

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**  
**TEOLOGICKÁ FAKULTA**  
**ODDĚLENÍ PRAXE**

**Bakalářská práce**

**Poskytování zpětné vazby studentům při výkonu  
jejich odborné praxe na pracovišti**

Vedoucí práce: Mgr. Magdalena Ehrlichová

Autor: Kristina Kalivodová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: Prezenční

Ročník: 4.

**2015**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

v Českých Budějovicích, dne 27. března 2015

.....

Kristina Kalivodová

### **Poděkování**

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce, paní Mgr. Magdaleně Ehrlichové, za poskytnutí cenných rad a vstřícnost při vedení mé práce, mé rodině, za podporu ve studiu a v neposlední řadě příteli za technickou pomoc při psaní této práce.

## OBSAH

Úvod.....	6
<b>1. Odborná praxe .....</b>	<b>8</b>
1.1 Historie odborné praxe.....	8
1.2 Význam odborné praxe .....	9
1.3 Cíle odborné praxe.....	11
1.4 Formy odborné praxe.....	13
1.5 Průběh odborné praxe .....	14
1.5.1 Příprava na odbornou praxi.....	15
1.5.2 Nástup na odbornou praxi .....	16
1.5.3 Průběh odborné praxe .....	16
1.5.4 Ukončení odborné praxe .....	17
1.6 Seminář k odborné praxi.....	18
<b>2. Zpětná vazba jako součást odborné praxe.....</b>	<b>19</b>
2.1 Objasnění pojmu zpětná vazba .....	19
2.2 Cíle zpětné vazby.....	20
2.3 Funkce zpětné vazby.....	21
2.4 Podmínky a pravidla účinné zpětné vazby .....	22
2.5 Prostředí, ve kterém je zpětná vazba poskytována .....	24
2.6 Příprava na zpětnou vazbu.....	24
2.7 Průběh zpětné vazby na praxi .....	25
<b>3. Příklady využití zpětné vazby při odborné praxi studentů.....</b>	<b>29</b>
3.1 Metodologie výzkumu .....	29
3.2 Výzkumná otázka .....	30
3.3 Charakteristika výzkumného vzorku .....	30
3.4 Analýza rozhovorů a výsledky výzkumné sondy .....	31
<b>3.5 Diskuze.....</b>	<b>41</b>
3.5.1 Forma poskytování zpětné vazby z pohledu organizací a z pohledu studentů.....	41
3.5.2 Obsah zpětné vazby z pohledu organizací a z pohledu studentů .....	42
<b>3.6 Shrnutí .....</b>	<b>47</b>
<b>4. Závěr.....</b>	<b>48</b>
<b>5. Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>49</b>

<b>6. Internetové zdroje .....</b>	<b>51</b>
<b>7. Seznam zkratk .....</b>	<b>52</b>
<b>8. Seznam příloh .....</b>	<b>53</b>
<b>9. Přílohy .....</b>	<b>54</b>
<b>10. Abstrakt .....</b>	<b>58</b>
<b>11. Abstract.....</b>	<b>59</b>

## Úvod

Tématem mé bakalářské práce je poskytování zpětné vazby studentům terciárního vzdělávání v oboru sociální práce při výkonu jejich odborné praxe na pracovišti. Odborná praxe je velmi důležitou součástí každého studia. K tomu, aby odborná praxe studentů byla co nejvíce přínosná, je důležité, aby byla doprovázena zpětnou vazbou.

Zpětná vazba je velmi důležitou součástí komunikace. Poskytuje studentům mnoho informací. Tyto informace jsou směřovány nejen ke studentovi, ale také jsou směřovány od studenta k ostatním účastníkům komunikace. Je velmi významné uvědomit si důležitost zpětné vazby, jelikož zpětná vazba je nedílnou součástí nejen v průběhu studia, ale i v každodenních rutinních záležitostech a její absence by měla nenahraditelné místo.

Z osobních zkušeností vím, že poskytování zpětné vazby v rámci odborné praxe je v různých pracovištích odlišné. Během svého studia jsem měla možnost se setkat s pracovišti, kde zpětná vazba byla poskytována individuálně formou dialogu, ve skupině formou diskuze, písemně na základě dotazníku nebo ke zpětné vazbě vůbec nedošlo.

Z těchto zkušeností a důvodů mě zajímalo, jaká je podstata a realizace poskytování zpětné vazby studentům při výkonu jejich praxe na pracovišti, neboť já osobně považuji poskytování zpětné vazby za velmi přínosný proces a v rámci mých praxí mi přinesla mnoho cenných poznatků.

Pro dosažení tohoto cíle představuji ve své práci oblast odborné praxe jako součást vysokoškolského vzdělávání v oboru sociální práce a vymezuji pojem zpětná vazba. Stěžejní část mé práce ukazuje na zpětnou vazbu jako na podstatnou součást profesního rozvoje studentů v rámci odborné praxe.

Toto zpracování je doplněno výzkumnou sondou dokládající výsledky dat vyplývajících z dotazníkového šetření.

V bakalářské práci používám jako hlavní zdroj informací knihu Praktické vzdělávání od Pavla Navrátila a Moniky Šišlákové. Dále je pak čerpáno z knih Kompendium pedagogiky psychologie dospělých od Pavla Hartla, Hodnocení žáků od Zdeňka Koláře a Renaty Šikulové a Vzdělávání studentů sociální práce v terénu od Istifana Maroona, Oldřicha Matoušky a Hany Pazlarové. Nejdůležitější v získávání

informací však byly přímé kontakty s mentory jednotlivých organizací, se studenty a také zkušenosti získané v průběhu studia v rámci dílčích odborných praxí.

## 1. Odborná praxe

V první kapitole mám v plánu uvést pojem odborná praxe. Hned na úvod objasním historii odborné praxe. Dále vymezím význam a cíle odborné praxe. Poté bych zmínila, do jakých forem lze odbornou praxi členit. Následně bych popsala průběh a ukončení odborné praxe a zároveň uvedu seminář odborné praxe.

### 1.1 Historie odborné praxe

Odborná praxe je integrálním prvkem terciárního vzdělávání studentů v rámci jejich studia, je stanovena v cílech a v jednotlivých etapách studia. Je vykonávána v organizacích, které vytváří identifikaci studujících a zároveň podporuje integraci empirických a praktických znalostí spolu s rozvojem profesních kompetencí.<sup>1</sup> Obecně lze říci, že odborná praxe je učením vycházejícím ze zkušeností.

Vrátíme-li se o více jak půl století zpátky, zjistíme, že již J. Dewey tvrdil, že veškeré opravdové a plnohodnotné vzdělávání pochází ze zkušenosti. Dnešní zastánci kognitivního přístupu nicméně uvádí, že správnější je tvrzení, že veškeré učení začíná zkušeností.<sup>2</sup>

Zkušenostní učení nejvýrazněji popsal P. Burnard a to tak, že vyčlenil teorii poznání do tří kategorií: akademické vědění, praktické vědění a zkušenostní vědění. Akademické vědění je obsaženo v teoriích a modelech. Jedná se o vědění „učebnicové“. Jedinec si osvojuje množství získaných faktů, teorií a myšlenek o určitém subjektu, přičemž s daným subjektem nemusí mít přímou zkušenost. Toto vědění je nejvhodnější spojovat s věděním praktickým.<sup>3</sup>

Praktické vědění se vytváří prostřednictvím osvojování si svých dovedností, často psychomotorického typu. I zde platí, že toto vědění je vhodné spojit s akademickým věděním. Poslední zkušenostní vědění je poznání prostřednictvím vztahu, přičemž jde o vědění osvojené přímým osobním kontaktem s osobou nebo věcí. Je zde důležitá osobní

---

<sup>1</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi*. Ostrava: tiskmorava.cz, 2009. ISBN 978-80-7368-469-3. s. 10.

<sup>2</sup> Tamtéž, s. 10.

<sup>3</sup> HARTL, P. *Kompendium pedagogiky psychologie dospělých*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 1999. ISBN: 80-7184-841-7. s. 101.

a citová podstata kontaktu. Zkušenostní vědění nelze nikoho učit, získáváme jej tím, že se nám člověk „otevře“.<sup>4</sup>

V průběhu 19. - 21. století lze identifikovat různá specifická období a trendy, které se v rámci praktického vzdělávání užívaly.<sup>5</sup> Během těchto staletí se objevila celá řada různých forem či modelů odborné praxe. Odborná praxe existovala ještě dříve, než vzniklo formální vzdělávání v sociální práci. Šlo především o takovou podobu odborné praxe, kde budoucí sociální pracovníci byli pod dohledem zkušených pracovníků, jež je sami zacvičovali a kteří byli pod neustálým dozorem. Vzdělávání sociálních pracovníků bylo však postupně přeneseno do škol, kde byla zachována část výchovy sociálních pracovníků jako zkušenostní, dnes známá pod pojmem odborná praxe.

V České republice se vývoj praktického vzdělávání obnovil po roce 1990, kdy se začaly rozvíjet nové školy zaměřené právě na obor sociální práce. Tento obor se rozvíjel nejen na středních, ale také na vysokých školách. V roce 1991 vznikla Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která dospěla k vymezení minimálních standardů pro profesionální vzdělávání sociálních pracovníků. V části, ve které jsou vymezeny požadavky pro vzdělávání, je zároveň zabudován požadavek praxe, který uvádí, že by se v rámci studia mělo jednat o 25 % objemu výuky, jež by se týkala praxe v terénu pod vedením sociálních pracovníků.<sup>6</sup>

## 1.2 Význam odborné praxe

*„Odborná praxe je skupinové nebo individuální zařazení studenta do pracovního procesu a profesních situací, kde získává nové zkušenosti a uplatňuje vše, co se naučil ve školní výuce.“<sup>7</sup>*

Odborná praxe je důležitou součástí vzdělávání. Dobré zkušenosti z odborné praxe studentovi napomáhají ke zvýšení odborné kompetence pro své budoucí povolání. Opačný vliv mají na studenta i špatné zkušenosti, které mimo jiné mohou výrazně

---

<sup>4</sup> HARTL, P. *Kompendium pedagogiky psychologie dospělých*. s. 101.

<sup>5</sup> NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. *Praktické vzdělávání v sociální práci*. 1. vydání. Brno: Centrum praktických studií, 2007. ISBN: 978-80-7399-343-6. s. 8.

<sup>6</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Praktická výuka sociální práce Metodické náměty pro tříleté kvalifikační studium*. s. 4.

<sup>7</sup> SLAVÍK, M. a kol. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN: 978-80-247-4054-6. s. 32.

ovlivnit jeho motivaci pro svou určenou profesi.<sup>8</sup> Studenti v průběhu odborné praxe mohou zjistit, že získané teoretické znalosti v rámci svého studia jsou základem pro vykonávání praktické činnosti. Díky kvalitní odborné praxi získá student možnost vlastního sebeuvědomění a ztotožnění se s profesí.<sup>9</sup>

Jde o organizační formu výuky, jež probíhá mimo určitou školu, a to zpravidla bez přítomnosti učitele. Student je v průběhu praxe začleněn do běžných pracovních úkonů v prostředí své budoucí profese.<sup>10</sup>

Význam odborné praxe lze vymezit jako přechodnou fázi z oblasti teorie do oblasti praktické profesní činnosti. V mnoha případech je součástí přípravy studentů a především je první začáteční fází profesní přípravy.<sup>11</sup>

Dle Švingalové a Pešatové se význam odborné praxe projevuje v následujících možnostech:

- umožňuje studentům seznámit se s realitou výkonu dané práce v různých zařízeních, institucích a organizacích
- student má možnost si osvojit své praktické profesní dovednosti a dokáže se identifikovat s profesí
- vytváří si vlastní úsudek o hodnotách a postojích
- student si rozvíjí sociální vnímavost a učí se pracovat reflektujícím způsobem
- a v neposlední řadě se na základě zpětnovazebních mechanismů učí korigovat svoji odbornou činnost jak v jejím průběhu, tak výsledku<sup>12</sup>

Vliv odborné praxe na studenta se může pohybovat v několika rovinách identifikace s profesí, o kterou se student zajímá. Čím lepší jsou podmínky pro odbornou praxi, tím více rovin se v ní může následně rozvinout.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> *SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA: ČASOPIS PRO TEORII, PRAXI A VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI, ČASOPIS PRE TEÓRIU, PRAX A VZDELÁVANIE V SOCIÁLNEJ PRÁCI* [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007 [cit. 2014-11-14]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/4-2007\\_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/4-2007_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf).

<sup>9</sup> KOHOUTEK, R. *Osobnost a sebepoznání studentů*. Akademické nakladatelství, s.r.o. Brno, 1998. ISBN: 80-7204-087-1. s. 39.

<sup>10</sup> ROHLÍKOVÁ, L., VEJVODOVÁ, J. *Vyučovací metody na vysoké škole: Praktický průvodce výukou v prezenční i distanční formě studia*, 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2012. ISBN: 8024779862. s. 70.

<sup>11</sup> PODLAHOVÁ, L. a kol. *Didaktika pro vysokoškolské učitele*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2012. ISBN: 8024742179. s. 49.

<sup>12</sup> ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I. *Odborná praxe v sociální práci*. Technická univerzita v Liberci, 2005. ISBN: 80-7083-980-5. s. 15.

<sup>13</sup> MUŽÍKOVÁ, J., BĀRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*. FSE UJEP Ústní nad Labem, 2007. ISBN: 978-80-7044-951-6. s. 9.

V první rovině jde u studentů o potřebu seznámit se s danou profesí, v čem spočívá a co obnáší. Poznat síť konkrétních služeb a vytvořit si tak představu o náročnosti profese. Zde je pro studenty dostačující, když se po dostatečnou dobu pohybují na pracovišti a zapojují se do jeho chodu.<sup>14</sup>

Ve druhé rovině se utváří osobnost studenta. Jedná se zde především o skutečnost, kdy si student v rámci odborné praxe v určitém zařízení uvědomuje sám sebe, svůj systém hodnot, jak se dokáže identifikovat s požadovanou rolí a jakým způsobem se mu objasňuje identita oboru. Důležitou roli zde sehrává zejména reflexe, která již potřebuje vedení.<sup>15</sup>

V poslední rovině jde především o předávání hodnot, norem, postojů a dovedností přímým kontaktem s odborníky. Odborníci by zde měli působit jako vzor.<sup>16</sup>

Z výše uvedeného lze shrnout, že význam odborné praxe má několik podob, které jsou pro studenta velmi důležité. Studentům by měl být význam odborné praxe objasněn, aby si tak mohli ujasnit, v jaké organizaci se v rámci svého studia budou vyskytovat a v čem by jim měla být praxe prospěšná. S tím souvisí i stanovení si cíle dané praxe. Díky tomu, že si student stanoví cíl své praxe, dokáže na konci posoudit, zda odborná praxe splnila svůj význam a zda byla pro studenta přínosná či nikoli.

Odborná praxe umožňuje studentům získat relativní praktické dovednosti a znalosti mimo výuku ve škole především na místech určené pro praxi. Představuje individualizovaný výcvik, kde hraje důležitou roli individuální připravenost studujících na různé stupně a styly učení. Odborná praxe je koordinována, plánována, hodnocena a reflektována na základě plnění úkolů, kterými studenti prokazují dosažení vzdělávacích cílů.<sup>17</sup>

### 1.3 Cíle odborné praxe

*„Cílem studentské odborné praxe je především získat odborné kompetence daného oboru a nové praktické vědomosti. Praxe umožňuje studentovi zorientovat se v*

---

<sup>14</sup> MUŽÍKOVÁ, J., BĀRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*. s. 9.

<sup>15</sup> Tamtéž, s. 9.

<sup>16</sup> Tamtéž.

<sup>17</sup> NEDELNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi*. s. 14.

*organizační činnosti instituce, seznámit se s jejím provozem, navázat hlubší pracovní kontakty s organizací, což může přerůst i v dlouhodobější spolupráci.* <sup>18</sup>

*„Odborné praktické vzdělávání je zaměřeno na získávání dovedností, schopností a znalostí studujících v oblasti výkonu povolání sociální práce, a to prostřednictvím plnění definovaných oblastí učení, daných cílů učení a možností studujících stanovovat si individuální cíle učení v souvislosti s výkonem jejich odborné praxe.* <sup>19</sup>

Cíle odborné praxe si zpracovává každá škola samostatně v souvislosti s vlastním obsahem výuky. Odborná praxe by vždy měla navazovat na předměty, které se zrovna vyučují v daném ročníku.<sup>20</sup> Je zřejmé, že cíle odborné praxe budou jiné v prvním ročníku, kdy se studenti seznamují nejen s chodem a požadavky vysoké školy, ale také s oborem, který studují. Naproti tomu, zcela jiné cíle budou v posledním ročníku, kde jsou studenti již více zkušení a mají více znalostí ve svém oboru.

Mužíková mezi obecné cíle odborné praxe dále řadí:

- seznámení studentů s realitou provádění sociální práce v různých zařízeních, institucích, organizacích aj.
- umožnění studentům osvojit si své praktické znalosti
- podpora a budování si svého sebevědomí, ztotožnění se s profesí sociálního pracovníka
- rozvinutí sociální vnímavosti a umět pracovat reflektujícím způsobem
- integrování a reflektování teoretických a praktických aspektů práce
- osvojování si své činnosti a její průběžné vyhodnocování
- hlubší chápání souvislostí mezi teoretickými a praktickými poznatky studenta
- kritické hodnocení činnosti v oblasti sociální práce
- podporování profesionálního sebevývoje a sebereflexe vzhledem k profesi <sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ: Metodická příručka pro realizaci odborné praxe studentů Filozofické fakulty Masarykovy univerzity (studijní program Obecná teorie a dějiny umění a kultury. In: [online]. [cit. 2014-11-14]. Dostupné z:

<http://www.phil.muni.cz/music/files/praxe/Methodika%20pro%20odborne%20praxe.pdf>

<sup>19</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi.* s. 35.

<sup>20</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Praktická výuka sociální práce Metodické náměty pro tříleté kvalifikační studium.* s. 12.

<sup>21</sup> MUŽÍKOVÁ, J., BÄRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci.* s. 11.

Od obecných cílů bývají rozlišovány individuální cíle učení. Ty si určuje student sám na základě svých subjektivních vzdělávacích potřeb, svých zkušeností aj., přičemž se snaží vycházet z možností organizace umožňující praxi, z času, který je k dispozici, z podmínek systému praxí na škole a z jejich významu pro studující.<sup>22</sup>

U individuálních cílů se vychází z respektování svých individuálních zájmů ve vztahu k odborné praxi. Student je může využít k rozvoji svých silných stránek a k práci na slabých stránkách např. v oblasti vědomostí, dovedností aj.<sup>23</sup>

V průběhu odborné praxe je pro studenta mnohem příjemnější, pokud se zařízení, ve kterém student realizuje svou praxi, ukázalo jako vstřícné a v rámci svých možností mu povolilo natrénovat si takové formy a techniky práce, které se do té doby v tomto zařízení nepoužívali.<sup>24</sup>

Pro studenta je velmi důležité, aby si stanovil reálné cíle praxe. Naplnění těchto cílů je důkazem toho, že odborná praxe, kterou v daném zařízení student vykonával, mu byla přínosná, a získal tak cenné zkušenosti pro svou budoucí profesi. Je důležité, aby si student uvědomil, že i v případě nenaplnění stanovených cílů, mu odborná praxe mohla být prospěšná v jiné zkušenosti, se kterou původně nepočítal. Odborná praxe může vždy studentům „dát“ něco jiného, s čím studenti zprvu vůbec nepočítali.

## 1.4 Formy odborné praxe

*„Formy odborné praxe lze rozdělit podle různých hledisek. Nejčastěji uváděným hlediskem je doba jejího trvání.“<sup>25</sup> Formy odborné praxe lze tedy v závislosti na době trvání seřadit od nejkratší, tedy „exkurze“, až po nejdelší „dlouhodobou blokovou praxi“.*

V případě exkurze jde o jednorázové návštěvy v různých zařízeních. *„Exkurze je organizační forma výuky, konaná v prostředí mimo vysokou školu. Obvykle se jedná o skupinovou návštěvu významného nebo zajímavého místa, či zařízení s poznávacím cílem a přímým vztahem k obsahu výuky.“<sup>26</sup>*

---

<sup>22</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi.* s. 35.

<sup>23</sup> KAHÁNKOVÁ, J. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro studující.* 2. vydání. Ostrava: tiskmorava.cz, 2010. ISBN 978-80-7368-468-6. s. 12.

<sup>24</sup> GABURA, J. *Sprevádzanie v praxi (vedenie), poradenstvo a učenie: princípy sociálnej práce.* Dolný Kubín, 1999. ISBN: 80-8880328-4. s. 32.

<sup>25</sup> ŠVINGALOVÁ, D., PaedDr. PEŠATOVÁ, I. *Odborná praxe v sociální práci.* s. 15.

<sup>26</sup> ROHLÍKOVÁ, L., VEJVODOVÁ, J. *Vyučovací metody na vysoké škole: Praktický průvodce výukou v prezenční i distanční formě studia.* s. 72.

Exkurze jsou nejčastěji konány v prvním ročníku studia, kdy se student seznamuje nejen se spolužáky, všemi pravidly a způsoby studia, ale také s oborem, kterému se během následujících 3 - 5 let bude věnovat. Proto je pro studenty vhodná tato forma praxe. Jejich znalosti nejsou na takové úrovni, aby mohli hned po nastoupení na školu konat dlouhodobou praxi v určitých zařízeních, ale zároveň je pro studenty důležité, aby se seznámili s některými zařízeními a institucemi a jejich vykonávanými činnostmi.

Druhé časté členění forem odborné praxe v závislosti na době trvání, je členění na praxi souvislou a průběžnou.

Praxe souvislá spočívá v pravidelné docházce studentů na vybrané pracoviště. Jedná se o praxi, která probíhá souvisle po dobu 2 - 3 týdnů, kdy student dochází na pracoviště denně na určený počet hodin. Výhodou této praxe je, že se student setkává s celou řadou činností vykonávaných organizací.

Při praxi průběžné, navštěvují studenti vybrané pracoviště jen 1 - 2 dny v týdnu. Studenti jsou zde vedeni k systematické pravidelné činnosti. Jedná se o praxi, která probíhá v řádu 2 - 3 měsíců, a to vždy ve vybraný den v týdnu.<sup>27</sup>

Nejdelší formou odborné praxe je praxe dlouhodobá bloková. Pro tuto praxi je charakteristické, že se student nachází v jednom zařízení čtyři a více týdnů a je zde přítomen denně. Zde je cílem, aby student poznal co nejdůkladněji určitý typ pracoviště a aktivně se naučil zapojovat do řešení případů.<sup>28</sup>

V rámci studia má student možnost vykonávat odbornou praxi na různých pracovištích. Je důležité ovšem dbát na to, aby nabídka pracovišť byla zcela adekvátní k získaným znalostem studenta. To, jaký typ odborné praxe bude student vykonávat a v jakém zařízení se bude vyskytovat, se určuje na základě zadaných požadavků vysoké školy.

## **1.5 Průběh odborné praxe**

V této kapitole bych hned na úvod chtěla objasnit roli a funkci mentora, který je pro studenty důležitou osobou, neboť se student s mentorem, setkává v rámci své odborné praxe na pracovišti. Jinou také pro studenty významnou osobou je pedagog, který se studenty ve škole vede metodický a supervizní semináře. Dále se zaměřím na studentovu přípravu, zahájení a ukončení odborné praxe.

---

<sup>27</sup> ŠVINGALOVÁ, D., PaedDr. PEŠATOVÁ, I. *Odborná praxe v sociální práci*. s. 17.

<sup>28</sup> Tamtéž, s. 16.

Po celou dobu výkonu odborné praxe má student možnost komunikovat s mentorem odborné praxe. Ten, je pro studenty důležitou osobou, neboť zodpovídá za odborné vedení studentů na odborné praxi. Spolupracuje se studenty na zpracování plánu učení. Dále podporuje sebereflexi a poskytuje jim zpětnou vazbu. Poskytuje studentům informace týkající se bezpečnosti práce na pracovišti, informuje je o možných rizikových situacích a radí jim, jak se v těchto situacích chovat. Na některých školách mají mentoři možnost se účastnit programu vzdělávání pro mentory odborných praxí.<sup>29</sup>

### 1.5.1 Příprava na odbornou praxi

Každá škola si vytváří svůj vlastní model praxe podle svých požadavků, rozvrhu a možností praxe. *„K realizaci odborné praxe je třeba zajistit kontakty s pracovišti, informovat pracoviště o cílech studentské praxe, kvalitách studentů, eventuálně přínosu pro pracoviště. Také je však nutno zajistit, aby cíle a obsah praktických činností navazovaly na obsah studijních předmětů, nebo aby obsah na vysoké škole vyučovaných předmětů korespondoval s životní realitou.“*<sup>30</sup>

Odborná praxe musí být organizačně zajištěná, proto by student v rámci své přípravy na odbornou praxi měl pracoviště sám kontaktovat, navštívit a domluvit veškeré administrativní záležitosti.

Student se prvně setkává s mentorem své praxe, informuje jej o svých individuálních a obecných cílech. Na základě těchto cílů mají možnost sestavit konkrétní plán náplně studentovi praxe.

Student uzavírá s pracovištěm smlouvu, originál odevzdá příslušnému pedagogovi ve škole k podpisu v určeném termínu. Jedná se o základní dokument, který specifikuje očekávání všech zúčastněných stran ve vztahu k procesu učení studenta na praxi.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> ŠVINGALOVÁ, D., PaedDr. PEŠATOVÁ, I. *Odborná praxe v sociální práci*. s. 21.

<sup>30</sup> PODLAHOVÁ, L. a kol. *Didaktika pro vysokoškolské učitele*. s. 50.

<sup>31</sup> BÄRTLOVÁ, E., MUŽÍKOVÁ J. *ODBORNÁ PRAXE V SOCIÁLNÍ PRÁCI*. 2007, Ústí nad Labem. Dostupné z: <http://fse1.ujep.cz/download.php?idx=5135>. Bakalářská práce. Fakulta sociálně ekonomická UJEP Ústí nad Labem.

## 1.5.2 Nástup na odbornou praxi

Hned na začátku praxe by mělo dojít k seznámení studenta s pracovištěm, seznámení studenta s klienty a cílovou skupinou. Mentor praxe by studenta měl představit svým kolegům a klientům a objasnit jim jeho roli na pracovišti. Student by měl být seznámen s informacemi o pracovních postupech, zvyklostech aj. Mělo by dojít k přípravě harmonogramu praxe a primárně by měl být student poučen o BOZP (bezpečnosti a ochraně zdraví při práci).<sup>32</sup>

Skutečnost, že se student hned na úvod dozvídá, s jakou činností se v rámci své praxe bude setkávat, může vést k lepší přípravě pro postup naplnění svého individuálního cíle. Mezi konkrétní individuální cíle, které si student může stanovit, lze řadit např.: rozvoj komunikace s klienty, osvojení si dovedností v profesní administrativě, osvojení si schopnosti orientaci v legislativě a rozvoj opatrnosti pro etické aspekty v praxi.<sup>33</sup>

Student v rámci své praxe má právo kdykoliv se obrátit na mentora odborné praxe doplňuje pravidelně kontaktní list a zpracovává průběžně zprávu z odborné praxe, vybere si jedno téma, problém, úkol aj. jako podklad pro zpracování případové studie, která bude součástí zprávy z odborné praxe.<sup>34</sup>

## 1.5.3 Průběh odborné praxe

Poté, co má student za sebou úvodní seznámení s organizací a s mentorem si ujasnil vzájemná očekávání, otevírá se mu nový prostor pro sbírání nových informací a zkušeností. Student by v průběhu své praxe měl věnovat hlavně pozornost několika důležitým aspektům: rozvíjení vztahů v organizaci, práci se zpětnou vazbou, práci s klientem, sebereflexi, vlastní iniciativě na praxi a naplnění plánu učení, jenž zahrnuje stanovené cíle.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Praxe studentů na klinickém pracovišti: manuál pro konzultanty pracovišť, na kterých studenti oborů pedagogiky volného času a sociální práce TF JU vykonávají svou praxi. In: [online]. [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: <https://drive.google.com/file/d/0B0VGh-fJ-ssMSEJVOUdjMTR6aGM/edit?pli=1>.

<sup>34</sup> KAVÁNKOVÁ, O., RYDLO, J. Realizace odborné praxe. Publikace pro žáky skupiny oborů 63 Ekonomika a administrativa. [online]. [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: [http://www.nuv.cz/uploads/POSPOLU/ROP\\_pro\\_zaky\\_rijen.pdf](http://www.nuv.cz/uploads/POSPOLU/ROP_pro_zaky_rijen.pdf).

<sup>35</sup> KAHÁNKOVÁ, J. A kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro studující.* s. 34.

Student by měl dostat šanci se sám aktivně podílet na zpracování úkolů. Ze strany školy by měla být praxe připravena tak, aby její rytmus byl adekvátní rytmu akcí na pracovišti praxe.<sup>36</sup>

Student by měl v rámci své náplně práce na praxi dodržovat podmínky smlouvy a zásady BOZP. Měl by řádně dodržovat postupy a pravidla pracoviště. Měl by si být vědom odpovědnosti za naplňování plánu učení a cílů. Měl by projevovat zájem, ochotu spolupracovat a zároveň přijímat vlastní zodpovědnost. V neposlední řadě by měl být ochotný dobrovolně si vyhledávat informace o pracovišti, jeho klientech aj.

#### 1.5.4 Ukončení odborné praxe

Ve fázi ukončení by student měl dbát na to, aby došlo k: rozloučení se s místem odborné praxe, vystavení potvrzení o absolvované praxi, sebereflexi ve vztahu k absolvované praxi, závěrečné zpětné vazbě z odborné praxe aj.<sup>37</sup>

Samozřejmostí rituálu loučení se s místem odborné praxe je poděkovat za čas a vedení osobám, které se studentovi věnovali. Dále je důležité, aby se student rozloučil s klienty, se kterými měl možnost dlouhodobě pracovat. Kdyby k tomuto rozloučení ze strany studenta nedošlo, mohlo by dojít k pocitu, že „něco“ zůstalo nedokončené.<sup>38</sup>

K tomu, aby odborná praxe byla řádně ukončena, je dále potřebné, aby student odevzdal závěrečné hodnocení praxe a písemné zprávy z praxe. Závěrečné hodnocení praxe obsahuje formulář, ve kterém určené pracoviště potvrzuje splnění předepsané hodinové dotace praxe studenta v daném zařízení. Současně poskytuje zpětnou vazbu studentovi a škole o činnostech a spolupráci studenta v průběhu praxe. V případě písemné zprávy z praxe jde o individuální popis studenta zařízení, ve kterém praxi vykonával.<sup>39</sup>

Student by měl být schopen v této zprávě zachytit vše podstatné, co se během své praxe naučil a co vedlo k rozvoji jeho osobnosti.<sup>40</sup> Student tak zhodnotí celkovou praxi

---

<sup>36</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Praktická výuka sociální práce Metodické náměty pro tříleté kvalifikační studium*. s. 14.

<sup>37</sup> KAHÁNKOVÁ, J. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro studující*. s. 38.

<sup>38</sup> Tamtéž, s. 39.

<sup>39</sup> Praxe studentů na klinickém pracovišti: manuál pro konzultanty pracovišť, na kterých studenti oborů pedagogiky volného času a sociální práce TF JU vykonávají svou praxi. In: [online]. [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: <https://drive.google.com/file/d/0B0VGh-fJ-ssMSEJVOUdjMTR6aGM/edit?pli=1>

<sup>40</sup> Palašáková, D. *Průvodce praktickým vzděláváním na CARITAS - VOŠ sociální Olomouc: Průvodce praktickým vzděláváním na CARITAS – VOŠ sociální Olomouc*. In: [online]. Olomouc: © CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2012 [cit. 2014-11-14]. ISBN 978 - 80 - 87623 - 03 - 9.

a zároveň si zodpoví jednu ze základních otázek a to, zda naplnil individuální cíle své praxe.

## 1.6 Seminář k odborné praxi

Student je v průběhu své praxe doprovázen po dobu výkonu praxe metodickým a supervizním seminářem, který probíhá ve škole.

Seminář provází studenta procesem tvorby a naplňování plánu učení. Usnadňuje stanovení si individuálních cílů. Díky semináři dokáže student hodnotit míru naplnění daných cílů. Dále usnadňuje průběžnou sebereflexi studenta v rámci svého jednání na praxi, dokáže jej vést k rozvoji kritického myšlení a ke schopnosti propojování teorie a praxe.<sup>41</sup>

Na semináři k odborné praxi se řeší otázky a problémy související s výkonem odborné praxe. Díky spolupráci ve skupině s ostatními studenty může student sám hodnotit své poznatky z praxe. Zároveň může získat i nové pohledy na řešení konkrétních situací. Seminář studentům umožňuje naslouchat zkušenostem ostatních studentů, a vytváří tak prostor pro vlastní seberozvoj studenta.<sup>42</sup>

Seminář má vést k posílení schopnosti sebereflexe a sebehodnocení, k posílení schopnosti studentů mapovat životní situace klientů, k posílení schopnosti studentů vyhledávat příčiny a důsledky vzniklých problémů a na základě těchto problémů navrhopat opatření pro jejich řešení, k zařazení studentů do organizací, k propojení teorií s praxí, k dodržování pravidel bezpečnosti a zapojení se do pracovních skupin atd.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Praktická výuka sociální práce Metodické náměty pro tříleté kvalifikační studium*. s. 18.

<sup>41</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi*. s. 15.

<sup>42</sup> KAHÁNKOVÁ, J. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro studující*. s. 11.

<sup>43</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi*. s. 15.

## 2. Zpětná vazba jako součást odborné praxe

V této kapitole si kladu za cíl uvést pojem zpětná vazba. Mám v úmyslu objasnit pojem zpětná vazba, představím její cíle a ukážu prostor, který zaujímá v průběhu odborné praxe studentů na pracovišti.

### 2.1 Objasnění pojmu zpětná vazba

Norbert Wiener, zakladatel kybernetiky, původně vztahoval význam zpětné vazby jen ke strojům a živým organismům.<sup>44</sup> Techniku zpětné vazby uvedl do praxe neznámý německý teolog, přičemž až o více než 100 let později ji v 16. století rozvinuli zakladatelé kalvinismu a jezuitského řádu. Umožnění zpětné vazby mělo vliv na vývoj tohoto řádu. Díky zpětné vazbě se členové soustředili na výkonnost, výsledky a následné uspokojení a rozvoj.<sup>45</sup>

Zpětnou vazbu lze chápat jako informaci určenou studentovi, která jej má informovat o tom, jak probíhá proces jeho učení. Jak již uvádím výše, zpětná vazba obsahuje vždy prvky hodnocení a přichází vždy poté, co student podá nějaký výkon a předpokládá se, že na jejím základě reguluje svůj další postup.<sup>46</sup>

Aby bylo možné zpětnou vazbu uskutečnit, je důležité mít informace o tom, co se na praxi dělo nebo co zrovna probíhá. Mentor by měl být u konkrétní činnosti přítomen, nebo by měl mít o ní nějaký záznam.<sup>47</sup>

*„V kontextu odborného praktického vzdělávání je práce se zpětnou vazbou považována za velmi důležitou. Zpětná vazba přináší informaci o jednání, chování, jež proběhlo a která určitým způsobem může ovlivnit jednání, chování budoucí.“<sup>48</sup>*

---

<sup>44</sup> MATOUŠEK, O., MAROON, I., PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů v sociální práci v terénu - model pro supervizi*. s. 50.

<sup>45</sup> Tamtéž, s. 50.

<sup>46</sup> ŠEĐOVÁ, K., a ŠAVAŘÍČEK, R. *ZAMLČENÉ HODNOCENÍ: ZPĚTNÁ VAZBA VE VÝUKOVÉ KOMUNIKACI NA DRUHÉM STUPNI ZÁKLADNÍ ŠKOLY*. *Studia paedagogica*, 2010, 26 s. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/111/213>

<sup>47</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi*. s. 75.

<sup>48</sup> KAHÁNKOVÁ, J. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro studující*. s. 80.

Při poskytování a přijímání zpětné vazby si můžeme všimnout několika rovin:

- co je sdělováno
- jak je to sdělováno
- jak se účastníci zpětné vazby cítí a jaké jsou jejich pocity
- jak zpětnou vazbu sám zpracuje a jaké závěry z toho vyvodí pro budoucí jednání

49

Zpětná vazba by studentovi měla přinést informace o tom, v jakých oblastech vyniká, co je mu příjemné, v čem konkrétně je dobrý a na kterých oblastech by měl naopak ještě zapracovat. Naopak student by měl umět tyto informace sám poskytnout lidem, kteří po studentovi zpětnou vazbu vyžadují. Zpětná vazba, kterou student získá nebo sám poskytuje, nemůže být vždy zcela objektivní.<sup>50</sup>

V návaznosti na informace uvedené v první kapitole, má student během svého studia možnost vykonávat odbornou praxi. Díky odborné praxi student získává velmi cenné, praktické zkušenosti a dovednosti nezbytné pro jeho profesi. Pracovníci by měli v rámci odborné praxe studentovi poskytnout zpětný náhled na jeho výkon. Během zpětné vazby by nemělo jít o negativní kritiku, ale spíše o zrekapitulování celého dění na praxi a shrnutí toho, co student během svého výkonu dělal velmi dobře, v čem mohl být více aktivní nebo naopak pasivní, nebo jakého chování by se měl příště vyvarovat. Díky poskytnuté kvalitní zpětné vazbě si student může lépe uspořádat své pocity a může se lépe připravit na další praxi. Získává větší sebedůvěru ve svém výkonu, více se snaží a bere praxi celkově více zodpovědně.

## 2.2 Cíle zpětné vazby

Na úvod je nutné předeslat, že hlavním cílem zpětné vazby by měla být pomoc člověku lépe vnímat realitu i sebe samého.<sup>51</sup> Cílem zpětné vazby je získat o sobě informaci, díky které se student dozví více o tom, jak působí na druhé a jaké jsou důsledky jeho chování.<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> KAHÁNKOVÁ, J. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro studující.* s. 81.

<sup>50</sup> Tamtéž, s. 81.

<sup>51</sup> ŠIKÝŘ, M. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů.* Grada Publishing a.s., 2014. ISBN: 978-80-247-5212-9. s. 111.

<sup>52</sup> Tamtéž, s. 60.

„Cílem zpětné vazby je objasnění vlastního pohledu jako předpokladu dobrého dorozumění a spolupráce. V tomto směru se zpětná vazba také vztahuje na sdělení s pozitivním obsahem. Kritika je zvláštní formou zpětné vazby.“<sup>53</sup>

Dalším cílem zpětné vazby je informovat studenta o jeho vztahových signálech. Zpětná vazba by měla vést studenta k tomu, aby si uvědomil (reflektoval) své chování a s ním i spojené následky.<sup>54</sup>

Zpětná vazba by měla sloužit k vedení a řízení studentů, což by mělo vést k dosažení správného pracovního výkonu. Dále by měla vést k rozvoji požadovaných schopností, k dosažení žádoucí motivace, zároveň by měla přinést zlepšení pracovních podmínek a měla by vést k lepším vztahům na pracovišti.<sup>55</sup>

Lze říci, že by zpětná vazba měla vést k pozorování výsledků lidské činnosti a měla by se týkat toho, co se již stalo. Zpětná vazba by měla studentovi nastavit „zrcadlo“ a umožnit mu tak, aby se na sebe díval jinýma očima.<sup>56</sup>

### 2.3 Funkce zpětné vazby

Zpětná vazba má mnoho funkcí, načež bych chtěla uvést dvě skupiny autorů, od kterých jsou informace čerpány.

První skupinou autorů jsou Mareš a Křivohlavý, kteří vymezují čtyři primární funkce zpětné vazby.

Jako první funkci zmiňují funkci regulativní. Regulativní funkce slouží ke korigování studentovi činnosti. Tato činnost je chápána jako strategie s využitím informací získaných na začátku, v průběhu a na konci procesu.<sup>57</sup>

Jako druhou funkci uvádějí funkci sociální. Sociální funkce je důležitá pro vztah mezi studentem a učitelem. Díky této funkci si tak mohou vzájemně sdělit svá očekávání a vlastní postoje.

---

<sup>53</sup> SCHARLAU, CH. *Techniky vedení rozhovoru – zdokonalte své komunikační dovednosti*. Grada Publishing a.s., 2008. ISBN: 978-80-247-2234-4. s. 59.

<sup>54</sup> ŠVEC, J., *Tematický okruh osobností a sociální výchovy: UMÍME DRUHÉMU SDĚLIT, CO SE NÁM V JEHO CHOVÁNÍ LÍBÍ A CO NELÍBÍ (POSKYTUJEME ZPĚTNOU VAZBU)*. Praha: Projekt Odyssea, 2007, 43 s. ISBN KLÁRA, Šedřová a Švaříček ROMAN. ZAMLČENÉ HODNOCENÍ. Dostupné z: [http://www.odyssea.cz/soubory/c\\_lekce/8\\_4.pdf](http://www.odyssea.cz/soubory/c_lekce/8_4.pdf).

<sup>55</sup> ŠIKÝŘ, M. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů*. s. 111.

<sup>56</sup> HORSKÁ, V. *Koučování ve školní praxi*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2009. ISBN: 802476265X. s. 33.

<sup>57</sup> MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, M. *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita, 1995. ISBN: 8021010703. s. 96.

Třetí funkce je zmíněna jako funkce poznávací. Tato funkce slouží k tomu, aby se student s vyučujícím lépe poznal a vzájemně si porozuměli. Student dále poznává učivo a především sám sebe.<sup>58</sup>

Poslední, čtvrtou funkcí, kterou Mareš s Křivohlavým uvádějí je funkce rozvojová. Ta je pro studenta prospěšná hlavně proto, že studenta učí, jakým způsobem zpětnou vazbu využívat a zároveň se sám vzdělává a vychovává.<sup>59</sup>

Druhou skupinu autorů tvoří Košťálová, Miková a Stang, kteří uvádějí trojici důležitých funkcí. Tyto funkce mají zejména vliv na obsah a směr zpětné vazby.

Jako první funkci uvádějí korektivně – konaktivní. Tato funkce má přinést studentům ponaučení za své chování, na základě kterého studenti zjistí, jak své chování zlepšit či opravit.<sup>60</sup>

Druhou funkcí je funkce motivační. Touto funkcí se snaží učitel studenty motivovat ke zlepšení své práce a k větší aktivitě.<sup>61</sup>

Třetí a zároveň poslední funkcí je funkce osobnostně – vývojová. Ta má sloužit k tomu, aby studenti porozuměli sami sobě, dokázali realisticky hodnotit svůj výkon, a budovali tak sebeúctu a sebedůvěru.<sup>62</sup>

## 2.4 Podmínky a pravidla účinné zpětné vazby

Při poskytování zpětné vazby je důležité, aby byly dodržovány určité podmínky a pravidla, které se zpětnou vazbou souvisí.

V první řadě je důležité studenta informovat o jeho jednání. Nemělo by ovšem jít o klasické hodnocení „dobře“ „špatně“, protože jde o prvek hodnocení, který je silně manipulativní. Toto rozlišení může vést například k vyvolání závislosti, vysvětlování, obhajování neodpovídající obrany nebo v „protiútok“.<sup>63</sup>

Zásadní je také, aby se hodnocení netýkalo studenta jako takového. Cílem není studenta převychovávat, student může změnit své chování a postoje jen na základě

---

<sup>58</sup> MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, M. *Komunikace ve škole*. s. 96.

<sup>59</sup> Tamtéž, s. 96.

<sup>60</sup> KOŠTÁLOVÁ, H., MIKOVÁ, Š., STANG, J. *Školní hodnocení žáků a studentů*. Portál, s.r.o., 2007. ISBN: 978-80-7367-314-7. s. 48.

<sup>61</sup> Tamtéž, s. 48.

<sup>62</sup> Tamtéž.

<sup>63</sup> HORNÍK, F. *Hodnocení pracovníků*. s. 52.

vlastního úsudku. K tomuto úsudku by technika zpětné vazby měla vytvářet předpoklady.<sup>64</sup>

Je - li po studentovi vyžadována určitá změna v jeho chování, mělo by se stručně, jasně a srozumitelně popsat jen to určité chování.<sup>65</sup> Je důležité jmenovat pozitivní a negativní aspekty chování. Student tak má větší ochotu se zpětné vazbě věnovat. Mentor by měl umět popsat možné pozitivní důsledky, které přinese změna chování, namísto pouhého zdůrazňování negativních důsledků a zanedbávání. Je významné formulovat výroky v první osobě a popisovat, jak na vás chování působilo. Tento způsob je příjemnější než formulace ve druhé osobě.<sup>66</sup>

Umět otevřeně hovořit o pozitivních a negativních aspektech vede k vzájemné úctě a podporuje tak upřímnější jednání, takže pro studenta je pak snazší, aby o vlastních chybách začal mluvit sám.<sup>67</sup>

Mentor by měl maximálně popisovat a méně interpretovat. Zpětná vazba by měla studenta vést k pozitivním změnám, měla by nastat co nejbezprostředněji a student by si ji měl sám přát.<sup>68</sup>

Je důležité dbát na fakt, že by zpětná vazba neměla být generalizující. Mentor by proto měl dbát na to, aby se vyhýbal zobecnění typu: „vždy“, „nikdy“, „stále“, „vše“... Dále by neměla být zdrcující, moralizující, ponižující či strojená. Pokud dojde k vyjádření kritiky, měl by hodnotící dát pozor na sílu a tón hlasu. Mělo by dojít k přímému očnímu kontaktu a v žádném případě by neměla být užita výhrůžná gesta.<sup>69</sup>

Zpětnou vazbu lze poskytnout i neverbálně, a to v podobě vědomě pozitivní např. souhlasným přikyvováním, aktivním nasloucháním, úsměvem apod. Nebo může být znázorněna v podobě vědomě negativní, jako např. zíváním, čmáráním, nesoustředěností, křížením rukou aj.<sup>70</sup>

---

<sup>64</sup> Tamtéž, s. 52.

<sup>65</sup> Tamtéž.

<sup>66</sup> FAERBER, Y., STÖWE, CH. *Vedení lidí v praxi, zlepšete své manažerské dovednosti*. Grada Publishing a.s., 2007. ISBN: 978-80-247-2009-8. s. 114.

<sup>67</sup> Tamtéž, s. 115.

<sup>68</sup> SYSLOVÁ, Z. *Profesní kompetence učitele mateřské školy*. Grada Publishing a.s., 2013. ISBN: 978-80-247-4309-7. s. 66.

<sup>69</sup> HABERLEITNER, E., DEISTLER, E., UNGVARI, R. *Vedení lidí a koučování v každodenní praxi, jak rozvíjet potenciál podřízených pracovníků*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2009 s. ISBN: 978-80-247-2654-0. s. 128.

<sup>70</sup> Tamtéž, s. 128.

Měla by ovšem být vždy poskytována citlivě a s respektem. V rámci hodnocení by měly být porovnány oba úhly pohledu a mělo by dojít k diskuzi o vzniklých dopadech a příčinách probíraného chování.<sup>71</sup>

Zjednodušeně lze říci, že v případě zpětné vazby jde o určitou výchovnou aktivitu, která sleduje vybraný cíl, např. chce ovlivnit vybranou kvalitu studenta nebo jej správně motivovat aj. Odehrává se ve zcela určitých podmínkách, realizuje se daným prostředkem, např. slovní analýzou obsahu výkonu a v neposlední řadě vede k určitému výsledku (student nějakým způsobem na zpětnou vazbu reaguje, zaujímá určité stanovisko k sobě a přijímá rozhodnutí vykonávat další činnost kvalitnějším způsobem).<sup>72</sup>

## **2.5 Prostředí, ve kterém je zpětná vazba poskytována**

Na vliv zpětné vazby má také vliv i prostředí, ve kterém je zpětná vazba studentům poskytována. Zpětná vazba může být poskytována pedagogem ve škole či mentorem v organizaci, kde se student zrovna na praxi nachází.

Prostředí, ve kterém je zpětná vazba poskytována, lze pochopit jako trvalejší sociální a emocionální naladění studenta/studentů v prostředí, které tvoří a prožívají mentor a student/studenti v interakci.<sup>73</sup>

To, jaké prostředí mentor navodí, může mít zásadní vliv na motivaci studentů a jejich postoj k výkonu na praxi. Z hlediska podpory procesu pozitivní zpětné vazby se za optimální považuje takové klima prostředí, které je možné charakterizovat jako cílevědomé, uvolněné, orientované na cíle, vřelé, podporující studenty a se smyslem pro pořádek.<sup>74</sup>

## **2.6 Příprava na zpětnou vazbu**

Hlavním úkolem mentora, či vedoucího praxe je navrhnout a připravit studentům takovou zpětnou vazbu, při níž jednotliví studenti získávají co nejefektivnější reflexi o sobě samém, o své činnosti a jednání. Každý mentor potřebuje mít na začátku zpětné

---

<sup>71</sup> Tamtéž.

<sup>72</sup> KOLÁŘ, Z. ŠIKULOVÁ, R. *Hodnocení žáků*. Grada Publishing a.s., 2005. ISBN: 80-247-0885-X. s. 13.

<sup>73</sup> ČAPEK, R. *Odměny a tresty ve školní praxi*. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. ISBN: 978-80-247-1718-0. s. 125.

<sup>74</sup> KYRIACOU, CH. *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. s. 79.

vazby určitou představu o tom, co si přeje studentům během zpětné vazby sdělit a co vyžaduje od studenta.<sup>75</sup>

Příprava na proces zpětné vazby vyžaduje i určitou tvůrčí práci mentora. Obecně platnou zásadou je, že má být taková, aby umožňovala co nejlepší zpětnou vazbu s ohledem na stanovené výchovně vzdělávací cíle. Dva nejvýznamnější faktory, které vedou k jejich dosažení, jsou na jedné straně osobnost mentora a na druhé straně studentský kolektiv.<sup>76</sup>

S přípravou před zahájením zpětné vazby úzce souvisí i mentorovo očekávání. Toto očekávání můžeme chápat jako závěry, které činí s ohledem na současný i budoucí výkon studenta na praxi a s ohledem na jeho chování. Jedná se o mínění (odhad), jak bude student jednat v budoucnu.<sup>77</sup>

Mentor své očekávání, že student bude úspěšný nebo neúspěšný, manifestuje svým jednáním ke studentovi, zejména pak prostřednictvím hodnotících prostředků v průběhu poskytování zpětné vazby.<sup>78</sup>

Student by měl mít možnost požádat o zpětnou vazbu, když sám cítí, že ji potřebuje. Zastihneme jej tak v momentech, kdy se opravdu učí a potřebuje momentální podporu nebo doporučení ohledně dalšího postupu.<sup>79</sup>

Během zpětné vazby pokládáme studentovi otázky a vedeme jej k tomu, aby o své činnosti samostatně mluvil. Aby mluvil samostatně o svých pocitech a zkušenostech z určité činnosti. Často se tak stane, že v průběhu svého projevu si sám uvědomí své nedostatky své činnosti nebo naopak nalezne náměty ke zlepšení. Mentor by proto měl, poskytnout zpětnou vazbu až po té, kdy se mu student sám se vším svěří.<sup>80</sup>

## **2.7 Průběh zpětné vazby na praxi**

Na začátku praxe se mentor se studentem domluví, kdy a kde zpětná vazba bude probíhat. Mentor, může zpětnou vazbu studentovi poskytnout po konkrétní činnosti, na konci každého dne praxe, nebo na konci úplné praxe.

---

<sup>75</sup> Tamtéž, s. 32.

<sup>76</sup> KLIČKOVÁ, M. *Problémové vyučování ve školní praxi*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1989. ISBN: 80-04-23522-0. s. 74-75.

<sup>77</sup> KOLÁŘ, Z., ŠIKULOVÁ, R. *Hodnocení žáků*. s. 40.

<sup>78</sup> Tamtéž, s. 41.

<sup>79</sup> Tamtéž, s. 138.

<sup>80</sup> KOLÁŘ, Z., ŠIKULOVÁ, R. *Hodnocení žáků*. s. 138-139.

Vždy by se mělo jednat o neutrální klidné místo, kde komunikace nebude ničím narušena. Mentor by měl sedět vedle studenta, nikoli naproti, aby mu naznačil, že nejde o kontrolu, ale o spolupráci.<sup>81</sup>

Student by měl umět požádat o zpětnou vazbu, kdy sám cítí, že ji potřebuje. Zastihneme jej tak v momentech, kdy se opravdu učí a potřebuje momentální podporu nebo doporučení ohledně dalšího postupu.<sup>82</sup>

Při realizaci zpětné vazby nejde jen o to, co mentor dělá nebo studentům sděluje, ale stejně důležitý je i způsob, jakým to provádí.<sup>83</sup>

Během zpětné vazby pokládáme studentovi otázky a vedeme jej k tomu, aby o své činnosti samostatně mluvil. Aby mluvil samostatně o svých pocitech a zkušenostech z určité činnosti. Často se tak stane, že v průběhu svého projevu si sám uvědomí své nedostatky své činnosti, nebo naopak nalezne náměty ke zlepšení. Mentor by proto měl poskytnout zpětnou vazbu až po té, kdy se mu student sám se vším svěří.<sup>84</sup>

Mentor by měl mluvit srozumitelně a zásadně by měl opouštět profesionální mluvu. Měl by používat jednoduchý hovorový jazyk. Dále by měl být přátelský a používat přátelská slova, všimnout si klíčových slov, která student v průběhu zpětné vazby používá a klidně tak zkusit napodobit jejich užití.<sup>85</sup> Student tak bude mít pocit, že komunikuje s osobou, která mu rozumí a více se „otevře“. Rozhovor tak nebude z jeho strany strojený ani strohý.

Mentor praxe by se měl snažit přijmout studentovy způsoby jednání, vidění a vysvětlování věci. Měl by respektovat jeho pohled. Důležité také je, aby mentor dopřál studentovi být „znalcem“ svých vlastních problémů a zkušeností. Nediagnostikovat hned studentův problém, ale nechat jej, ať si v průběhu zpětné vazby na problém přijde sám.<sup>86</sup>

Zpětná vazba může probíhat také písemnou formou, a to v podobě dotazníku. Při použití těchto dotazníků je dobré soustředit otázky zejména na to, co student pocítoval, co se naučil a co jej bavilo nejvíce. U této formy je nutné vyhnout se přímému výběru

---

<sup>81</sup> KOŠTÁLOVÁ, H. MIKOVÁ, Š. STANG, J. *Školní hodnocení žáků a studentů: se zaměřením na slovní hodnocení*. s. 138.

<sup>82</sup> Tamtéž, s. 138.

<sup>83</sup> KYRIACOU, CH. *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. s. 47.

<sup>84</sup> Tamtéž, s. 138-139.

<sup>85</sup> PARMA, P. *Umění koučovat*. s. 113.

<sup>86</sup> PARMA, P. *Umění koučovat*. s. 114.

dotazníků, jelikož by to studenta mohlo uvést do rozpaku a na otázky, v nichž by mohl odpovídat podle toho, co se domnívá, co by mentor chtěl slyšet.<sup>87</sup>

Pokud mentor pracuje se skupinou studentů, neměl by se stavět na stranu „nejslabšího“, ale podporovat snahu všech.<sup>88</sup>

Pokud student objeví problém, je vhodné jej v průběhu zpětné vazby analyzovat. Existuje několik fází řešení:

1. Objevení problému a jeho analýza - problém předkládá mentor, nebo jej student objeví sám. Mentor by měl zájem o řešení problému podpořit vhodnou motivací.
2. Řešení problému - na základě rozboru studentových zkušeností, pocitů, jednání aj. se mentor snaží studenta povzbudit k nalezení nejúčinnějšího řešení.
3. Kontrola správnosti řešení, případně zevšeobecnění - student si uvědomuje, které metody a postupy jednání si osvojil a získané vědomosti v rámci odborné praxe začleňuje do širšího kontextu.<sup>89</sup>

V průběhu zpětné vazby může dojít k několika komunikačním bariérám. Mezi komunikační bariéry lze řadit: prikazování, vyžadování, strašení, moralizování, kázání, dávání návodů, poučování, spuzení, kritiky, pochlebování, výčitek, posměch nadávání, uklidňování, soucitu, výslechu a přerušování nebo nezájmu.<sup>90</sup> Naopak mezi povzbuzující reakce lze řadit: pozorné naslouchání, parafrázování, verbalizace citových obsahů a sdělení vlastních prožitků.<sup>91</sup>

Student se v průběhu odborné praxe bude cítit mnohem lépe a uvolněněji, pokud mu mentor soustavně dává najevo svůj zájem o jeho vyprávění z dění praxe. Pomáhá mu tím formulovat, co by mohl chtít sdělit. Pozorně naslouchá všemu, co sděluje. Vyjasňuje mu jeho možnosti a pozici, ve které se nachází aj. Dále student vždy ocení, pokud mu mentor nabídne pomoc v tom, čeho chce dosáhnout a zároveň oceňuje všechny dosažené změny a klady.<sup>92</sup>

Závěr každé zpětné vazby lze brát jako rozloučení se s proběhnutým procesem. Může proběhnout verbálně i neverbálně, nejčastěji se ovšem vyskytuje v kombinaci

---

<sup>87</sup> Tamtéž, s. 129.

<sup>88</sup> Tamtéž, s. 115.

<sup>89</sup> KLIČKOVÁ, M. *Problémové vyučování ve školní praxi*. s. 13-14.

<sup>90</sup> PARMA, P. *Umění koučovat*. s. 115-117.

<sup>91</sup> ČAPEK, R. *Odměny a tresty ve školní praxi*. s. 30.

<sup>92</sup> PARMA, P. *Umění koučovat*. s. 119.

obou způsobů. Závěr zpětné vazby také vyjadřuje určitý stupeň podpory druhému, například vyjadřuje potěšení ze vzájemné komunikace.<sup>93</sup>

Na závěr zpětné vazby by si student měl s mentorem vytvořit zpětný náhled nejen na výkon a zážitky z odborné praxe, ale zároveň by se měl zaměřit i na své pocity, které si díky uplynulé zpětné vazbě uvědomil. Student by si měl uvědomit, v čem pro něj zpětná vazba byla přínosná a měl by si utřídit vlastní pocity a rady od mentora pro své další jednání na odborné praxi. Je možné říci, že by student měl z pracoviště odcházet s „čistou“ hlavou.

---

<sup>93</sup> DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2008. ISBN: 8024720183. s. 192.

### 3. Příklady využití zpětné vazby při odborné praxi studentů

V této části práce chci uvést příklady využití zpětné vazby při odborné praxi studentů na konkrétních pracovištích. Tato část je připravena jako výzkumná sonda zjišťující formu a obsah poskytování zpětné vazby ve vybraných organizacích

#### 3.1 Metodologie výzkumu

Ještě před zahájením mé výzkumné sondy jsem se rozhodovala, zda bude vhodnější zvolit metodu kvalitativního výzkumu, nebo výzkumu kvantitativního. Vzhledem k povaze problému a cíli mé bakalářské práce jsem se rozhodla zvolit metodu kvalitativního výzkumu. Jedním z hlavních důvodů, proč jsem se rozhodla pro tuto metodu výzkumu, bylo přednostně získat co nejvíce detailních informací o zkoumaném jevu, což by u kvantitativního výzkumu nebylo zcela možné.

Jako metoda sběru dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor na základě předem stanoveného dotazníku. Polostrukturovaným rozhovorem vytváříme určité schéma, které je pro tazatele závazné, většinou jde o okruh otázek, na které se bude tazatel respondentů ptát. Při polostrukturovaném rozhovoru je vhodné vyžadovat upřesnění a vysvětlení odpovědi respondenta. Je dobré nechat si lépe do detailu vysvětlit, jak respondent danou věc chápe a myslí. Dále je vhodné si ověřovat, zda jsme odpovědi respondenta dobře pochopili a snažit se téma rozebrat co nejvíce do hloubky, do jaké hloubky je to přínosné vzhledem k cíli výzkumu a definovaným otázkám.<sup>94</sup>

Hned na počátku své výzkumné sondy jsem emailem oslovila 6 různých organizací, se kterými Teologická fakulta v rámci odborných praxí spolupracuje a kam studenti Teologické fakulty docházejí na praxi. Tato možnost mi přišla nejvhodnější, neboť jsem do své výzkumné sondy chtěla oslovit studenty, kteří v daných organizacích praxi vykonávali.

Z původně oslovených 12 studentů mi odpověděli tři. Šlo o studenty třetích ročníků, kteří odbornou praxi v organizacích již absolvovali.

Před zahájením polostrukturovaného rozhovoru jsem respondenty seznámila s tématem mé bakalářské práce a stručně jsem nastínila, jakým směrem budou mé otázky směřovat. Respondenty jsem předem informovala o použití získaných dat a také o

---

<sup>94</sup> MIOVSKÝ, M. *Kvalitní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2006. ISBN: 80-247-1362-4. s. 159-160.

zachování anonymity. Poté jsem začala vést polostrukturovaný rozhovor na základě připravených otázek z dotazníku. V případě další potřeby se dle domluvy s vedoucí bakalářské práce nacházejí vyplněné dotazníky předkládané respondentům v mé úschově.

### 3.2 Výzkumná otázka

Cílem mé bakalářské práce je zodpovědět základní výzkumnou otázku: **Jakou formou je studentům zpětná vazba při výkonu jejich praxe na pracovišti poskytována, a co je jejím hlavním obsahem?**

Pro zodpovězení základní výzkumné otázky byly vytvořené otázky v rámci dotazníkového šetření na základě polostrukturovaného rozhovoru.

V případě otázek, týkajících se formy zpětné vazby, byly tyto otázky zaměřeny v první řadě na čas, kdy byla studentům zpětná vazba poskytována, zda byla zpětná vazba poskytována ústně či písemně a zda s jednotlivcem nebo se skupinou. Za další bylo zjišťováno, zda docházelo k určité přípravě před zahájením procesu zpětné vazby aj.

Otázky směřované k obsahu zpětné vazby vedly k pojmenování oblastí, kterých se zpětná vazba v dané organizaci týká.

### 3.3 Charakteristika výzkumného vzorku

Jak již uvádím výše, pro mou výzkumnou sondu do mé bakalářské práce jsem vybrala z pracovišť, se kterými má Teologická fakulta kontakt a kam studenti mají možnost docházet na praxi. Šlo o zařízení sociálních služeb a státní správy, sídlící v Českých Budějovicích.

V případě terénních služeb se jednalo o organizaci kontaktní centrum Prevent, kde jsem měla možnost vést polostrukturovaný rozhovor se sociálním pracovníkem, který pracoval jako streetworker.

Z ambulantních zařízení se jednalo o Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji a o občanské sdružení Theia.

U pobytových zařízení se jednalo o Domov pro seniory Máj a o Domov důchodců Dobrá Voda.

Do mé výzkumné sondy bylo začleněno také zařízení státní správy představující Magistrát města České Budějovice. Toto zařízení bylo zvoleno záměrně, neboť jsem chtěla poukázat i na obsah zpětné vazby v organizaci státní správy.

Všech šest organizací jsem si vybrala se záměrem získat co nejpodrobnější informace k mé výzkumné otázce.

Pokud jde o rozhovor se studenty, polostrukturovaný rozhovor byl uskutečněn se studenty třetích ročníků, kteří byli na praxi v Krizovém centru pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, v organizaci občanské sdružení Theia a v organizaci kontaktní centrum Prevent.

### **3.4 Analýza rozhovorů a výsledky výzkumné sondy**

V této části mé bakalářské práce provedu analýzu a následnou diskuzi o získaných datech z rozhovorů. Analýzu provedu na základě shrnutí a srovnávání získaných dat z dotazovaného šetření z uvedených organizací.

Výsledky vyplývající z výzkumné sondy, předkládám v následujících tabulkách.

Tabulka číslo 1. : Forma poskytování zpětné vazby z pohledu organizace

název organizace	forma: ústně / písemně	individuálně / ve skupině	kdy	předběžná příprava na ZV
<b>Kontaktní centrum Prevent</b>	ústně - rozhovor a písemně -formou závěrečného hodnocení a výstupů z předešlé činnosti	individuálně a ve skupině	v průběhu praxe, na konci každého dne praxe v rámci porady, i na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy
<b>Krizové centrum pro děti a rodinu</b>	ústně - rozhovor a písemně -formou závěrečného hodnocení a výstupů z předešlé činnosti	individuálně	v průběhu praxe tj. po konzultacích, na konci každého dne praxe a i na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy
<b>Občanské sdružení Theia</b>	ústně - rozhovor a písemně-formou závěrečného hodnocení	individuálně	na konci každého dne praxe i na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy
<b>Domov pro seniory Máj</b>	ústně – rozhovor	individuálně	na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy
<b>Domov důchodců Dobrá voda</b>	ústně – rozhovor	individuálně	na konci každého dne praxe	bez předběžné přípravy
<b>Magistrát města České Budějovice</b>	ústně – rozhovor	individuálně	na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy

V tabulce č. 1. je znázorněna forma poskytování zpětné vazby studentům z pohledu organizací. Z uvedené tabulky vyplývá, že forma zpětné vazby ve zmíněných organizacích probíhá především ústně a individuálně prostřednictvím rozhovoru. Bylo zjištěno, že jen v kontaktním centru Prevent probíhá zpětná vazba i ve skupině na základě porady na konci každého dne. Dále bylo zjištěno, že zpětná vazba je studentům poskytována primárně na konci každého dne praxe, kromě organizace Domov pro senior Máj, kde zpětná vazba probíhá, především na konci úplné praxe a Magistrátu města české Budějovice, kde zpětná vazba probíhá na konci úplné praxe. Ve všech organizacích bylo zjištěno, že mentoři nevěnují žádnou pozornost předběžné přípravě před zahájením zpětné vazby.

Tabulka číslo 2. : Forma poskytování zpětné vazby z pohledu studentů

číslo studenta a název organizace	forma: ústně / písemně	individuálně / ve skupině	kdy	předběžná příprava na ZV
1. <b>Krizové centrum pro děti a rodinu</b>	ústně – rozhovor a písemně -formou závěrečného hodnocení a reflexe z praxe	individuálně	v průběhu praxe po činnosti, na konci každého dne praxe a na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy
2. <b>Kontaktní centrum Prevent</b>	ústně - rozhovor a písemně -formou závěrečného hodnocení	individuálně a ve skupině	v průběhu praxe po činnosti, na konci každého dne praxe a na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy
3. <b>Občanské sdružení Theia</b>	ústně - rozhovor a písemně -formou závěrečného hodnocení	individuálně	individuálně dle svých potřeb a na konci úplné praxe	bez předběžné přípravy

V tabulce č. 2. je znázorněna forma poskytování zpětné vazby z pohledu studentů. Z tabulky č. 2 vyplývá, že všechny výpovědi ze strany studentů se shodují s výpověďmi ze strany organizace. Studenti z organizací Krizové centrum pro děti a rodinu a kontaktní centrum Prevent uvádějí, že zpětná vazba v organizacích jim byla poskytnuta především ústně na konci každého dne praxe formou rozhovoru a také písemně formou závěrečného hodnocení. Student z organizace Theia uvádí, že zpětná vazba mu byla poskytována ústně formou rozhovoru, ale individuálně dle svých potřeb, a také písemně formou závěrečného hodnocení. Dále z tabulky č. 2 vyplývá, že všem studentům byla v organizacích poskytována zpětná vazba jednotlivě bez předběžné přípravy.

Tabulka č. 3: Obsah zpětné vazby z pohledu organizace

<b>název organizace</b>	<b>průběh zpětné vazby</b>	<b>obsah zpětné vazby</b>	<b>přínosy zpětné vazby</b>	<b>rezervy zpětné vazby</b>
<b>Kontaktní centrum Prevent</b>	na poradě se společně s pracovníky rozebírají zkušenosti z předešlé činnosti	pocity studentů a profesní jednání	zjištění informací o studentových schopnostech, zaměření se na studentovy klady a zápory	pokud klient naruší proces zpětné vazby, tak má vždy přednost
<b>Krizové centrum pro děti a rodinu</b>	rozhovor, při kterém se mapuje celý průběh činnosti, rady, hodnocení	pocity studentů, profesní jednání, osobní problémy	informace o tom, jací studenti ve svém výkonu na praxi opravdu byli	chybí větší časový prostor pro poskytování zpětné vazby a chybí lepší harmonogram plánování zpětné vazby
<b>Občanské sdružení Theia</b>	nejprve vyjádření studenta, poté vlastní rady a poznatky	pocity studentů, profesní jednání, administrativní náležitosti	student zjistí, zda jednal správně či špatně	přílišná upřímnost ze strany mentora
<b>Domov pro seniory Máj</b>	v průběhu dne na praxi dochází k zodpovězení všech otázek ze strany studenta	pocity studentů, profesní jednání, celkové prožívání praxe	dobrá motivace, zlepšování a prohlubování studentovo kvalit	ne vždy dané nastavení zpětné vazby vyhovuje všem
<b>Domov důchodců Dobrá Voda</b>	rekapitulace celého dne, z pohledu studenta i pracovníka	pocity studentů, profesní jednání administrativní náležitosti	ponaučení z chyb, lepší utřídění myšlenek a názorů	chybí časová dotace pro poskytnutí kvalitnější zpětné vazby
<b>Magistrát města České Budějovice</b>	na konci praxe závěrečná reflexe	profesní jednání, administrativní činnost	skutečný pohled na danou profesi	málo času pro větší „péči“ o studenty

V tabulce č. 3 je objasněn obsah zpětné vazby při jejím poskytování z pohledu uvedených organizací. Z uvedené tabulky vyplývá, že zpětná vazba ve všech organizacích, vyjma Magistrátu města České Budějovice, probíhá v první řadě na konci dne praxe formou rozhovoru, kde nejprve své pocity a zkušenosti z praxe vyjádří student a poté se ke studentově činnosti vyjádří mentoři praxe. Bylo zjištěno, že hlavním obsahem zpětné vazby jsou primárně pocity studentů a profesní jednání, mimo to organizace občanské sdružení Theia, Domov důchodců Dobrá Voda a Magistrát

města České Budějovice uvádějí, že obsahem zpětné vazby bývá také studentova činnost v administrativě.

Tabulka č. 4: Obsah zpětné vazby z pohledu studentů

číslo studenta a název organizace	průběh zpětné vazby	obsah zpětné vazby	vliv zpětné vazby na vztah s mentorem	více studentovi vyhovuje zpětná vazba individuálně / ve skupině, protože...
1. <b>Krizové centrum pro děti a rodinu</b>	po každé činnosti došlo k reflexi studentových pocitů, klientovi situace, postřehů aj., poté závěrečné shrnutí od mentora	studentovo pocity, jeho profesní jednání vlastní a klientovi problémy	student se více mentorovi „otevřel“ ve svém vyjadřování a prožívání, také došlo k lepší spolupráci	ve skupině, protože se pozornost roztříští, a studentovi se lépe vyjadřují vlastní pocity a zkušenosti
2. <b>Kontaktní centrum Prevent</b>	po každé činnosti v rámci hromadné porady, došlo ke vzájemné konzultaci o studentových zkušenostech z praxe	studentovo pocity, jak se cítil, co si myslel, jeho profesní jednání a inspirace pro nová východiska na řešení problémů	více přátelský a pozitivní vztah s mentorem, lepší pocit, že patřím do kolektivu organizace	individuálně, protože student má více prostoru pro vyjádření svých pocitů a má také více soukromí pro řešení problémů
3. <b>Občanské sdružení Theia</b>	po každé činnosti student se svým mentorem probral své pocity, zkušenosti a zážitky, poté mentor okomentoval studentovu činnost	studentovo pocity, jeho profesní jednání a obecné rady jak reagovat na určité podněty	nijak zvlášť zpětná vazba vztah studenta s mentorem neovlivnila	ve skupině, protože se student může podělit o své zkušenosti a je zajímavé poznat pohled na věc i od jiných spoluúčastníků

V tabulce č. 4 je objasněn obsah zpětné vazby při jejím poskytování z pohledu studentů. Záměrně jsem do této tabulky neuvedla, kde studenti vnímali přínosy a rezervy zpětné vazby, neboť těmto aspektům bych se ráda zvlášť věnovala v následující, poslední tabulce. Místo toho jsem do této tabulky zařadila informace týkající se vlivu zpětné vazby na vztah studenta a mentora, a zda je studentům příjemnější zpětná vazba, pokud poskytována samostatně či ve skupině. Tyto uvedené informace jsem také získala v rámci šetření mé výzkumné sondy.

Z uvedené tabulky č. 4 tedy vyplývá, že stejně jako v uvedených organizacích probíhá zpětná vazba formou rozhovoru, kde nejprve vyjádří své pocity a poznatky student a poté se ke studentově činnosti vyjadřuje mentor. Všichni studenti uvádějí, že hlavním obsahem zpětné vazby bývají především jejich pocity a profesní jednání. Všichni studenti, obsah zpětné vazby obohacují o poznatky, týkající se inspirace pro nová východiska k řešení problémů, řešení klientovy situace a poznatky týkající se obecných rad, jak reagovat na určité podněty. Bylo zjištěno, že studentům z organizace Krizové centrum pro děti a rodinu a z kontaktního centra Prevent zpětná vazba ovlivnila vztah s mentorem především z hlediska lepší a přátelštější komunikace a spolupráce. Student z občanského sdružení Theia uvádí, že zpětná vazba nikterak jeho vztah s mentorem neovlivnila. V posledním bodu mé tabulky je uvedeno, že studentům č. 1 a 3 více vyhovuje zpětná vazba poskytovaná ve skupině a studentovi č. 2 více vyhovuje zpětná vazba poskytovaná individuálně.

Tabulka č. 5: Srovnání přínosů a rezerv zpětné vazby z pohledu organizací a studentů

název organizace	přínosy zpětné vazby z pohledu organizace	rezervy zpětné vazby z pohledu organizace	přínosy zpětné vazby z pohledu studenta	rezervy zpětné vazby z pohledu studenta
<b>Krizové centrum pro děti a rodinu</b>	informace o tom, jací studenti ve svém výkonu na praxi opravdu byli, a zda studentovi profese „sedí“	chybí časová dotace a lepší harmonogram plánování	informace o studentovi o studentových schopnostech v praxi, o profesi, utřídění získaných zkušeností	nedostatek časového prostoru pro poskytnutí detailnější zpětné vazby
<b>Kontaktní centrum Prevent</b>	informace o studentových kladných a záporných schopnostech, utřídění si informací o profesi, zda je naplňuje	pokud klient naruší proces zpětné vazby, tak má vždy přednost před studentem	získání praktických rad jak postupovat v praxi, informace o studentových schopnostech a o dané profesi	vždy měli přednost klienti, tudíž ne vždy byl prostor pro kvalitní zpětnou vazbu, jinak byl student spokojen
<b>Občanské sdružení Theia</b>	student zjistí, zda jednal správně či špatně, a jaký byl ve svém jednání	přílišná upřímnost při zpětné vazbě se může studentů „dotknout“	informace o studentových kladech a záporech a o tom, zda na danou profesi má student dostačující předpoklady	nešlo o oficiální, organizovanou zpětnou vazbu, hodnocení bylo velmi upřímné, což ne každému může vyhovovat

V tabulce č. 5 jsem se zaměřila na srovnání přínosů a rezerv zpětné vazby z pohledu organizací a studentů, kteří v dané organizaci absolvovali svou odbornou praxi. Z tabulky č. 5 bylo na základě získaných dat z dotazníkového šetření odhaleno, že přínosy a rezervy zpětné vazby jsou vnímány jak ze strany organizací, tak ze strany studentů velmi podobně. Z tabulky č. 5 vyplývá, že v Krizovém centru pro děti a rodinu je přínos zpětné vazby pro studenty vnímán především tak, že student má možnost se zpětně dozvědět, jaký ve svém výkonu na praxi byl. Zároveň má student možnost se dozvědět, jak mu daná profese vyhovuje. Tento přínos zpětné vazby se shoduje, jak již uvádím výše, i s přínosem uvedeným v organizaci Prevent. I ze strany studenta je

přínosem zpětné vazby v organizaci ta skutečnost, že se student dozvídá o svých schopnostech na praxi a získává přehled o dané profesi.

Jde-li se o vnímané rezervy zpětné vazby v organizaci, obě strany dotazovaných se shodují, že chybí časový prostor pro poskytování kvalitnější zpětné vazby. Ze strany organizace je také za nedostatek považován fakt, že chybí lepší harmonogram celkového plánování rozvrhu dne, zvláště pro práci se studenty a pro práci s klienty. Zmíněný nedostatek je v plánu do budoucna vyřešit lepším utříděním a rozdělením práce mezi pracovníky.

Bylo zjištěno, že v organizaci kontaktní centrum Prevent dotazovaný vidí zpětnou vazbu pro studenty přínosnou především z toho hlediska, že se student dozvídá, v čem spočívají jeho kladné a záporné stránky. Zároveň díky zpětné vazbě má možnost utřídít si své poznatky o dané profesi a zjistit, zda by jej daná profese v budoucnu naplňovala. S tímto přínosem souhlasí i student č. 2., který uvádí, že zpětná vazba v této organizaci mu byla přínosem především z hlediska získání praktických rad, jak postupovat v praxi u dané profese a zároveň dostává zpětný náhled o svých schopnostech.

Jedná-li se o rezervy zpětné vazby, obě strany dotazovaných v této organizaci se shodují, že chybí prostor pro detailnější poskytnutí zpětné vazby, neboť proces zpětné vazby často naruší potřeby klienta.

V poslední uvedené organizaci občanské sdružení Theia, bylo na základě dotazníkového šetření zjištěno, že za hlavní přínos zpětné vazby ze strany organizace je považována skutečnost, že se student dozvídá informace o svém jednání, uvažování a vystupování na praxi. Ze strany studenta je za hlavní přínos poskytování zpětné vazby považován fakt, že se student dozvídá o svých kladných a záporných stránkách.

Zajímavým zjištěním je, že i v této organizaci vidí rezervy obě strany dotazovaných podobně. Obě strany se shodují, že za nedostatkem zpětné vazby může být přílišná upřímnost ze strany hodnotícího, neboť ne každý dokáže přijmout přílišnou kritiku a zejména studentů se takovýto způsob zpětné vazby může „dotknout“.

Na základě výše uvedených dat získaných v rámci mého dotazníkového šetření lze odvodit, že během poskytování zpětné vazby ve výše uvedených organizacích byly splněny cíle zpětné vazby, které uvádím již výše.

Jak bylo zjištěno, studenti ve všech organizacích získali informaci o sobě samém, díky kterým se studenti dozvěděli více o tom, jak působí na druhé a jaké jsou důsledky

jejich chování.<sup>95</sup> Zároveň zpětná vazba vedla studenty k tomu, aby si uvědomili a reflektovali své chování.<sup>96</sup> V neposlední řadě zpětná vazba vedla k pozorování výsledků studentovi činnosti a týkala se toho, co se již stalo.<sup>97</sup>

---

<sup>95</sup> ŠIKÝŘ, M. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů*. s. 60.

<sup>96</sup> ŠVEC, J., *Tematický okruh osobnosti a sociální výchovy: UMÍME DRUHÉMU SDĚLIT, CO SE NÁM V JEHO CHOVÁNÍ LÍBÍ A CO NELÍBÍ (POSKYTUJEME ZPĚTNOU VAZBU)*. Praha: Projekt Odyssea, 2007, 43 s. ISBN KLÁRA, Šedřová a Švaříček ROMAN. ZAMLČENÉ HODNOCENÍ. Dostupné z: [http://www.odyssea.cz/soubory/c\\_lekce/8\\_4.pdf](http://www.odyssea.cz/soubory/c_lekce/8_4.pdf)

<sup>97</sup> HORSKÁ, V. *Koučování ve školní praxi*. s. 33.

## 3.5 Diskuze

V mé bakalářské práci se zabývám tématem poskytování zpětné vazby studentům při výkonu jejich odborné praxe na pracovišti.

Nyní bych chtěla vyhodnotit výsledky mé výzkumné sondy se zaměřením na mou výzkumnou otázku **jakou formou je studentům zpětná vazba při výkonu jejich praxe na pracovišti poskytována, a co je jejím hlavním obsahem?**

### 3.5.1 Forma poskytování zpětné vazby z pohledu organizací a z pohledu studentů

Všechny organizace poskytují studentům zpětnou vazbu především ústně prostřednictvím rozhovoru, který byl uskutečňován formou jednoduchého a hovorového jazyka, což dokládají mnou získané odpovědi z dotazníkového šetření. Jak již uvádím v úvodní části, tento způsob jazyka je pro studenty nejvhodnější, neboť student tak získává pocit, že komunikuje s osobou, která mu rozumí a nesoudí jej.

Mimo ústní formu se vyskytly tři organizace, které zpětnou vazbu provádějí i formou písemnou, a to na základě závěrečného hodnocení z celého průběhu praxe. Jak předesílám již výše, toto hodnocení bývá nedílnou součástí studentské odborné praxe a není důležité jen pro studenta, ale také pro mentora, který se tak učí zlepšovat svou pedagogickou činnost.<sup>98</sup> Jednalo se o organizace Kontaktní centrum Prevent, Krizové centrum pro děti a rodinu a občanské sdružení Theia.

Všechny organizace, mimo kontaktního centra Prevent, poskytují zpětnou vazbu individuálně, neboť tento způsob jim přijde příjemnější a účinnější. Mentor tak má možnost studentovi poskytnout prostor pro lepší a aktivnější naslouchání, a může mu tak poskytnout kvalitnější prostor pro vyjádření svých pocitů.<sup>99</sup> Díky všem těmto zmíněným aspektům se student cítí během zpětné vazby více uvolněně.

Zajímavá je také skutečnost, že jako jediná organizace Kontaktní centrum Prevent poskytuje zpětnou vazbu i ve skupině, a to především prostřednictvím společných porad se studenty i s pracovníky společně.

---

<sup>98</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Praktická výuka sociální práce Metodické náměty pro tříleté kvalifikační studium*. s. 18.

<sup>99</sup> PARMA, P. *Umění koučovat*. s. 119.

V úvodní části předesílám, že zpětnou vazbu lze uskutečnit formou zpětné rekapitulace z celého dne na praxi. Mentor praxe se studentem zrekapituluje pocity a postřehy z dané praxe a z uběhlé zpětné vazby.<sup>100</sup> Student by měl z praxe odcházet s „čistou“ hlavou a se zodpovězenými otázkami. V rámci dotazníkového šetření bylo zjištěno, že všechny organizace správně poskytují zpětnou vazbu především na konci každého dne praxe, mimo Domov pro seniory Máj a Magistrátu města České Budějovice, kde zpětná vazba byla uskutečněna až na konci úplné praxe.

Jde-li o poznatek, zda se mentoři na průběh zpětné vazby připravují nějakým způsobem dopředu, tak zajímavým zjištěním mého dotazníkového šetření je skutečnost, že v žádné z uvedených organizací předběžná příprava na zpětnou vazbu neprobíhá. Všichni dotazovaní jednali na základě spontánnosti a individuálnosti studenta. Tato informace ovšem zcela nekoresponduje s informací, kterou uvádím v kapitole 2.6, neboť zde předesílám, že hlavním úkolem mentora je navrhnout a připravit studentům takovou zpětnou vazbu, při níž jednotliví studenti získávají co nejefektivnější reflexi o sobě samém a o své činnosti a jednání.<sup>101</sup> Jeden z hlavních důvodů, proč k přípravě na zpětnou vazbu ze strany mentorů nedochází, může být dle mého názoru skutečnost, že všichni mentoři jsou v rámci pracovní náplně v organizaci časově velmi vytíženi a nezbyvá jim tak dostatečně velký prostor se na zpětnou vazbu co nejlépe připravit.

Vyhodnotím-li formu poskytování zpětné vazby z pohledu studentů, jsou získaná data z dotazníkového šetření velmi podobná datům získaným z pohledu organizace. Všichni tři studenti uvádějí, že jim zpětná vazba byla v organizacích poskytnuta ústně formou rozhovoru a i písemně formou závěrečného hodnocení. Žádný ze studentů se na zpětnou vazbu dopředu nepřipravoval a všem byla zpětná vazba poskytována individuálně, mimo to jeden ze studentů uvedl, že mu navíc zpětná vazba byla poskytována ve skupině v rámci společné porady, kde studentovu činnost komentovali všichni pracovníci organizace.

### **3.5.2 Obsah zpětné vazby z pohledu organizací a z pohledu studentů**

V této podkapitole bych ráda objasnila obsah poskytované zpětné vazby studentům při výkonu jejich praxe v uvedených organizacích, které jsem na základě dotazníkového šetření zjistila. Jak již bylo zjištěno výše, ve všech organizacích je zpětná vazba

<sup>100</sup> KRTIČKOVÁ, E. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. s. 128.

<sup>101</sup> KYRIACOU, CH. *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. s. 79.

poskytována především na konci každého dne praxe. Dotazování se se studenty sejdou a poskytují studentům nejprve prostor pro vyjádření svých zkušeností, pocitů, postřehů, ale i určitých problémů z předešlé činnosti, a následně se ke studentově činnosti sami vyjádří formou hodnocení, nebo také poskytnutím rad a návrhů pro řešení problémů.

Tento průběh zpětné vazby, který z dotazníkového šetření vyplývá, se jeví jako nejčastější a zároveň je i nejvhodnější, neboť jak již uvádím v kapitole 2.3, během zpětné vazby by měly být studentovi pokládány otázky a měli bychom jej vést k tomu, aby o své činnosti samostatně mluvil. Aby mluvil samostatně o svých pocitech a zkušenostech z určité činnosti. Často se tak stane, že v průběhu svého projevu si sám uvědomí nedostatky své činnosti, nebo naopak nalezne náměty ke zlepšení. Mentor by proto měl poskytnout zpětnou vazbu až poté, kdy se mu student sám se vším svěří.<sup>102</sup>

V úvodní části také předesílám, že student by měl požádat o zpětnou vazbu, kdy sám cítí, že ji potřebuje. Zastihneme jej tak v momentech, kdy se opravdu učí a potřebuje momentální podporu nebo doporučení ohledně dalšího postupu.<sup>103</sup> Tento přístup upřednostňují především v Domově pro seniory Máj, kde zpětnou vazbu poskytují právě na vyžádání studenta a to přímo v průběhu studentovy činnosti na praxi, kdy jsou potřeby studenta nejaktuálnější.

Jedinou organizací, kde tento průběh zpětné vazby není upřednostňován, je Magistrát města České Budějovice, kde je zpětná vazba poskytnuta na konci celé praxe, a to zejména formou závěrečného písemného hodnocení. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že hlavním důvodem, proč tomu tak je, je postoj pracovníků, že praxe v této organizaci není pro studenty nijak zvlášť psychicky náročná, neboť se jedná zejména o administrativní činnost.

Dle mého názoru, se zpětná vazba nemusí týkat jen psychických aspektů studenta, jeho jednání a prožívání, ale naopak je dobré se v těchto organizacích zaměřit na zpětnou vazbu týkající se podrobné analýzy administrativní agendy. Student tak může z odborné praxe ve státní správě odcházet s cennými poznatky, které mu v praxi budou velmi přínosné jak ve svém studiu, tak v běžném životě.

Pokud se jedná o otázku, co bylo hlavním obsahem při poskytování zpětné vazby, týkal se obsah zpětné vazby ve všech uvedených organizacích primárně pocitů studentů a profesního jednání. V organizacích občanské sdružení Theia, v Domově důchodců

---

<sup>102</sup> KOŠŤÁLOVÁ, H. MIKOVÁ, Š. STANG, J. *Školní hodnocení žáků a studentů: se zaměřením na slovní hodnocení*. s. 138-139.

<sup>103</sup> Tamtéž, s. 138.

Dobrá Voda a na Magistrátu města České Budějovice bylo zjištěno, že mimo pocity a profesní jednání studentů bývají obsahem zpětné vazby také administrativní náležitosti.

V úvodní části se mimo jiné také zaměřuji na funkce zpětné vazby. Dle Košťálové, Mikové a Stanga, mají jimi uvedené funkce zejména vliv na obsah a směr zpětné vazby, což bylo jedním z hlavních témat dotazníkového šetření. V této části bych proto ráda význam těchto funkcí srovnala s daty, která jsem na základě dotazníkového šetření získala.

Jako první funkce je dle zmíněných autorů uváděna funkce korektivně – konaktivní. Tato funkce má přinést studentům ponaučení za své chování, na základě kterého studenti zjistí, jak své chování zlepšit či opravit.<sup>104</sup> Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že v situacích, kdy během zpětné vazby šlo v první řadě o profesní jednání, se dotazovaní zaměřili na studentovu činnost na praxi a vyhodnocovali, jaké chování bylo ze strany studenta správné, a kde naopak vnímali rezervy, které by mohli vylepšit či opravit.

Jako druhou funkci autoři považují funkci motivační. Touto funkcí se snaží mentor studenty motivovat ke zlepšení své práce a k větší aktivitě.<sup>105</sup> Tato funkce úzce souvisí s funkcí předešlou, neboť v situaci, kdy dotazovaní vnímali u studentů určité rezervy, snažili se jim nejen poskytnout odborné rady pro jejich zlepšení, ale zároveň je i motivovali, jak nejlépe správného chování dosáhnout a jaké pozitivní následky ze správného chování vyplývají. Mimo to, např. organizace Domov pro seniory Máj uvádí, že správná motivace je klíčová pro dobře odvedenou práci.

Třetí a zároveň poslední funkce od zmíněných autorů je funkce osobnostně vývojová. Ta má sloužit k tomu, aby studenti porozuměli sami sobě, dokázali realisticky hodnotit svůj výkon, a budovali tak sebeúctu a sebedůvěru.<sup>106</sup> Tato funkce se dotýká především záležitosti pocitů studentů na praxi. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že studenti se nejvíce zabývali otázkou, jaký ze sebe mají pocit, zda je daná profese baví a naplňuje. Jestli je daná činnost na praxi bavila, těšila, v čem jim praxe byla přínosná aj. Díky zpětné vazbě, studenti mohli zpětně hodnotit svůj výkon, a zároveň si tak vybudovat sebedůvěru v oblasti profesního jednání určené profese v organizaci.

Jde-li o poskytování zpětné vazby dle obsahu z pohledu studentů, jsou výsledky z dotazníkového šetření podobné jako u organizací. Všichni dotazovaní studenti

---

<sup>104</sup> KOŠŤÁLOVÁ, H., MIKOVÁ, Š., STANG, J., *Školní hodnocení žáků a studentů*. s. 48.

<sup>105</sup> Tamtéž, s. 48.

<sup>106</sup> Tamtéž.

uvádějí, že jim zpětná vazba byla poskytována především na konci každého dne praxe, kdy studenti měli příležitost nejprve vyjádřit své pocity z činnosti a poté jejich činnost a problémy okomentovali mentoři dané organizace.

Tento průběh zpětné vazby je pro studenty nejvhodnější, neboť jak již popisují výše, je důležité, aby mentor dopřál studentovi prostor být „znalcem“ svých vlastních problémů a zkušeností. Mentor by neměl hned diagnostikovat studentův problém, ale nechat jej, ať si v průběhu zpětné vazby na problém přijde sám.<sup>107</sup>

Bylo zjištěno, že hlavním obsahem zpětné vazby z pohledu studentů bývají primárně studentovi pocity a profesní jednání. Do profesního jednání lze řadit i umění řešit problémy, se kterými se student v rámci odborné praxe může setkat. Student z organizace kontaktní centrum Prevent uvedl, že zpětná vazba se týkala také řešení svých a klientových problémů.

Pokud se během odborné praxe objeví určitý problém, je dobré jej v průběhu zpětné vazby analyzovat. Jak již zmiňuji v úvodní části, dle Kličkové existuje několik fází řešení:

1. Objevení problému a jeho analýza - problém předkládá mentor nebo jej student objeví sám. Mentor by měl zájem o řešení problému podpořit vhodnou motivací.
2. Řešení problému - na základě rozboru studentových zkušeností, pocitů, jednání aj. se mentor snaží studenta povzbudit k nalezení nejúčinnějšího řešení.
3. Kontrola správnosti řešení, případně zevšeobecnění - student si uvědomuje, které metody a postupy jednání si osvojil a získané vědomosti v rámci odborné praxe začleňuje do širšího kontextu.<sup>108</sup>

Ráda bych uvedla, že tyto fáze řešení byly uskutečněny studentem z organizace kontaktní centrum Prevent v praxi, jelikož z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že pokud se u zmiňovaného studenta určitý problém na praxi vyskytl, ihned o svém problému mentora své praxe informoval (objevení problému) a poté se společně pokusili najít nejvhodnější řešení problému (analýza). Student dále v dotazníkovém šetření uvedl, že díky nalezení řešení problému se problém již na své praxi v organizaci neopakoval (kontrola).

---

<sup>107</sup> PARMA, P. *Umění koučovat* . s. 114.

<sup>108</sup> KLIČKOVÁ, M. *Problémové vyučování ve školní praxi*. s. 13-14.

Ve své výzkumné sondě jsem se také snažila zjistit, jestli má zpětná vazba vliv na vztah studenta s mentorem. Bylo zjištěno, že u studentů z Krizového centra pro děti a rodinu a kontaktního centra Prevent měla zpětná vazba na vztah s mentorem pozitivní vliv. Tím, že studentům zpětná vazba v organizacích byla poskytována, došlo k lepší komunikaci a spolupráci mezi studentem a mentorem. Studenti se více uvolnili a více nabyli dojmu, že patří do pracovního kolektivu dané organizace. Zpětnou vazbou mentor dává najevo svůj zájem o jeho vyprávění z dění praxe. Díky tomu se student v průběhu odborné praxe bude cítit mnohem lépe a uvolněněji.<sup>109</sup> Studenta z občanského sdružení Theia zpětná vazba vztah s mentorem nijak zvlášť neovlivnila.

Jde-li o skutečnost, zda studentům více vyhovuje poskytování zpětné vazby ve skupině či individuálně, tak z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že studenti z Krizového centra pro děti a rodinu a z občanského sdružení Theia preferují poskytování zpětné vazby ve skupině. Student z Krizového centra pro děti a rodinu uvádí, že zpětná vazba ve skupině vede k tomu, že se pozornost více roztříští do kolektivu a zároveň se studentovi lépe vyjadřují vlastní pocity a zkušenosti. Student z občanského sdružení Theia uvádí, že tento způsob poskytování zpětné vazby je vhodnější, neboť se sám může podělit o své zkušenosti s ostatními a zároveň je zajímavé poznat pohled na věc i od ostatních spoluúčastníků. Zajímavým zjištěním je skutečnost, že ačkoliv by studenti preferovali zpětnou vazbu ve skupině, ve většině organizací ke zpětné vazbě dochází individuálně. Myslím, že kdyby se studentům naskytlo více možností poskytování zpětné vazby ve skupině, určitě by zpětná vazba pro studenty získala novou podobu a studentům tak „přinesla“ další jiné zkušenosti, poznatky a přínosy. Student z kontaktního centra Prevent preferuje zpětnou vazbu poskytovanou individuálně, poněvadž má více prostoru pro vyjádření svých pocitů a také má více soukromí pro řešení vyskytlých problémů.

---

<sup>109</sup> PARMA, P. *Umění koučovat* . s. 119.

### **3.6 Shrnutí**

V rámci výzkumných organizací se ukázalo, že nejčastější formou poskytované zpětné vazby, je na konci každého dne praxe forma ústní s jednotlivcem. V závěru praxe dochází ke zpětné vazbě také v písemné podobě na základě požadavků školy. Jde zejména o vystavení závěrečného hodnocení a písemného potvrzení o absolvované praxi. Obsahem zpětné vazby bývají nejčastěji studentovi pocity a profesní jednání.

## 4. Závěr

V mé bakalářské práci jsem se zabývala tématem poskytování zpětné vazby studentům při výkonu jejich odborné praxe na pracovišti.

V úvodu jsem se zabývala tématy odbornou praxí a zpětnou vazbou. Popsala jsem historii odborné praxe, její význam a cíle. Zabývala jsem se formou a průběhem odborné praxe. Také jsem se zabývala seminářem k odborné praxi, který by měl být součástí odborné praxe. Dále jsem popsala význam zpětné vazby, její cíle a funkce. Věnovala jsem se zpětné vazbě jako součásti odborné praxe. Popsala jsem pravidla a podmínky účinné zpětné vazby, klima prostředí, ve kterém je zpětná vazba studentům poskytována a zabývala se přípravou před zahájením, průběhem a ukončením zpětné vazby.

V poslední kapitole jsem nejdříve uvedla metodologii výzkumu, následovala výzkumná otázka, popsala jsem techniku sběru dat a charakterizovala jsem výzkumný vzorek a v neposlední řadě jsem analyzovala výsledky rozhovorů a výzkumné sondy.

Nyní bych chtěla zodpovědět výzkumnou otázku, kterou jsem si stanovila na počátku celé mé výzkumné sondy. Mou výzkumnou otázkou jsem chtěla zjistit: **Jakou formou je studentům zpětná vazba při výkonu jejich praxe na pracovišti poskytována a co je jejím hlavním obsahem?** Tuto otázku jsem se snažila zodpovědět na základě získaných dat z dotazníkového šetření. Zaměřila jsem se především na organizace, které spolupracují s fakultou a kde mají studenti možnost vykonávat svou odbornou praxi.

Ukázalo se, že zpětná vazba je studentům při výkonu jejich praxe na pracovišti poskytována především ústně formou rozhovoru, individuálně, na konci každého dne praxe a jejím hlavním obsahem bývají pocity a profesní jednání studentů.

Svou bakalářskou prací jsem chtěla poukázat na důležitost zpětné vazby v rámci odborné praxe. Myslím, že díky získaným teoretickým a praktickým poznatkům se mi podařilo rámcově poukázat na důležitost a význam poskytování zpětné vazby studentům při výkonu jejich praxe na pracovišti.

Zpětná vazba je proces, který nás všechny doprovází během celého života a to nejen v rámci studia, či práce, ale i v každodenních rutinních záležitostech.

## 5. Seznam použitých zdrojů

ČAPEK, R. *Odměny a tresty ve školní praxi*. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. ISBN: 978-80-247-1718-0.

DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2008. ISBN: 8024720183.

FAERBER, Y., STÖWE, CH. *Vedení lidí v praxi, zlepšete své manažerské dovednosti*. Grada Publishing a.s., 2007. ISBN: 978-80-247-2009-8.

GABURA, J. *Sprevádzanie v praxi (vedenie), poradenstvo a učenie: princípy sociálnej práce*. Dolný Kubín, 1999. ISBN: 80-8880328-4.

HABERLEITNER, E., DEISTLER, E., UNGVARI, R. *Vedení lidí a koučování v každodenní praxi, jak rozvíjet potenciál podřízených pracovníků*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2009 s. ISBN: 978-80-247-2654-0. s. 128.

HARTL, P. *Kompendium pedagogiky psychologie dospělých*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 1999. ISBN: 80-7184-841-7.

HAVRDOVÁ, Z. *Praktická výuka sociální práce Metodické náměty pro tříleté kvalifikační studium*. Praha, 1995.

HORSKÁ, V. *Koučování ve školní praxi*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2009. ISBN: 802476265X.

KAHÁNKOVÁ, J. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro studující*. 2. vydání. Ostrava: tiskmorava.cz, 2010. ISBN 978-80-7368-468-6.

KLIČKOVÁ, M. *Problémové vyučování ve školní praxi*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1989. ISBN: 80-04-23522-0.

KOHOUTEK, R. *Osobnost a sebepoznání studentů*. Akademické nakladatelství, s.r.o. Brno, 1998. ISBN: 80-7204-087-1.

KOLÁŘ, Z. ŠIKULOVÁ, R. *Hodnocení žáků*. Grada Publishing a.s., 2005. ISBN: 80-247-0885-X.

KOŠTÁLOVÁ, H., MIKOVÁ, Š., STANG, J. *Školní hodnocení žáků a studentů*. Portál, s.r.o., 2007. ISBN: 978-80-7367-314-7.

KRTIČKOVÁ, E. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Grada Publishing a. s., 2007. ISBN: 9788024719047.

MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, M. *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita, 1995. ISBN: 8021010703.

MAROON, I., MATOUŠEK, O., PALZAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu*. Model pro supervizi. Praha: Karolinum, 2007. ISBN: 978-80-246-1307-9.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2006. ISBN: 80-247-1362-4.

MUŽÍKOVÁ, J., BÄRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*. FSE UJEP Ústní nad Labem, 2007. ISBN: 978-80-7044-951-6.

NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. *Praktické vzdělávání v sociální práci*. 1. vydání. Brno: Centrum praktických studií, 2007. ISBN: 978-80-7399-343-6.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci. Pro vyučující semináře k odborné praxi*. Ostrava: tiskmorava.cz, 2009. ISBN 978-80-7368-469-3.

PARMA, P. *Umění koučovat*. Praha: Alfa Publishing, s. r. o., 2006. ISBN: 80-86851-34-6.

PODLAHOVÁ, L. a kol. *Didaktika pro vysokoškolské učitele*. 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2012. ISBN: 8024742179.

ROHLÍKOVÁ, L., VEJVODOVÁ, J. *Vyučovací metody na vysoké škole: Praktický průvodce výukou v prezenční i distanční formě studia*, 1. vydání. Grada Publishing a.s., 2012. ISBN: 8024779862.

SCHARLAU, CH. *Techniky vedení rozhovoru – zdokonalte své komunikační dovednosti*. Grada Publishing a.s., 2008. ISBN: 978-80-247-2234-4.

SLAVÍK, M. a kol. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada Publishing a.s., 2012. ISBN: 978-80-247-4054-6.

SYSLOVÁ, Z. *Profesní kompetence učitele mateřské školy*. Grada Publishing a.s., 2013. ISBN: 978-80-247-4309-7.

ŠIKÝŘ, M. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů*. Grada Publishing a.s., 2014. ISBN: 978-80-247-5212-9.

ŠVINGALOVÁ, D. PEŠATOVÁ, I. *Odborná praxe v sociální práci*. Technická univerzita v Liberci, 2005. ISBN: 80-7083-980-5.

VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Grada Publishing a.s., 2013. ISBN: 8024740826.

## 6. Internetové zdroje

BÄRTLOVÁ, E., MUŽÍKOVÁ J. *ODBORNÁ PRAXE V SOCIÁLNÍ PRÁCI*. 2007, Ústí nad Labem. Dostupné z: <http://fse1.ujep.cz/download.php?id=5135>. Bakalářská práce. Fakulta sociálně ekonomická UJEP Ústí nad Labem.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ: Metodická příručka pro realizaci odborné praxe studentů Filozofické fakulty Masarykovy univerzity (studijní program Obecná teorie a dějiny umění a kultury.) In: [online]. [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/music/files/praxe/Methodika%20pro%20odborne%20praxe.pdf>.

KAVÁNKOVÁ, O., RYDLO. J. Realizace odborné praxe. Publikace pro žáky skupiny oborů 63 Ekonomika a administrativa. [online]. [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: [http://www.nuv.cz/uploads/POSPOLU/ROP\\_pro\\_zaky\\_rijen.pdf](http://www.nuv.cz/uploads/POSPOLU/ROP_pro_zaky_rijen.pdf).

PALAŠČÁKOVÁ, D. Průvodce praktickým vzděláváním na CARITAS - VOŠ sociální Olomouc: Průvodce praktickým vzděláváním m na CARITAS – VOŠ sociální Olomouc. In: [online]. Olomouc: © CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2012 [cit. 2014-11-14]. ISBN 978 - 80 - 87623 - 03 - 9.

Praxe studentů na klinickém pracovišti: manuál pro konzultanty pracovišť, na kterých studenti oborů pedagogiky volného času a sociální práce TF JU vykonávají svou praxi. In: [online]. [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: <https://drive.google.com/file/d/0B0VGh-fJ-ssMSEJVOUdjMTR6aGM/edit?pli=1>.

*SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA: ČASOPIS PRO TEORII, PRAXI A VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI, ČASOPIS PRE TEÓRIU, PRAX A VZDELÁVANIE V SOCIÁLNEJ PRÁCI* [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007 [cit. 2014-11-14]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: [http://www.socialni prace.cz/soubory/4-2007\\_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf](http://www.socialni prace.cz/soubory/4-2007_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf).

ŠEĎOVÁ, K., a ŠAVARÍČEK, R. *ZAMLČENÉ HODNOCENÍ: ZPĚTNÁ VAZBA VE VÝUKOVÉ KOMUNIKACI NA DRUHÉM STUPNI ZÁKLADNÍ ŠKOLY*. Studia paedagogica, 2010, 26 s. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/111/213>.

ŠVEC, J., *Tematický okruh osobností a sociální výchovy: UMÍME DRUHÉMU SDĚLIT, CO SE NÁM V JEHO CHOVÁNÍ LÍBÍ A CO NELÍBÍ (POSKYTUJEME ZPĚTNOU VAZBU)*. Praha: Projekt Odyssea, 2007, 43 s. ISBN KLÁRA, Šeďová a Švaříček ROMAN. ZAMLČENÉ HODNOCENÍ. Dostupné z: [http://www.odyssea.cz/soubory/c\\_lekce/8\\_4.pdf](http://www.odyssea.cz/soubory/c_lekce/8_4.pdf).

## **7. Seznam zkratk**

BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

## **8. Seznam příloh**

Příloha I. Dotazník pro mentory

Příloha II. Dotazník pro studenty

## 9. Přílohy

### Příloha I. Dotazník pro mentory

<b>Poskytování zpětné vazby studentům při výkonu jejich praxe na pracovišti</b>	
Název organizace:	č. respondenta:
1. Popište jak Vy sám/ sama rozumíte pojmu zpětná vazba?	
2. Poskytujete v této organizaci studentům zpětnou vazbu?	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ano</li><li>• ne</li></ul>	
3. Jakou formou?	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ústně</li><li>• písemně</li><li>• s jednotlivcem</li><li>• se skupinou</li></ul>	
4. Kdy studentům zpětnou poskytujete?	
<ul style="list-style-type: none"><li>• na konci každého dne praxe</li><li>• na konci úplné praxe</li><li>• jiné...</li></ul>	
5. Připravujete se na zpětnou vazbu před jejím zahájením?	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ano – jak?</li><li>• ne – Proč?</li></ul>	
6. Dodržujete, řídíte se při poskytování zpětné vazby určitých vlastních pravidel, zásad, technik, her...? Popište...	
7. Popište nejčastější průběh poskytované zpětné vazbě ve vaší organizaci?	

## Příloha I. Dotazník pro mentory – pokračování

8. Co bývá hlavním obsahem poskytované zpětné vazby? Popište...

- pocity studentů
- profesní jednání
- jiné...

9. Jaké situace vnímáte jako problémové? Doplňte...

- ze strany studenta, pokud...
- ze strany pracovníka, pokud...
- Jiné...

10. Jak tyto problémy řešíte?

11. Jak ovlivňuje zpětná vazba Váš vztah se studenty?

12. V jakých situacích si vyžadují studenti zpětnou vazbu sami?

13. Popište, v čem si myslíte, že je zpětná vazba pro studenty přínosná?

14. Popište, kde naopak vnímáte nedostatky, rezervy při poskytování zpětné vazby?

## Příloha II. Dotazník pro studenty

### Poskytování zpětné vazby studentům při výkonu jejich praxe na pracovišti

Název organizace:

č. respondenta:

Muž x Žena

1. V této organizaci jsem vykonal/a praxi:
  - průběžnou
  - souvislou
2. Popište, jak Vy sám/ sama rozumíte pojmu zpětná vazba?
3. Byla Vám v této organizaci poskytována zpětná vazba?
  - ano
  - ne
4. Kdy Vám zpětná vazba v této organizaci byla poskytována?
  - na konci každého dne praxe
  - na konci úplné praxe
  - jiné...
5. Kým nejčastěji Vám zpětná vazba v této organizaci byla poskytována?
6. Jakou formou?
  - ústně
  - písemně
7. Doplňte... Více mi vyhovuje poskytování zpětné vazby:
  - ve skupině s ostatními studenty, protože...
  - samostatně s vedoucím praxe, protože...

## Příloha II. Dotazník pro studenty – pokračování

8. Přípravoval/ajste se na zpětnou vazbu před jejím zahájením?

- ano – jak?
- ne – Proč?

9. Jak ovlivňovala zpětná vazba Váš vztah s vedoucím praxe, případně Váš vztah s jinými studenty?

10. Popište nejčastější průběh poskytované zpětné vazby v této organizaci?

11. Co bylo hlavním obsahem poskytované zpětné vazby v této organizaci? Popište...

- pocity
- profesní jednání
- jiné...

12. V čem pro Vás byla zpětná vazba přínosem?

13. V čem jste naopak vnímal/a nedostatky, rezervy při poskytování zpětné vazby v této organizaci?

## 10. Abstrakt

KALIVODOVÁ, K. *Poskytování zpětné vazby studentům při výkonu jejich odborné praxe na pracovišti*. České Budějovice 2015. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Oddělení praxe. Vedoucí práce Mgr. Magdalena Ehrlichová.

**Klíčová slova:** odborná praxe, zpětná vazba, komunikace, student, mentor, organizace

Práce se zabývá tématem poskytování zpětné vazby studentům terciárního vzdělávání při výkonu jejich odborné praxe na pracovišti. Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, jakou formou je studentům poskytována zpětná vazba v organizacích spolupracujících v rámci odborné praxe s Teologickou fakultou, a co bývá jejím hlavním obsahem. Součástí práce je výzkumná sonda.

## **11. Abstract**

*Providing feedback to the students in the exercise of their professional practice in the workplace.*

**Keywords:** professional practice, feedback, communication, student, mentor, organization

The aim of my deals with the issue of providing feedback to the students in tertiary education in the exercise of their professional practice in the workplace. The main objective of this thesis is to determine in what form is to the students provided feedback in organizations cooperating in the context of their professional practice with the Faculty of Theology, and what is its main content. The thesis contains research probe.

