bylo vykonáno záměrně, schválně, cílevědomě. Náhodné poškození či ublížení není agresí.

Nejčastěji se užívá rozdělení dle formy na fyzickou a verbální agresi a přímou a nepřímou agresi. Uvedené formy agrese představují způsob (techniku) agrese. Z hlediska povahy a kontextu příčin se jako typy agrese považují afektivní a instrumentální agrese.

Afektivní agrese se může též nazývat i jako hostilní, zlostná, impulzivní, emocionální či expresivní. Afektivní agresi vyvolává působení averzivního podnětu. Jedinec reaguje na určitý podnět, který v něm vyvolává odpor, hostilitu, silný negativní emocionální stav a impulzivní reakci ve sféře verbálního nebo fyzického chování. Afektivní reakce nebývá plánovaná.⁴⁰

⁴⁰ NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Český Těšín: Academia, 2004, s. 174.

Instrumentální agrese je vedlejším produktem dosahování jiných, negativních cílů. Mnoho příkladů instrumentální agrese poskytuje sport – ublížit někomu, když nemám jiné možnosti, jak dát gól atd.

Posledním typem agrese je v dnešní době trvající, opakující se ubližování, které se označuje jako tyranizování, obtěžování, šikanování. Typickým znakem tohoto typu agrese je nerovnost v síle tyranizátora a jeho oběti. Jde o chování, jehož hlavním cílem je ubližování, ale může mít i instrumentální charakter – může být prostředkem dosahování jiných cílů (peníze, sexuální nebo jiné služby).

K agresi zpravidla dochází, když je jistým podnětům vystavená osoba, která má predispozice jednat agresivně. Agresi vyvolávají vnější okolnosti a podněty, ovlivňují ji biologické, osobní a sociální faktory. Některé z nich přímo vyvolávají agresi (útok, bolest, frustrace), některé ovlivňují celkové naladění, predispozici konat agresivně. Kromě faktorů, které agresivní chování podporují, má důležitou úlohu tlumení nevhodného chování, oslabování sociální inhibice. Způsobuje ji jistý typ sociálních situací, alkohol a jiné drogy a některé další okolnosti. Agresivní chování také do značné míry ovlivňuje sociální prostředí, ke kterému patří zvyšující se vliv masové komunikace.⁴¹

Úzkost

Dalším druhem chování je úzkost, kterou lze definovat jako obavu z něčeho neurčitého, jde o pocit hrozby, avšak nespecifikovatelný. Úzkost je spojena s tělesnými dojmy, pocity tlaku, dušení, svírání atd. S úzkostí je ponejvíce spojen živoucí pocit neklidu. Mezi základní formy úzkosti podle Reimanna (1972, s. 15) řadíme:

1. úzkost ze sebeovládání, prožívaná jako ztráta já a jako závislost,
2. úzkost z osamocení, prožívaná jako nebezpečí a izolace,
3. úzkost ze změny, prožívaná jako pomíjivost a nejistota,
4. úzkost z nutnosti, prožívaná jako konečná platnost a nesvoboda.

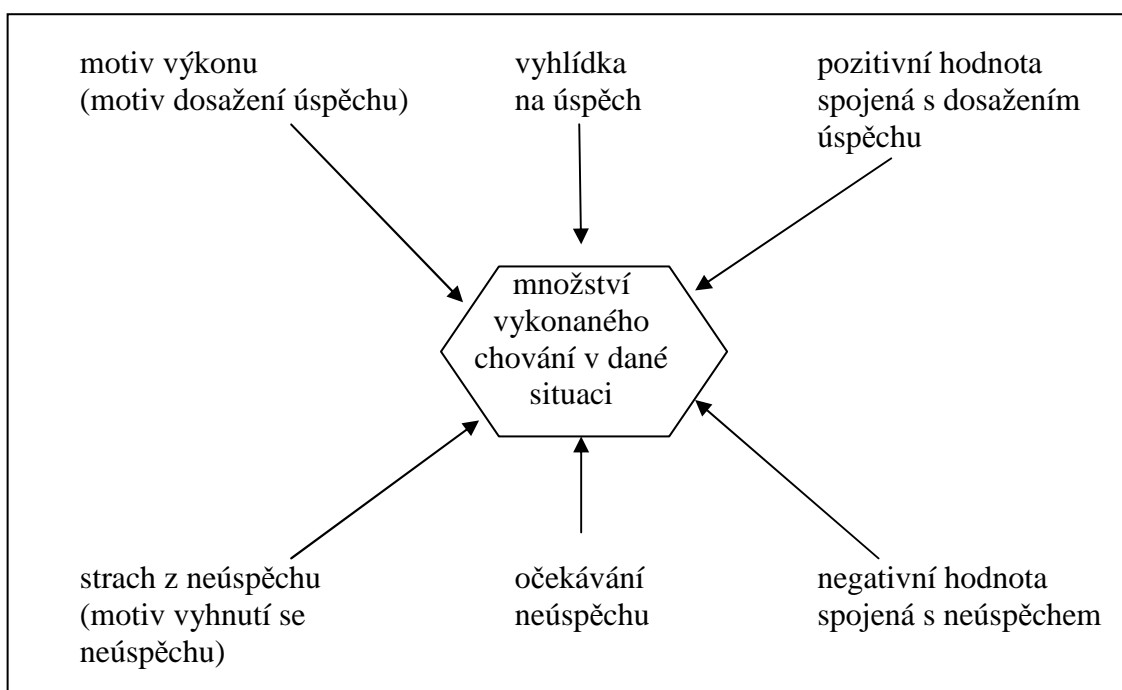
Za zmínku stojí i projevy úzkosti v celkovém chování, které jsou rozporné: úzkost se projevuje hyper- i hypoaktivitou, sklonem k nenápadnosti, nebo naopak sklonem k nápadnosti. Zajímavé je i spojení úzkosti s agresí.

⁴¹ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Příbram: Grada Publishing, 2008, s. 267–281.

Výkon

Lidské chování je ovlivňováno také výkonem. Výkonová motivace je spojena s očekáváním jistých afektivních změn ve vztahu k dosažení či nedosažení cíle. Lidé běžně touží být úspěšní, ale liší se silou motivu výkonu, která je dána poměrem touhy po úspěchu ke strachu z neúspěchu, takže čím je tento strach větší, tím je motiv výkonu slabší. Tímto dochází k vytváření dvou typů lidí s ohledem na jejich výkony: typ orientovaný na dosahování úspěchu a typ orientovaný na vyhýbání se neúspěchu. Lidské chování se těmito zákonitostmi řídí.

Tab. 2 Subjektivní determinanty výkonového chování (chování v situaci orientované na výkon). Podle C. B. Wortmana, E. F. Loftusové a M. E. Marschallové 1988, s. 309 in M. Nakonečný 2004, s. 225).



Moc

Mít moc, ovládat druhého je dalším typem chování. Mocenské chování je pokládáno za specificky lidské, neboť pro ně nejsou nacházeny evoluční předpoklady. Mít moc představuje změnu chování druhých, ale také sebe sama, neboť působí i na toho, kdo je užívá. O moci můžeme také mluvit v případě, že někdo je s to „přimět jiného, aby učinil něco, co by sám za normálních okolností neučinil“.

Zvědavost

U. Tewes a K. Wildgrube (1992, s. 231) definují zvědavost jako: „možnou vrozenou tendenci věnovat zvýšenou pozornost všemu novému, cizímu a neobvyklému“ a je

zřejmé, že zvědavost tu má blíže k orientační reakci než k pátracímu chování. Zvědavé chování slouží k získání mentálních struktur, které jsou zapotřebí pro úspěšné jednání.⁴²

Kromě základních (biogenních) motivů člověka, jako byl např. hlad, žízeň, odpočinek, máme ještě motivy, které nazýváme sociální. Tyto sociální motivy mají za následek sociálně motivované druhy chování. Za sociálně motivované chování lze pokládat ty druhy chování, jež mají určitý sociální cíl.⁴³

Americký psycholog Timothy Leary vytvořil model interpersonálního chování prezentovaný osmi typy sociálního chování, přičemž každý z těchto osmi typů může mít různou úroveň intenzity, od chování přijatelného až po společensky nepřijatelné.⁴⁴

Tab. 3 Formy sociálního chování.

TYP CHOVÁNÍ	PROJEVY	EXTRÉMNÍ FORMA
dominantní	autorita, nařizování, organizování	autokracie, diktátorství, pedanterie
kompetitivní, soupeřivé, egocentrické	nezávislost, sebedůvěra, soutěživost, prosazování se	sobectví, bezohledné prosazování
hostilní	rázné, tvrdé projevy, otevřená kritika, striktnost	agresivní, útočné projevy
podezřívavé, nedůvěřivé	zdravá kritičnost, nekonvenčnost, ostražitost	hyperkritičnost, podezíravost
submisivní	podřízenost, skromnost, plachost	poníženost, pasivita, bezcharakterní slaboch
konformní	podřizování se a obdiv k silnějším	závislost, úslužnost, přitakávání, uctivost
afiliativní	přátelství, ochota ke spolupráci, úsilí o dobré vztahy	přehnaně laskavé chování, vyhýbání se kritickým projevům
projektivní, ochrannitelské	ohleduplnost, přátelství, ochota vést a pomáhat, kooperativnost	neadekvátní přebírání zodpovědnosti

⁴² NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Český Těšín: Academia, 2004, s. 225–242.

⁴³ NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Český Těšín: Academia, 2004, s. 243.

⁴⁴ PALOVČÍKOVÁ, G. *Sociální psychologie II*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009, s. 56.

Příklady sociálně motivovaného chování

Tab. 4 Formy chování člověka ve společenských vztazích

<p><u>expresivní chování</u> chování ryzí, spontánní, upřímné, vyjadřující skutečné prožívání, vlastní názory a postoje, opakem je chování adaptivní</p>	X	<p><u>adaptivní chování</u> přizpůsobivé, účelové, neexpresivní, sociálně desiderabilní (desiderabilita – pro danou skupinu přijatelné jednání), poplatné konvencím, potlačující či maskující skutečné prožívání</p>
<p><u>sociální chování</u> chování lidí a sociálních komunit (společenských skupin) probíhající v procesech sociální interakce, interakční chování projevující se ve společenské realitě s následným dopadem na kvalitu, vývoj a charakter mezilidských vztahů</p>		<p><u>prosociální chování</u> skutky a činy (pomoc, rozdělení se, spolupráce, finanční i materiální dary atd.) vykonané ve prospěch druhých bez očekávání odměny (materiální, sociální)</p>
<p><u>disociální chování</u> odchylky od obvyklých způsobů chování, často se jedná o projevy typické pro určitá vývojová období (nástup do školy, puberta apod.), např. zlozvyky, neposlušnost, lhavost, negativismus</p>	<p><u>asociální chování</u> závažnější odchylky v chování od sociálních, etických a pedagogických norem, které však ještě nemají ráz trestné činnosti, např. záškoláctví, demonstrativní sebepoškozování, toxikománie</p>	<p><u>antisociální chování</u> protispolečenské jednání, tedy takové, které svými důsledky poškozuje společnost i jedince, ohrožuje nejvyšší hodnoty včetně lidského života, často navazuje na antisociální chování veškerá trestná činnost</p>

(Vízdal, 2008, s. 26 in Jurková s. 29)

2.2 Prosociální chování odborníků nestátních neziskových organizací

Lidé obecně prosociální chování kladně přijímají. Pomoc druhému zahrnuje nespočetně aktivit. Lze říci, že se jedná o veškerou činnost ve prospěch druhé osoby bez toho, abychom na oplátku čekali nějakou odměnu. Jedná se například o pomoc druhému člověku s nákupem, přejít s nevidomým člověkem přes cestu, uvolnění sedadla v dopravním prostředku, zvednout ze země vypadnutou věc a mnoho dalších příkladů. V dnešním světě je třeba začít brát na vědomí, že prosociální chování je velmi důležitou

činností, bez které bychom se neobešli. Velmi často se setkáváme s lidmi, kteří se dostali na okraj společnosti a potřebují naši pomoc nebo je potkala nemoc či nějaká životní krize a bez zásahu druhých by ji jen těžko zvládli. Proto stále častěji vidíme vystupovat do popředí různé neziskové organizace, které se na zvládnutí těchto problémů specializují.

Významnými představiteli nestátních neziskových organizací, kteří se bez nároků na nějakou odměnu zabývají potřebami druhých, jsou dobrovolníci. Dobrovolnictví a prosociální chování mají mnoho společného. Pojítkem mezi těmito pojmy je fakt, že:

- Dobrovolnictví je bez nátlaku druhých individuálně vykonávaná činnost, jež je uskutečňovaná pro uspokojování potřeb druhých a bez očekávání odměny. Odměnou za poskytovanou činnost bývá pro dobrovolníka nezaplatitelný pocit z uskutečnění činu, přínos v rámci nabytí nových zkušeností atd.
- Prosociální chování je jedním z druhů sociálního chování člověka ve společnosti. Jedná se o pozitivní chování, které je společností ceněno. Jedinec za poskytnutí tohoto typu chování nečeká odměnu, odměnou je mu dobrý pocit z kvalitně vykonané činnosti ve prospěch druhého člověka.

Prosociální chování a dobrovolnictví jsou tedy dva úzce propojené výrazy. Dobrovolník je vlastně osoba, která se chová prosociálně. Dobrovolník přináší neziskové organizaci mnoho pozitivního:

- Jedná se o ekonomicky zajímavou pracovní sílu, která je přínosem pro chod a prosperitu organizace.
- Dobrovolník s sebou do organizace přináší mnoho nových zkušeností, názorů, dovedností, způsobů řešení, kreativity atd., jež pomáhají v rozvoji organizace.
- Pro management organizace přinášejí dobrovolníci řadu podstatných informací, jedná se např. o zpětnou vazbu.
- Dobrovolníci jsou zpravidla lidé, kteří jsou tzv. zapálení pro věc a nechybí jim notná dávka nadšení a energie. Pomáhají stávajícímu pracovnímu kolektivu vdechnout nové nadšení a zapálit je pro věc. Předcházejí syndromu vyhoření u řádných pracovníků.
- Pokud dobrovolník svoji práci odvedl bez problémů a jeho činnost byla přínosem, pak může dojít k šíření dobrého jména organizace a zasáhnout další potenciální příznivce či dárce.

- Dobrovolník a jeho činnost (osvědčenost) v organizaci napomáhá k vytvoření nové sítě potencionálních zaměstnanců v řádném pracovním poměru. Organizace potom pochopitelně raději přijme člověka ověřeného a zasvěceného do uskutečňované činnosti.⁴⁵

Důvod prosociálního chování u odborníků v pomáhajících profesích může být různý, ale můžeme si nastínit ty nejčastější:

- *Sociální výměna* – U lidí dochází k sociální interakci, přičemž v každém takovémto střetu dojde k výměně. Vyměňovat si lidé v interakci mezi sebou mohou např. lásku, pocit sounáležitosti, sympatie i antipatie, informace, ale i pomoc, která je závislá na tom, jak člověk zváží úsilí, které do činnosti musí vynaložit, a předpokládaný zisk, jež může z úsilí získat (dobrý pocit z pomoci druhému).
- *Sociální normy* – Dalším z příčin prosociálního chování mohou být sociální normy. Norma člověku předepisuje nějaké chování a nějaké chování také na jejím základě očekává. Pokud dojde k zvnitřnění takovéto normy, pak se stává pravidlem při našem jednání. K sociálním normám můžeme přidat tzv. normu reciprocit, která předpokládá, že máme pomoci těm, kteří se podíleli na naší pomoci. Tedy předpokládá jisté očekávání, kdy člověk bude směřovat své chování na potírání dobra dobrem a absencí pomoci těm, kteří nám nepomohli či uškodili. K další sociální normě můžeme přiřadit normu odpovědnosti, která na druhé straně zase předpokládá, že pomůžeme těm, kteří jsou slabí a nemohou si pomoci sami, tzn. že jsou odkázáni na pomoc druhých. Pokud se rozhodujeme na základě této normy, hraje značnou roli fakt, zda se osoba, jež potřebuje naši pomoc, dostala do nelibé situace na základě vlastní nezodpovědnosti.
- *Empatie* – poslední příčinou prosociálního chování je empatie. Pokud se člověk dokáže vžít do situace druhého, tak může reálněji rozpoznat jeho prožívání a lépe reagovat na aktuální stav svůj i jiných.

Dobrovolník, osoba chovající se prosociálně uvádí, že odměnou za své chování je mu:

- Pozitivní pocit z vykonané činnosti – základem pro dobrovolnictví by měl být dobrý vnitřní pocit, který je zároveň podstatným motivem pro tuto činnost.

⁴⁵ BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 141–142.

- Radost z nových zkušeností – člověk při této práci nabyvá mnoho důležitých vědomostí, zkušeností, učí se pracovat v týmu atd.
- Navázání nových vztahů – dobrovolníci jsou v neustálé interakci se společností. To je pro ně velkým přínosem i motivem samotným.
- Praxe a prohlubování poznatků – odborné vzdělání v rámci studia na školách je vhodně doplněno praxí v neziskovém sektoru.
- Prožívání radosti a zábavy – i tento bod je důležitým motivem v dobrovolnictví a prosociálním chování. Dobrý či nedobrý pracovní kolektiv může být rozhodníkem pro poskytování dobrovolnictví.
- Nové způsoby řešení – dobrovolník se dostane v rámci své praxe do mnoha situací, které budou vyžadovat různá originální řešení. Tyto zkušenosti může dále uplatnit i ve svém budoucím či stávajícím povolání.
- Utvoření jiného obrazu světa – dobrovolník si uvědomuje, jaká cena musí být zaplacená, aby se něco mohlo dít. Kolik aktivit, času a dalšího kapitálu musí být vynaloženo atd.⁴⁶

2.3 Vliv prosociálnosti na kvalitu poskytovaných služeb

„Co nechceš, aby jiní činili tobě, nečiň ty jim.“

Vlivem prosociálnosti, tedy chováním zaměřeným na dobro druhých osob zvyšujeme kvalitu poskytovaných služeb v různých neziskových organizacích. Motivem k prosociálnosti je vnitřní touha učinit krok ve prospěch někoho jiného.

Prosociálně jednajícího člověka lze definovat takto:

- Dává najevo soucit s lidmi, kteří mají problémy.
- Potěšuje ho možnost někomu něco darovat či se s někým rozdělit.
- Vynakládá prospěšnou aktivitu směrem k druhým lidem.
- Pokud je někdo úspěšný, přeje mu to a nezávidí.
- Dokáže pochopit potřeby, starosti jiných lidí.
- Dokáže s druhými prožívat jejich starosti, ale i radosti.⁴⁷

⁴⁶ BOUKAL, P. *Nestátní nezisková organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, s. 145.

⁴⁷ OLIVAR, R. *Etická výchova*. Bratislava: Orbis Pictus Instrupolitana, 1992., s. 5–6.

U osob činných v rámci pomáhajících profesí zcela jistě očekáváme spontánní prosociální jednání. „*Míníme jím jednání, jež respektuje prospěch jiných osob, ochotu pomoci druhému, prosazování pozitivních společenských cílů atd.*“⁴⁸

Jde také o lidskou odpovědnost, ve všech možných perspektivách. Odpovědnost k sobě samému, k okolnímu světu a zvláště pak mám na mysli odpovědnost k druhým lidem, jež se dotýká právě profesí vyznačujících se „prací s lidmi“. Jde například o práci v oblasti zdravotnictví, výchovně-vzdělávací nebo sociální.

V dnešní době je člověku stále častěji předkládána otázka: Jaké jsou možné varianty, ale i limity lidského jednání? V první řadě se nám může zdát, že před námi zcela jasně vystupuje důležitý etický imperativ, který nám říká, že ne všechno, co člověk může (umí), také smí. Na straně druhé, se naopak do popředí dostávají liberální hodnoty, jimiž jsou osobní svoboda a individuální autonomie. Jde tedy o právo každého jedince zvolit si svůj vlastní způsob života. V důsledku toho všeho jsou pak v našem životě okamžiky, kdy je zapotřebí zaujmout odpovědné postoje v rámci výkonu pomáhajících profesí, tedy v bezprostředním kontaktu s ostatními jedinci, respektive lidmi, kteří jsou v naší péči a za které jsme také odpovědní. Na zdi památníku uznávaného indického státníka, myslitele, národního vůdce Máhatmá Gándhího (1869–1948) je umístěna tabule, na které jsou zapsány společenské přestupky. Jsou to:

- politika bez zásad,
- bohatství bez práce,
- požitky bez kontroly svědomí,
- vědění bez charakteru,
- obchod bez morálky,
- věda bez humánnosti,
- služba Bohu bez obětí.

Je jisté, že všechny výše řečené projevy mají jeden základ využití prospěchu a výhod dané situace při absenci odpovědnosti za takové jednání.⁴⁹

Ve službách druhým lidem je tedy nutné dodržovat a respektovat jistá nepsaná i psaná pravidla a zvláště vhodné je jednat nezištně, empaticky a s laskavým přístupem, což přispívá ke zvyšování celkové kvality a spokojenosti poskytovaných služeb.

⁴⁸ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 9.

⁴⁹ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 10–11.

Etický kodex uvádí pravidla sociálního pracovníka ve vztahu k uživateli, zde zmiňují některá vybraná pravidla:

- Vede uživatele k vědomí odpovědnosti sám za sebe.
- Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva všech uživatelů služeb bez rozdílu.
- Pomáhá stejným úsilím a bez jakékoli formy diskriminace všem uživatelům služeb – respektuje míru jejich odlišnosti, postižení a zdůrazňuje jejich jedinečnost.
- Chrání a prosazuje právo uživatele na soukromí, důvěrnost sdělení – data a informace.
- Chrání uživatele před ponižováním, zneužíváním či jakýmkoli vykořisťováním.
- Napomáhá k vytvoření nekonfliktního prostředí.
- Respektuje právo uživatele na přiměřené riziko.
- Při jednání s uživatelem dodržuje pravidla etiky, zásady slušného chování, jedná empaticky.⁵⁰

⁵⁰ <http://www.eticky-kodex.cz/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-cr/>

3 PŘEDPOKLADY ODBORNÍKŮ NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ

„Vzdělání je schopnost porozumět druhým.“

Johann Wolfgang von Goethe

Každou profesi můžeme definovat z několika stran. Pro pomáhající profese jsou nepochybně důležité strany psychologická a sociologická:

- Psychologický aspekt pohlíží na individuální charakteristiky a osobnostní předpoklady pracovníků v NNO pro úspěšný výkon profese a psychologické otázky přípravy na ni.
- Sociologický aspekt obsahuje vědění společensko-ekonomické, kulturní a politické podmíněnosti vzniku, významu a působení (a popř. zániku) profese; středem zájmu je oblast vztahů, které ovlivňují přípravu na toto povolání a společenské souvislosti jeho naplňování v praxi.⁵¹

Profesní předpoklady odborníků v NNO:

- vědomosti širšího společensko-vědního základu (obecné pedagogiky, psychologie, filozofie, sociologie), také znalosti biomedicínské (biologie člověka, somatologie, zdraví a nemoc) a vědomosti z oblasti sociální politiky, práce a práva; obsah znalostí by měl dále zahrnovat speciální znalosti (sociální pedagogika, speciální pedagogika, pedagogika volného času, metody sociálně výchovné práce, teorie komunikace, organizace a řízení výchovy ve volném čase); znalostní přehled doplňují vědomosti ze sféry managementu, personalistiky, popř. i některých zájmových oblastí;
- předpokladem je široká výbava dovedností v sociální komunikaci a diagnostice (prostředí i jedince), pracovník má znalosti ve vedení potřebné dokumentace, umí použít metody sociálně-pedagogické prevence i terapie, asertivně řeší problémy, tvoří projekty a využívá kompetencí ve sféře určitých zájmů;
- důležité je také neopomenout jisté vlastnosti osobnosti, a to nejen psychické, ale i fyzické; jako vhodné požadavky na psychiku člověka v pomáhající profesi je potřebné zmínit především vnímavost pro různé životní situace, různá prostředí,

⁵¹ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 199.

celkovou vyrovnanost, emocionální stabilitu, schopnost sebekontroly; důležité jsou také morální požadavky – na pomáhajících profesích se značně cení vlastnosti, které se projevují ve vztahu ke klientovi: empatie, trpělivost, vlídnost, sociální kompetence; pro tuto profesi je důležitá také kreativita, originalita a celková aktivita.⁵²

Práce v pomáhajících profesích je velmi záslužná a veřejností pozitivně přijímána. Avšak každý ji vykonávat nemůže, už jen právě pro předpoklady, které by člověk zajímavý se o tuto oblast měl splňovat. Je důležité si uvědomit, že jde o celkově náročnou profesi ze všech hledisek, ať už po psychické, tak i po fyzické stránce.

Mezi běžné problémy, které s sebou tato profese přináší, mohou zmínit např.:

- Sociální únavu, která je v podstatě vyústěním přesycenosti sociálními styky a z neustálé komunikace. Ta se potom promítá i do osobního života v podobě úniku před dalšími kontakty se členy rodiny či přátel.
- Nepravidelná pracovní doba, která je v nepřetržitém provozu. Jedinec je potom vystaven změnám v životním rytmu a může vyústit ve snížení produktivity práce či podrážděností nervového systému.
- Vystavení přímému styku s infekcí, kdy zaměstnanci trpí například chronickými záněty horních cest dýchacích apod.
- Namáhání hlasového ústrojí.
- Stres, který bývá zapříčiněn absencí zřetelných kritérií hodnocení; resp. sebehodnocení, což často vede k pesimismu a pocitům marnosti v profesním počínání a může vyústit až v syndrom vyhoření.

3.1 Osobnostní aspekty odborníků nestátních neziskových organizací

Každý člověk je jiný, někdo má předpoklady pro práci s lidmi, jiný se na tuto práci nehodí a uplatní se v jiných odvětvích.

Osobnost neboli personality je definována jako osobité propojení duševních a tělesných vlastností člověka, které se utvářejí v průběhu individuálního vývoje, a projevuje se ve

⁵² KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 200.

společenských vztazích. Z pohledu psychologie jde o množství vrozených citových a volních dispozic člověka jako temperament. Jako schopnosti jsou zde vnímány dispozice k činnostem. Zde lze hovořit o činnostech, kterým se lidé mohou teprve naučit, nebo které již umí. Utvářené schopnosti bývají nazývány jako dovednosti. Specifickou důležitostí pro vzdělávací dráhu a pro budoucí profesní uplatnění jedince mají kognitivní schopnosti, resp. inteligence. Zde lze odlišit obecnou inteligenci, jež bývá též označována jako schopnost adaptovat se novým podmínkám, a dílčí schopnosti (např. nadání pro fyziku). Tendence – síly, které jedince vedou k činění, jsou označovány motivy. Můžeme rozpoznávat velké množství motivů. Pro pomáhající profese je modelová hierarchie potřeb podle A. Maslowa. Na spodní příčce najdeme potřeby fyziologické – spánek, potřeba kyslíku, jídla, pití atd., na vyšší příčce je potřeba bezpečí, potřeba někam patřit a být milován. Na další úrovni najdeme potřebu kladného hodnocení od druhých, dobrého sebehodnocení, vrchol pyramidy patří seberealizaci. Platí pravidlo, že uspokojení nižších potřeb má vždy přednost před uspokojením těch vyšších. V povzdálí vědomého rozhodování a tvoření cílů člověka je vůle. Při posuzování každé osobnosti se mimo struktury schopností a potřeb zabýváme jejím vývojovým stádiem a dynamikou vývojových změn.⁵³

Odborníci v pomáhající profesi – helping professions

Těchto odborníků neustále přibývá s nárůstem slábnoucí úlohy rodiny a jiných tradičních systémů. Problémovost dnešní doby dává vznik a rozvoj profesím, které dříve nebyly tolik potřeba. Úkolem pomáhající profese je institucionalizované realizování této podpory. V dalekosáhlém pojetí se k nim přidává také například medicína, psychologie, pedagogika, sociální práce. Středem zájmu pomáhající profese má být klient jako jedinec se všemi svými rolemi. O tom, kdo bude klientem pomáhající profese, rozhoduje stát, profesní asociace a státní i nestátní agentury realizující služby. Existuje jistá závislost aktérů pomáhající profese a jejich klientů, jelikož klienti ospravedlňují životaschopnost jejich profese.⁵⁴

Pomáhající profese požaduje od pracovníků jisté nároky:

- Fyzická zdatnost – jde o schopnost organismu efektivně zapojovat celé tělo do činností, které máme vykonat. Čím jsme tělesně zdatnější, tím lépe můžeme

⁵³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 272.

⁵⁴ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010, s. 15.

naplňovat požadavky na nás kladené a plnit i fyzicky náročnější úkoly. Fyzická zdatnost bývá výsledkem fyzické produktivity.

- Psychická zdatnost – můžeme ji vystihnout stupněm neovlivnění výkonu v zátěži. Jde o to, rychle se vyrovnat s překážkou, se změnou, s nejistotou, nehroutit se z maličkostí. Jde o to být vyrovnaný a neztrácet nadhled. Důsledkem špatné psychické zdatnosti může být stres, který nám stěžuje cestu k dosažení nějakého cíle.
- Intelligence – je psychická vlastnost, která patří do kategorie schopností. Schopnosti je možné definovat jako předpoklady k určité aktivitě, k výkonu, který může mít orientační i adaptační význam. Intelligence se rozvíjí na základě interakce vrozených dispozic a podnětů vnějšího prostředí. Pro nás je ale důležitá také tzv. sociální intelligence, jež zahrnuje specifické porozumění sociálním projevům, tj. chování druhých jedinců, jejich reakcím, projevům, emocím.⁵⁵
- Přitažlivost pro klienty – jde o to, že mezilidské vztahy jsou založeny na vzájemné přitažlivosti, na sympatičnosti či nesympatičnosti. Nikdy se nemůžeme líbit všem lidem a být jim příjemní, ale je důležité se snažit o vztah mezi lidmi pečovat. Existují pravidla pro péči o vztah, jedním z nich je např.: chtít se snažit, aby se s námi druhá osoba cítila dobře, dobrovolně druhému pomáhat atd.
- Důvěryhodnost – zde můžeme mít na mysli spoleh k druhým lidem, diskrétnost, důvěryhodnost bývá často podpořena např. v pomáhajících profesích slibem, přísahou, etickým kodexem.
- Komunikační dovednosti – komunikace znamená vzájemné sdělování informací, významů mezi dvěma či více lidmi. Funkční komunikace přispívá k vytváření dobrých vztahů mezi lidmi. Komunikační dovednosti mohou zahrnovat např. asertivní metody, řešení konfliktů, naslouchání, empatickou reakci, obranu proti manipulaci atd.
- Empatie – tj. vnímavost k emocím druhých jedinců.

Emocionální zátěž pomáhajících pracovníků je značná, každý, kdo o této profesi uvažuje, musí zvážit své osobnostní předpoklady pro její výkon. Zvlášť náročná je práce s osobami, u kterých je odezva minimální či nesrozumitelná (lidé s autismem, mentálním postižením, duševním onemocněním atd.) nebo jejichž chování je z hlediska

⁵⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007, s. 137.

morálky narušené (pachatelé trestných činů), popř. s umírajícími či agresivními klienty.⁵⁶

3.2 Kvalifikace odborníků nestátních neziskových organizací

Je důležité si uvědomit potřebnost systematického rozšiřování vědomostí, odborných znalostí a celkově vzdělanosti odborníků v nestátních neziskových organizacích. Jednoznačně můžeme hovořit o celoživotním učení, nabývání teoretických i praktických znalostí. Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž hlavním středem zájmu je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů, ať už se jedná například o chudobu, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti atd. Z tohoto výčtu je patrné, že okruh různých cílových skupin je velmi rozsáhlý, a tudíž i odborné vědomosti a zkušenosti musí být pestré a neustále obnovované. Sociální práce se tedy musí neustále vyvíjet na základě měnících se potřeb společnosti (jednotlivců, rodin, různých skupin, komunit atd.).

Odborník v nestátních neziskových organizacích, zaměřený na pomáhající profese, jako např.:

- Služby sociální péče – poskytují se osobám, které potřebují pomoc při zajišťování běžných životních potřeb, kde vlastní příčinou této potřeby může být fyzický nebo psychický handicap. Sem můžeme zařadit např. ústavy pro tělesně postiženou mládež, dospělé občany, pro mentálně postiženou mládež a dospělé občany, domovy důchodců atd.
- Služby sociální intervence, kde smyslem těchto služeb je sociální prevence. Jde tedy o prevenci patologických jevů ve společnosti – střediska drogové intervence, denní pobyty pro bezdomovce. Dalším smyslem těchto služeb je reakce na patologické jevy (např. záchytné ústavy), krizovou intervenci (krizová centra, linky důvěry) a sociálně právní ochranu (ochrana práv, zájmů a potřeb dětí, poradenství v nezaměstnanosti, výchovné poradenství, ubytovny pro osamělé matky s dětmi, zastupování u soudu atd.

⁵⁶ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 140.

Odborníci v těchto službách musí mít patřičné vzdělání, uvádím zde kvalifikaci sociálního pracovníka, která vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost,
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku,
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů, v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblastech studia výše jmenovaných,
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.⁵⁷

Další vzdělávání sociálního pracovníka

Zaměstnavatel musí ze zákona svému zaměstnanci poskytnout možnost dalšího vzdělávání, a to v rozsahu 24 hodin za rok. Jde o doplňování a prohlubování znalostí potřebných pro profesní, odborný rozvoj. Pokud zaměstnanec nemá u zaměstnavatele pracovní poměr trvající celý rok, je rozsah jedna dvanáctina z uvedených 24 hodin. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělání se nevztahuje na pracovníky ve zkušební lhůtě.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v kurzech s akreditovaným programem,
- odborné stáže,
- účast na školicích akcích.

⁵⁷ <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.

Dalším vzděláváním můžeme chápat výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž.

Dalším vzděláváním je i vzdělávací akce v rozsahu 8 hodin organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem, a která je vzdělávacím zařízením akreditovaným ministerstvem.

Účast na dalším vzdělávání se chápe jako prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu.

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo, nebo potvrzení vydané zařízením, ve kterém byla zajišťována odborná stáž, nebo zaměstnavatelem jako organizátorem odborné stáže nebo školící akce.⁵⁸

3.3 Potřeby klientů

Na obecné úrovni se potřeby klientů opírají o nejzákladnější lidská práva či základní práva, která představují nejdůležitější subjektivní práva, jež jsou ústavně zaručena. V České republice jsou dána zejména Listinou základních práv a svobod a mezinárodními smlouvami (Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, Listina základních práv Evropské unie atd.), jimiž je Česká republika vázána.⁵⁹

Potřeby klientů se odvíjejí také od činností, které poskytují různá pomáhající zařízení.

Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 se jedná např. o tyto činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajišťování stravy,
- poskytnutí ubytování, případně přenocování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,

⁵⁸ <http://www.uplnezeneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

⁵⁹ GERLOCH, A. *Teorie práva*. 4. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2007, s. 224.

- výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti,
- sociální poradenství,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- telefonická krizová pomoc,
- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.⁶⁰

Potřeby klientů, které vycházejí se základních vnitřních problémů pomáhajících institucí:

- Posílení vazeb s rodinou – jelikož bývá vzdálenost od rodinných příslušníků ke klientovi značná, návštěvy mezi nimi jsou spíše ojedinělé nebo velmi omezené. Klient potřebuje nadále udržovat kontakt s rodinou a rozvíjet sociální vazby.
- Potřeba udržování společenských vazeb – styk zařízení se společenským životem obce je minimální. Realitou bývá uzavřenost zařízení, které si žije vlastním životem. Důležité je otevřít instituci veřejnosti, zapojovat klienta do života obce, uskutečňovat společné trávení volného času.
- Respektovat soukromí – protože mnoho zařízení bývá přeplněných, dochází často k narušování soukromí klientů, vhodné je alespoň nearchitektonické zabezpečení soukromí prostřednictvím plent apod.
- Orientace v novém prostředí – klienti jsou většinou umístěni do zařízení, aniž by se s tímto prostředím dopředu seznámili. Díky tomu dochází u těchto osob k psychickému šoku. Vhodné by bylo blíže spolupracovat se sociálním pracovníkem, který by zprostředkoval seznamování s tímto zařízením.
- Komunikace mezi příjemcem a poskytovatelem služeb – klienti mají jen omezenou možnost komunikace s poskytovatelem služeb, což přispívá k sociální izolovanosti klienta. Pozitivním krokem by byla alespoň částečná zainteresovanost a spoluodpovědnost klientů do rozhodovacího procesu organizace.

⁶⁰ <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

- Udržení plnoprávné občanské pozice – klientova práva bývají často omezena. Rozhodovacím orgánem je často zařízení, v němž je klient umístěn. Klientovi by se měla dát možnost v širší míře uplatňovat škála občanských práv. V případě nutnosti omezení práv pouze v nezbytném případě a se souhlasem klienta nebo zákonného zástupce.
- Posílení motivace a vůle k zachování nezávislosti – důležité je zvyšování spoluzodpovědnosti klienta za kvalitu poskytované péče.⁶¹

Podle jisté analýzy, která byla provedena v Domově blahoslavené Bronislavy v Humpolci, byly klienty zmiňovány nejčastěji tyto potřeby:

- potřeba pocitu jistoty a bezpečí,
- udržení sociálních vazeb, ať kontaktem s rodinou či vrstevníky a přáteli,
- udržení soběstačnosti.

⁶¹ MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009, s. 109–101.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

4.1 Cíl výzkumu

Cílem této diplomové práce má být přispění k zjištění stavu prosociálního chování u osob v pomáhající instituci. Jedná se tedy o pracovníky zařazené na různé pracovní pozice, např. pracovníci v přímé péči, pracovníci zajišťující uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů, pracovníci vykonávající rehabilitační činnost, činnost aktivizační, sociálně terapeutickou, canisterapii, hipoterapii atd. v pomáhajících zařízeních. Dále jsem do svého výzkumu zahrnula i instituce, se kterými nestátní nezisková organizace spolupracuje v rámci fakultativních služeb.

Dalším cílem je zjištění, zda druh zaměření studia má vliv na zvyšování prosociálnosti. Tedy jaké oblasti je třeba na základě provedeného výzkumného šetření více rozvíjet, aby se prohlubovala prosociálnost.

Úkolem bude také zjistit, zda víra zvyšuje pravděpodobnost poskytování prosociálních skutků, zda má věkové rozpětí vliv na způsob spolupráce v kolektivu.

4.2 Metodika výzkumu

Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvantitativní výzkum, přesněji metodu standardizovaného dotazování. Na počátku výzkumu jsem zvažovala, zda pro zjišťování prosociálního chování a sociálních kompetencí nebude více vyhovovat experimentální pozorování, ale po zvážení pro a proti jsem došla k závěru, že metoda dotazování bude více vyhovovat mým požadavkům na zjišťovaná data. V případě pozorování nelze prosociální tendence vypořádat jen z určité dílčí činnosti. Pozorování by bylo časově daleko náročnější a pozorovaná osoba by se nechovala přirozeně, což by vedlo ke zkreslení získaných dat. Také by z časových důvodů nebylo možné získat potřebný počet respondentů pro objektivní posouzení stavu prosociálního chování.

Pro mé záměry se tedy nejvíce osvědčila metoda dotazování, které jsem již využila při zpracovávání mé bakalářské práce, která byla též zaměřena na prosociální chování. Výhodou této jedné z nepoužívanějších technik je, že můžeme ve velmi krátkém časovém období oslovit velký počet respondentů a tedy získat velké množství

potřebných informací. Navíc respondenti vyplňují dotazníky anonymně, čímž odpadá jejich strach ze zneužití poskytnutých údajů. Výhodu dotazník přináší i ve formě vyhodnocování dat, protože získané informace lze prostřednictvím této metody velice dobře vyhodnotit do grafů a tabulek v příznivém časovém rozpětí. Jedinou nevýhodu jsem spatřovala v tom, že respondent špatně pochopí otázku, a tudíž jeho odpověď nebude adekvátní. Tuto obavu jsem se snažila odvrátit vykonáním předvýzkumu. Ten proběhl tím způsobem, že jsem sestavený dotazník donesla do organizací, kde měl výzkum probíhat, ke zhodnocení předkládaných otázek a celkovému porozumění. Po prokonzultování jsem ještě některé otázky upravila do finální verze.

Celkové sestavení dotazníku trvalo přibližně tři týdny; samotné rozčlenění dotazníku má tři základní části. V hlavičce dotazníku najdeme úvodní informaci, tedy oslovení, smysl a účel dotazníku, stručný pokyn k vyplnění. Druhá část obsahuje vlastní otázky ke zjištění požadovaných dat a třetí část obsahuje poděkování za vyplnění dotazníku. Mým cílem bylo snažit se sestavit dotazník tak, aby byl srozumitelný a časově nenáročný.

4.3 Složení dotazníku

Dotazník zaměřený na prosociální chování pracovníků v nestátních neziskových organizacích je složený z několika částí.

První část je úvodní, kde seznamuji respondenty s požadavky na vyplnění dotazníku a s jeho účelem.

Druhá část obsahuje vlastní baterii otázek, které mají za cíl naplnit účel výzkumného šetření. Dotazník je složen z dvaceti uzavřených otázek, které respondentům nabízejí přesně stanovené odpovědi, z nichž jedinec vybere vždy jednu, která nejlépe reprezentuje jeho smýšlení na danou otázku. Prvních sedm otázek je povahy nezávisle proměnných a zbytek tvoří otázky závisle proměnné. Otázky jsou pokládány od méně náročných k náročnějším, abych přispěla ke klidné atmosféře a dotazník nepůsobil složitě.

V poslední, závěrečné části děkuji respondentům za vyplnění dotazníku.

4.4 Výzkumný vzorek

Základní jednotkou výzkumného šetření jsou odborníci pracující v nestátních neziskových organizacích. Výzkumným vzorkem mi byli pracovníci Stacionáře „Nesa“ ve Velkém Meziříčí a dále Sociální služby města Velké Meziříčí (z důvodu získání většího počtu výpovědí), které se stacionářem provozují fakultativní služby.

Denní stacionář Nesa je institucí, která patří pod Oblastní charitu Žďár nad Sázavou a její hlavní náplní je péče o osoby s mentálním postižením z Velkého Meziříčí a blízkého okolí. Cílem stacionáře je podpora rozvoje osoby s postižením a jeho začleňování do společnosti. Mezi poskytované služby patří např.:

- pomoc při osobní hygieně nebo poskytování podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů – péče o vlastní osobu,
- poskytnutí stravy,
- rehabilitace,
- sociálně-terapeutická činnost,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zajišťování kulturního programu,
- svoz uživatelů do stacionáře,
- canisterapii, hippoterapii,
- zprostředkování kontaktu se společností.⁶²

Sociální služby města Velké Meziříčí

Tyto služby poskytují terénní a ambulantní sociální služby lidem, kteří jsou v sociálně nepříznivé situaci, nepříznivém zdravotním stavu nebo z důvodu vysokého věku nevládnou péči o vlastní osobu a nemohou se sami postarat o svoji domácnost.

Dále poskytují různé ošetrovatelské úkony ve střediscích osobní hygieny, odvozy klientů k lékaři, na nákupy, zapůjčují vybrané zdravotní pomůcky, organizují volnočasové aktivity apod.

Do výzkumného šetření se zapojilo celkem 50 pracovníků na různých pracovních úrovních. Návratnost dotazníků byla 100%.

⁶² <http://zdar.charita.cz/vyhledavani-v-adresari/?s=nesa-denni-stacionar>

4.5 Organizace výzkumu

Před samotným výzkumem byla provedena pilotáž, jak jsem již zmínila výše. Po upravení některých nesrovnalostí došlo k samotnému rozdělení dotazníků.

Protože jsem se již s pracovníky organizace seznámila v průběhu prováděného předvýzkumu, byla atmosféra při organizaci samotného výzkumu pozitivní a přátelská.

Ve stacionáři Nesa a na sociálních službách města Velké Meziříčí (spolupracující organizace) jsem rozdala celkem 50 dotazníků, se kterými jsem seznámila pracovníky a zároveň potvrdila jejich anonymitu při vyplňování. Spolupráce byla na velmi dobré úrovni, pracovníci ochotně dotazníky přijali a vyplnili. Návratnost byla 100% a použitelnost dotazníků také. Po samotném sběru dat přišla další fáze, a to analýza zjištěných dat.

4.6 Stanovení hypotéz

Cílem výzkumu je potvrdit či vyvrátit tyto stanovené hypotézy:

Hypotéza č. 1:

Respondenti s humanitním vzděláním vykazují vyšší prosociální kompetence.

Hypotéza č. 2:

Věřící lidé bývají častěji prosociálními dobrovolníky než nevěřící lidé.

Hypotéza č. 3:

Respondenti z vesnice jsou komunikativnější než pracovníci sociálních služeb žijících trvale ve městě.

Hypotéza č. 4:

Věkově starší pracovníci sociálních služeb preferují spíše individuální způsob práce.

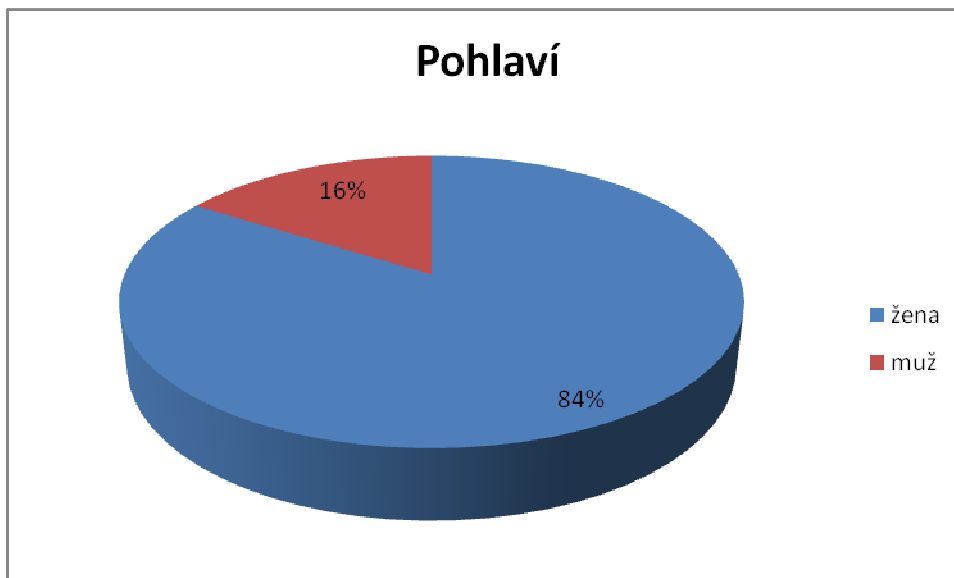
Hypotéza č. 5:

Rodinný stav ovlivňuje volbu zaměstnání ve vztahu k výši platu.

4.7 Analýza zjištěných dat

Otázka č. 1: Pohlaví

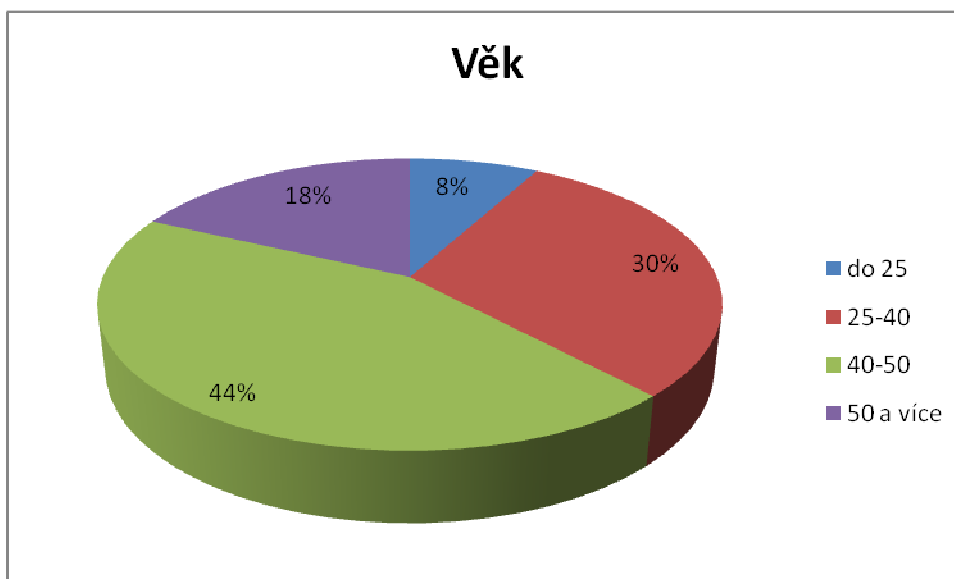
- a) žena
- b) muž



Graf 1 Pohlaví (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 2: Věk

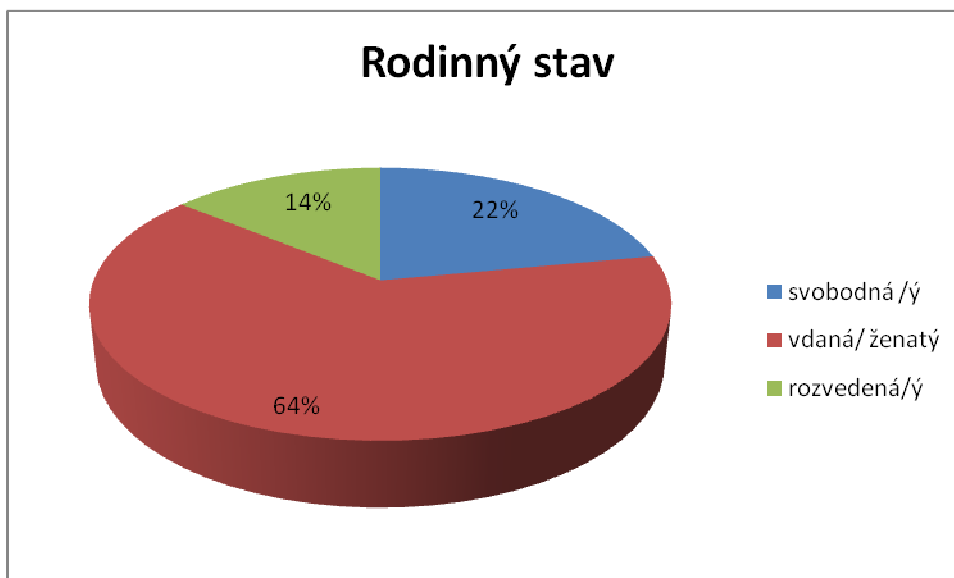
- a) do 25
- b) 25–40
- c) 40–50
- d) 50 a více



Graf 2 Věk (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 3: Rodinný stav

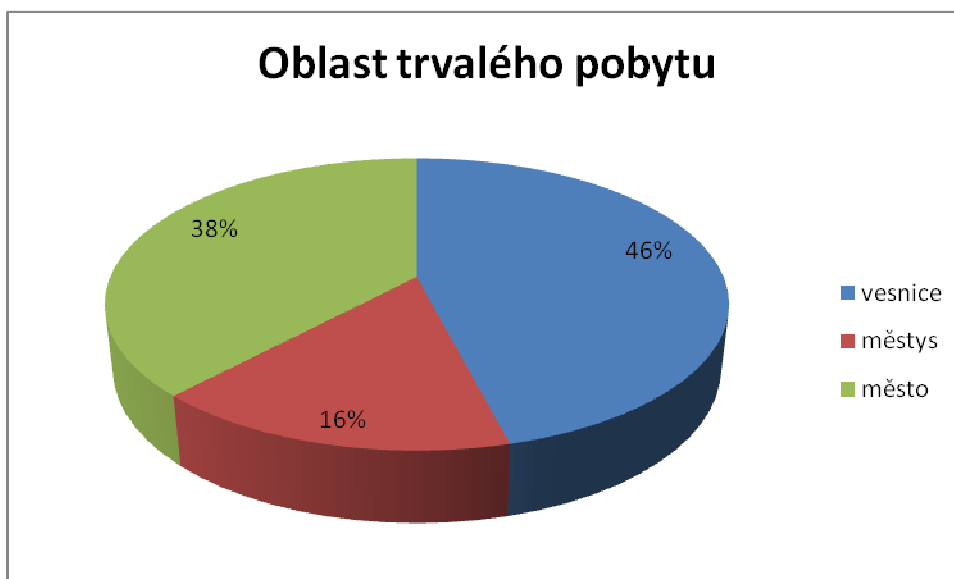
- a) svobodná/ ý
- b) vdaná/ ženatý
- c) rozvedená/ ý



Graf 3 Rodinný stav (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č.4: Oblast trvalého pobytu

- a) vesnice
- b) městys
- c) město



Graf 4 Oblast trvalého pobytu (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 5: Náboženské vyznání

- a) věřící
- b) nevěřící



Graf 5 Náboženské vyznání (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 6: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní
- b) středoškolské bez maturity
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

Tab. 5 Nejvyšší dosažené vzdělání (zdroj: Jurková, 2013)

základní	3	6 %
středoškolské bez maturity	13	26 %
středoškolské s maturitou	15	30 %
vyšší odborné	9	18 %
vysokoškolské	10	20 %

Otázka č. 7: Je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání zaměřeno humanitním směrem?

- a) ano
- b) ne

Tab. 6 Zaměření dosaženého vzdělání (zdroj: Jurková, 2013)

ano	22	44 %
ne	28	56 %

Humanitní vědy pomáhají člověku lépe pochopit vztah mezi člověkem a společností. Lidé pracující v pomáhající profesi se v důsledku studia, např. psychologie, sociologie dovedou intenzivněji vžít do prožívané situace někoho druhého. Ze získaných výsledků vidíme, že 44 % osob zaměřilo své vzdělání humanitním směrem a 56 % nikoli. Domnívám se, že tento údaj souvisí s věkem respondentů. Většina pracovníků je starších 40 let a tito lidé se v humanitních vědách dříve tolik nevzdělávali v důsledku pomalého rozmachu tohoto směru.

Otázka č. 8: Jak často se účastníte různých školení na doplnění vzdělání?

- a) 4x a více za rok
- b) 1–3x za rok
- c) neúčastním se

Tab. 7 Školení na doplnění vzdělání (zdroj: Jurková, 2013)

1–3x za rok	23	46 %
4x a více za rok	16	32 %
neúčastním se	11	22 %

Zde mne překvapila odpověď respondentů, kteří odpověděli, že se neúčastní žádných školení na doplnění vzdělání. Přičemž ze zákona o sociálních službách vyplývá, že zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Otázka č. 9: Kterou variantu zaměstnání byste volil/a?

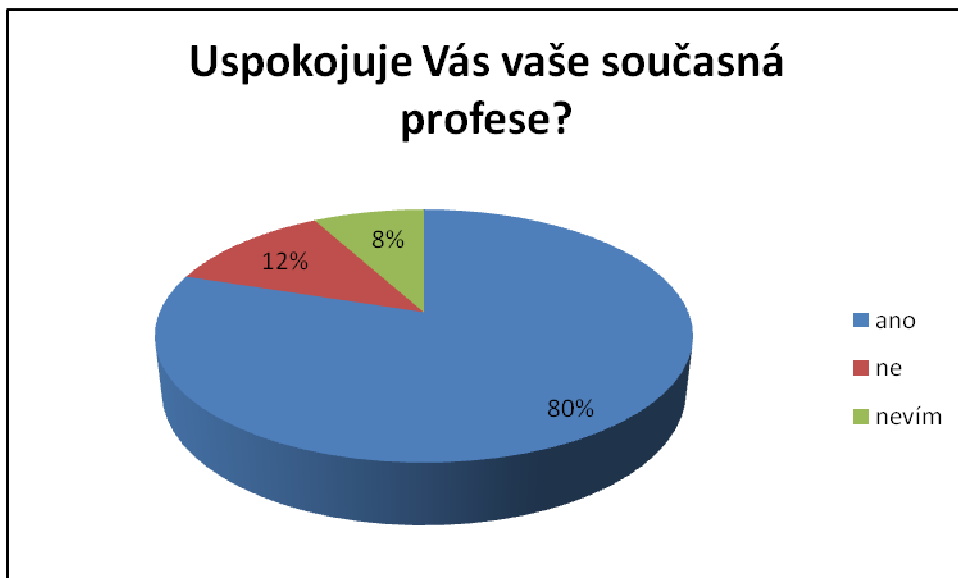
- a) práci v pomáhající profesi (domov důchodců, stacionář, osobní asistence, azylové domy atd.) za cca 14 000 Kč
- b) práci mimo pomáhající profesi za 17 000Kč a více Kč

Tab. 8 Varianta zaměstnání (zdroj: Jurková, 2013)

práce v pomáhající profesi za cca 14 000 Kč	25	50 %
práce mimo pomáhající profesi za 17 000 Kč a více	25	50 %

Otázka č. 10: Uspokojuje Vás vaše současná profese?

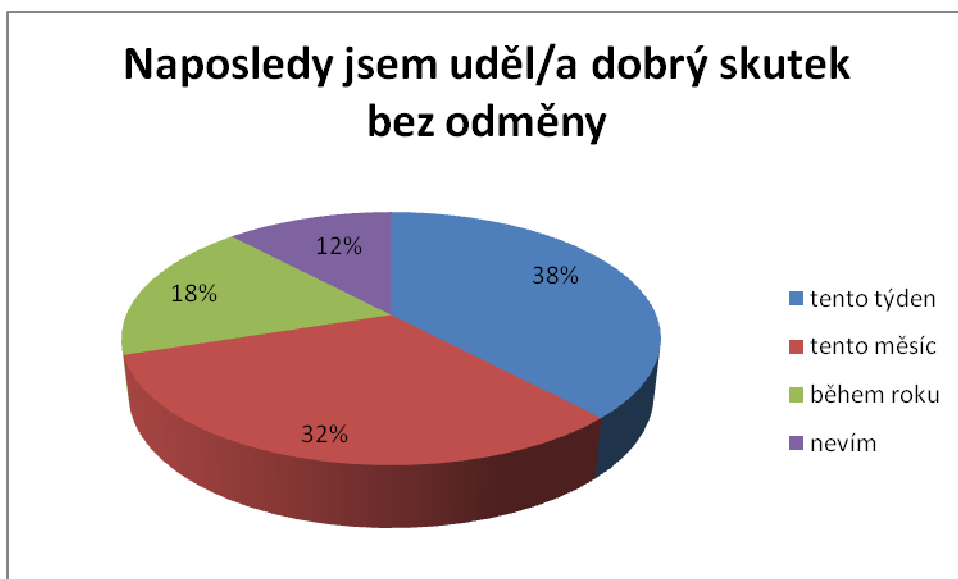
- a) ano
- b) ne
- c) nevím



Graf 6 Uspokojuje Vás vaše současná profese? (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 11: Naposledy jsem udělal/a dobrý skutek bez odměny:

- a) tento týden
- b) tento měsíc
- c) během roku
- d) nevím



Graf 7 Dobrý skutek bez odměny (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 12: Byl/a jste rodinou vychováván/a k pomoci o člena rodiny či potřebného (o sourozence, seniora atd.)?

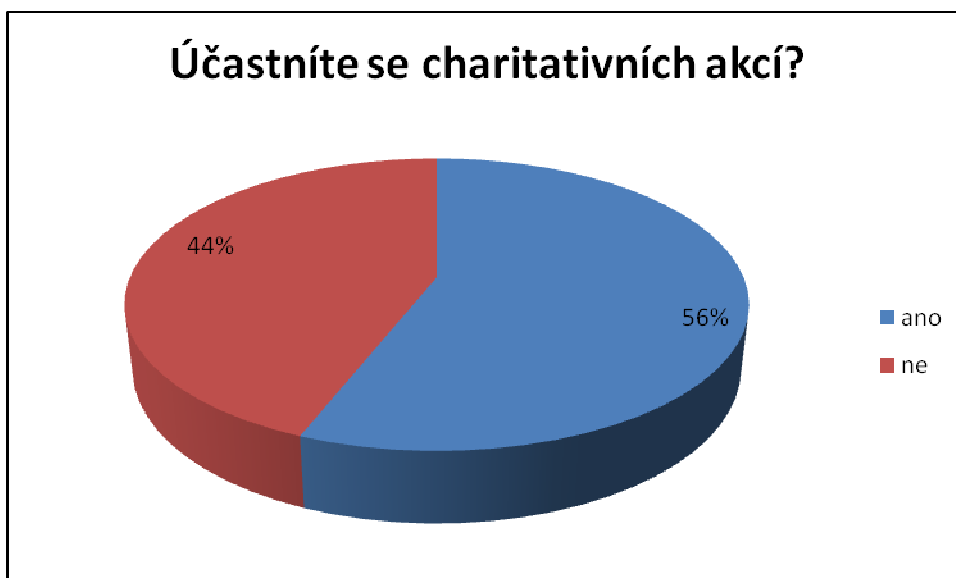
- a) ano
- b) ne



Graf 8 Byl/a jste rodinou vychováván/a k pomoci (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 13: Účastníte se charitativních akcí?

- a) ano
- b) ne



Graf 9 Účastníte se charitativních akcí? (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 14: Byl/a jste dobrovolníkem?

- a) ano
- b) ne



Graf 10 Byl/a jste dobrovolníkem? (zdroj: Jurková, 2013)

Otázka č. 15: Myslíte si, že jste spíše:

- a) introvert
- b) extrovert

Tab. 9 Extrovert, introvert (zdroj: Jurková, 2013)

introvert	28	56 %
extrovert	22	44 %

Otázka č. 16: Považujete se spíše za člověka:

- a) komunikativního
- b) nekomunikativního

Tab. 10 Komunikativnost (zdroj: Jurková, 2013)

komunikativní	37	74 %
nekomunikativní	13	26 %

Otázka č. 17: Považujete se za člověka, který raději:

- a) spolupracuje s ostatními v kolektivu
- b) nespolečuje rád v kolektivu, raději pracuje individuálně

Tab. 11 Spolupráce (zdroj: Jurková, 2013)

spolupracuje s ostatními v kolektivu	40	80 %
nespolupracuje rád v kolektivu	10	20 %

Otázka č. 18: Myslíte si, že máte zdravé sebevědomí?

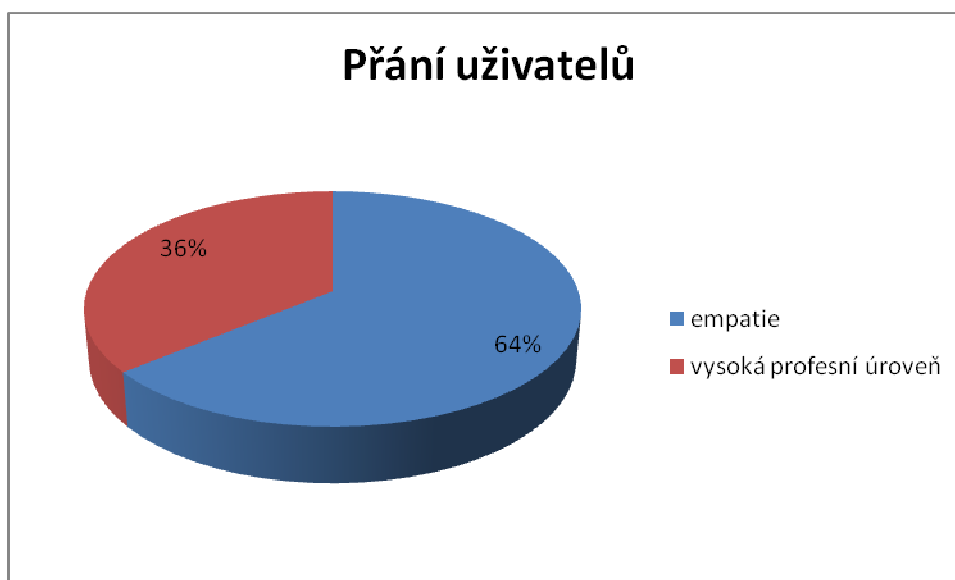
- a) ano
- b) ne

Tab. 12 Zdravé sebevědomí (zdroj: Jurková, 2013)

Tab. 1 Pohled na prosociální chování a altruismusano	34	68 %
ne	16	32 %

Otázka č. 19: Myslíte si, že uživatelé Vašeho zařízení upřednostňují raději:

- a) empatii, komunikaci, sounáležitost
- b) vysokou profesní úroveň

**Graf 11 Přání uživatelů (zdroj: Jurková, 2013)**

Otázka č. 20: Uživatelé Vašeho zařízení reagují na osobní kontakt s Vámi:

- a) vždy pozitivně
- b) občas pozitivně
- c) negativně



Graf 12 Reakce na osobní kontakt (zdroj: Jurková, 2013)

4.8 Shrnutí výzkumu a výsledky stanovených hypotéz

Po provedení výzkumného šetření jsem dospěla k výsledkům týkajících se stavu prosociálního chování u odborníků v pomáhajících profesích. Do výzkumu se zapojilo 50 respondentů, kteří zaznamenávali údaje do připravených dotazníků. Provedení výzkumného šetření bylo velice zajímavé, i dosažené výsledky mne překvapily.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že v pomáhajících profesích je velmi málo mužů. Z mého šetření vyplynulo, že z 50 dotázaných je v pomáhající profesi pouze 8 mužů. Tato situace je dána zřejmě tradiční úvahou o mužských a ženských předpokladech pro výkon profese sociálního pracovníka. Ženy jsou obecně více komunikativní, mají verbální i neverbální předpoklady. Jsou více citlivé a vnímavé pro potřeby druhých. Pokud jsem ale hovořila s vedoucími pomáhajících zařízení, ve většině případů si stěžují na nedostatek mužského elementu v sociální sféře, a pokud by měli možnost přijmout dalšího pracovníka, upřednostnili by muže, zejména z důvodu fyzických předpokladů a psychické odolnosti.

Z hlediska věku vyšlo na základě výzkumu, že téměř 62 % odborníků v pomáhající profesi je starší čtyřiceti let. Jejich nejvyšší dosažené vzdělání je nejčastěji středoškolské s maturitou.

Z hlediska zaměření studia odborníků v pomáhající profesi je téměř 56 % bez humanitního vzdělání a 44 % s humanitním zaměřením. Pracovníci si z 78 % pravidelně doplňují své vzdělání různými kurzy, školeními a přednáškami. Jejich současná profese je většinou uspokojuje a vykonávají ji rádi z 80 %. Z hlediska finančního ocenění by nadále u této práce zůstalo 50 % dotázaných a stejné procento by práci kvůli nízkému ohodnocení opustilo, pokud by dostali finančně výhodnější nabídku. Podíl účasti na charitativních akcích bez očekávané odměny je u těchto osob 56 %. Většina pracovníků se podílí na činění dobrých skutků pravidelně 88 %. Lidé v pomáhající profesi se považují spíše za osoby introvertní, a to z 56 % a za komunikativní z 74 %.

Hypotéza č. 1: Respondenti s humanitním vzděláním vykazují vyšší prosociální kompetence.

Tato hypotéza se mi nepotvrdila. Odpověď na potvrzení či vyvrácení této předsevzaté hypotézy jsem našla v otázkách č. 7 a č. 19.

Lidé s nehumanitním vzděláním mohou být stejně prosociální, jako lidé s humanitním vzděláním.

	19A	19B	
7A	64	36	22 (jeden je 4,55 %)
7B	64	36	28 (jeden je 3,57 %)
	32	18	

Hypotéza č. 2: Věřící lidé bývají častěji prosociálními dobrovolníky než nevěřící lidé.

Tato hypotéza se mi potvrdila. Odpověď na potvrzení či vyvrácení předsevzaté hypotézy jsem našla v otázkách č. 5 a č. 14. Z této hypotézy vyplynul výsledek, že lidé, kteří se hlásí k víře, bývají častěji dobrovolníky, než lidé, kteří jsou nevěřící.

	14A	14B	
5A	32	68	37 (jeden je 2,70 %)
5B	23	77	13 (jeden je 7,69 %)
	14	36	50

Hypotéza č. 3: Respondenti z vesnice jsou komunikativnější než pracovníci sociálních služeb žijících trvale ve městě.

Tato hypotéza se mi nepotvrdila. Odpověď na potvrzení či vyvrácení dané hypotézy jsem našla v otázkách č. 4 a č. 16 (respondenti z městyse – 8 byli zařazeni k respondentům z vesnice). Lidé z města nemusejí být méně komunikativní než lidé z venkova.

	16A	16B	
4A	64	36	31 (jeden je 3,23 %)
4B	89	11	19 (jeden je 5,26 %)
	31	19	50

Hypotéza č. 4: Věkově starší pracovníci sociálních služeb preferují spíše individuální způsob práce.

Tato hypotéza se mi nepotvrdila. Výsledku bylo dosaženo porovnáním odpovědí na otázky č. 2 a č. 17. Věkově starší pracovníci nemusejí preferovat individuální způsob práce, ale mohou spolupracovat raději v kolektivu.

	17A	17B	
2A	75	25	4 (jeden je 25 %)
2B	87	13	15 (jeden je 6,67 %)
2C	82	18	22 (jeden je 4,55 %)
2D	67	33	9 (jeden je 11,11 %)
	40	10	50

Hypotéza č. 5: Rodinný stav ovlivňuje volbu zaměstnání ve vztahu k výši platu.

Tato hypotéza se mi nepotvrdila. Ověření platnosti proběhlo porovnáním výsledků na otázky č. 3 a č. 9. Rodinný stav nemusí ovlivňovat volbu zaměstnání ve vztahu k platu.

	9A	9B	
3A	45	55	11 (jeden je 9,09 %)
3B	56	44	32 (jeden je 3,125 %)
3C	29	71	7 (jeden je 14,29 %)
	25	25	50

ZÁVĚR

Téma prosociálního chování odborníků nestátních neziskových organizací mi pomohlo více poznat a pochopit osoby pracující v pomáhajících zařízeních. Uvědomit si jejich náročnou práci po stránce fyzické i psychické. Záměrem bylo poukázat na důležitost prosociálního chování člověka k člověku, seznámit s problematikou prosociálnosti, utvářením prosociálního chování, odhalit důvody a motivy k pomáhání. Cílem bylo též poukázat na neziskové organizace, na jejich složitou činnost.

Odborníci v pomáhajících profesích jsou lidé, kteří jsou empatičtí, velmi vstřícní a ohleduplní lidé. U těchto osob se setkáváme i s vyšší mírou prosociálnosti než v jiných oblastech. Můžeme bezprostředně pozorovat prosociální projevy, jako je úsměv, pohlázení, vyslechnutí, nezištná láska atd. Každý nemůže vykonávat tuto práci, protože se lišíme svými předpoklady pro jednotlivé profese. V bakalářské práci jsem se více věnovala utváření prosociálního chování v rodině, ve škole, v rámci masmédií. Diplomová práce je zaměřena na osoby, které prosociální chování již uplatňují a podporují.

Protože prosociální chování není nějakým nahodilým pojmem, ale utváří se již od počátků našeho života vzory, které nás obklopují, je důležité, abychom i my byli těmi nositeli pozitivních vzorců chování. Na základě provedeného výzkumu jsem zjistila, že i lidé, kteří se stali pracovníky v pomáhající sféře, vyrůstali v rodinách, kde byli vychováni k pomoci a podpoře o druhé. Dnes jsou to lidé, kteří podporují charitativní akce, jsou dobrovolníky, jejich práce je baví a mají dobrý pocit z vykonané práce.

Závěrem bych chtěla poukázat na důležitost rozvoje prosociálního chování a věřím, že i tato práce pomohla rozšířit pohled na tuto oblast chování a bude motivovat k jeho rozvoji. Je důležité, abychom společně věnovali úsilí na potřeby druhých, více spolupracovali a nestali se bezohlednými bytostmi žijícími jen pro svůj vlastní blahobyt a potřeby.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. VÍZDAL, F. *Základy psychologie*. Brno, Institut mezioborových studií, 2008, 186 s.
2. VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2005, 356 s.
ISBN 978-80-246-0841-9.
3. BAKOŠOVÁ, Z. *Teórie sociálnej pedagogiky*. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť SAV, 2011, 182 s. ISBN 978-80-970675-0-2.
4. VÍZDAL, F. a kol., *Sociální psychologie I*. Brno, Institut mezioborových studií, 2009, 106 s.
5. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008, 215 s.
ISBN 978-80-7367-383-3.
6. ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009, 391 s. ISBN 978-80-7387-306-6.
7. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie. 2.*, přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
8. BOUKAL, P. *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009, 304 s. ISBN 978-80-245-1650-9.
9. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, 223 s.
ISBN 80-7254-329-6.
10. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, 98 s. ISBN 80-210-2673-1.
11. JURKOVÁ, J. *Bakalářská práce*. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, 15 s.
12. VALENTA, J. *Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi*. Kladno: Aisis, 2005, 226 s. ISBN 80-239-4908-X.
13. HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 2003, 165 s.
ISBN 80-7178-763-9.
14. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997, 270 s.
ISBN: 80-200-0592-7.
15. PALOVČÍKOVÁ, G. *Sociální psychologie II*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009, 146 s.
16. ROCHE OLIVAR, R., *Etická výchova*. Bratislava: Orbis Pictus Instrupolitana, 1992, ISBN 80-7158-001-5.
17. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008, 272 s.
ISBN 978-80-7367-368-0.

18. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2010, 352 s.
ISBN 978-80-7367-818-0.
19. GERLOCH, A. *Teorie práva*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007, 343 s.
ISBN 978-80-7380-023-9.
20. MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009,
203 s.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod.	a podobně
atd.	a tak dále
EU	Evropská unie
např.	například
NNO	nestátní nezisková organizace
popř.	popřípadě
tj.	to je
tzn.	to znamená
tzv.	tak zvaný

SEZNAM OBRÁZKŮ

Diplomová práce neobsahuje žádné obrázky.

SEZNAM TABULEK

Tab. 1	Pohled na prosociální chování a altruismus	14
Tab. 2	Subjektivní determinanty výkonového chování	16
Tab. 3	Formy sociálního chování.	37
Tab. 4	Formy chování člověka ve společenských vztazích.....	38
Tab. 5	Nejvyšší dosažené vzdělání (zdroj: Jurková, 2013).....	60
Tab. 6	Zaměření dosaženého vzdělání (zdroj: Jurková, 2013).....	60
Tab. 7	Školení na doplnění vzdělání (zdroj: Jurková, 2013).....	61
Tab. 8	Varianta zaměstnání (zdroj: Jurková, 2013)	61
Tab. 9	Extrovert, introvert (zdroj: Jurková, 2013).....	63
Tab. 10	Komunikativnost (zdroj: Jurková, 2013).....	63
Tab. 11	Spolupráce (zdroj: Jurková, 2013).....	63
Tab. 12	Sebevědomí (zdroj: Jurková, 2013).....	64

SEZNAM GRAFŮ

Graf 13	Pohlaví (zdroj: Jurková, 2013).....	58
Graf 14	Věk (zdroj: Jurková, 2013).....	58
Graf 15	Rodinný stav (zdroj: Jurková, 2013).....	59
Graf 16	Oblast trvalého pobytu (zdroj: Jurková, 2013).....	59
Graf 17	Náboženské vyznání (zdroj: Jurková, 2013).....	60
Graf 18	Uspokojuje Vás vaše současná profese? (zdroj: Jurková, 2013).....	62
Graf 19	Dobrý skutek bez odměny (zdroj: Jurková, 2013).....	62
Graf 20	Byl/a jste rodinou vychováván/a k pomoci (zdroj: Jurková, 2013).....	62

Graf 21	Účastníte se charitativních akcí (zdroj: Jurková, 2013).....	63
Graf 22	Byl/a jste dobrovolníkem (zdroj: Jurková, 2013).....	64
Graf 23	Přání uživatelů (zdroj: Jurková, 2013).....	64
Graf 24	Reakce na osobní kontakt (zdroj: Jurková, 2013).....	65

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Dotazník určený pracovníkům pomáhajících profesí
------------------	--

PŘÍLOHY

Příloha 1: Dotazník určený pracovníkům pomáhajících profesí

Dobrý den, jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který je anonymní a odpovědi budou sloužit ke zpracování mé diplomové práce.

Prosím o označení odpovědi, která nejlépe vystihuje danou otázku.

1. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

2. Věk:

- a) do 25
- b) 25–40
- c) 41–50
- d) 51 a více

3. Rodinný stav:

- a) svobodná/ý
- b) vdaná/ženatý
- c) rozvedená/ý

4. Oblast trvalého pobytu:

- a) vesnice
- b) městys
- c) město

5. Náboženské vyznání:

- a) věřící
- b) nevěřící

6. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- f) základní
- g) středoškolské bez maturity
- h) středoškolské s maturitou
- i) vyšší odborné
- j) vysokoškolské

7. Je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání zaměřeno humanitním směrem?

- c) ano
- d) ne

8. Jak často se účastníte různých školení na doplnění vzdělání?

- d) 4x a více za rok
- e) 1–3x za rok
- f) neúčastním se

9. Kterou variantu zaměstnání byste volil/a?

- c) práci v pomáhající profesi (domov důchodců, stacionář, osobní asistence, azylové domy atd.) za cca 14 000 Kč
- d) práci mimo pomáhající profesi za 17 000Kč a více Kč

10. Uspokojuje Vás vaše současná profese?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

11. Naposledy jsem udělal/a dobrý skutek bez odměny:

- a) tento týden
- b) tento měsíc
- c) během roku
- d) nevím

12. Byl/a jste rodinou vychováván/a k pomoci o člena rodiny či potřebného (o sourozence, seniora, osoby se zdravotním postižením apod.)?

- a) ano
- b) ne

13. Účastníte se charitativních akcí?

- a) ano
- b) ne

14. Byl/a jste dobrovolníkem?

- a) ano
- b) ne

15. Myslíte si, že jste spíše:

- c) introvert
- d) extrovert

16. Považujete se spíše za člověka:

- c) komunikativního
- d) nekomunikativního

17. Považujete se za člověka, který raději:

- c) spolupracuje s ostatními v kolektivu
- d) nespolupracuje rád v kolektivu, raději pracuje individuálně

18. Myslíte si, že máte zdravé sebevědomí?

- c) ano
- d) ne

19. Myslíte si, že uživatelé Vašeho zařízení upřednostňují raději:

- a) empatii, komunikaci, sounáležitost
- b) vysokou profesní úroveň

20. Uživatelé Vašeho zařízení reagují na osobní kontakt (Vaši přítomnost, rozhovor, pohlazení) s Vámi:

- a) vždy pozitivně
- b) občas pozitivně
- c) negativně

Děkuji za vyplnění dotazníku.