

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA Z POHLEDU SENIORŮ

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.
Autor práce: Alice Burzalová
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Forma studia: prezenční
Ročník: 4.

2014

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedené 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 jejich 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.

Datum:

Podpis studenta:

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Markétě Elichové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

ÚVOD.....	5
1 VNÍMÁNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE Z POHLEDU SENIORŮ.....	6
1.1 Sociální práce	6
1.1.1 Historický vývoj sociální práce z pohledu seniorů	6
1.1.2 Sociální práce v době současné	8
1.2 Sociální práce se seniory.....	9
1.2.1 Změny ve stáří	9
1.2.2 Kritické body v sociální práci se seniory.....	10
2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	12
2.1 Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka.....	12
2.2 Okruh činností sociálního pracovníka.....	14
2.3 Osobnost sociálního pracovníka.....	15
2.4 Typologie sociálních pracovníků.....	15
2.5 Kompetence sociálního pracovníka.....	16
3 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ.....	19
3.1 Cíl práce a hypotézy.....	19
3.2 Metodika.....	19
3.3 Výsledky	20
3.4 Shrnutí.....	37
3.5 Ověření hypotéz	38
3.6 Komparace s výzkumem Hantové	39
3.7 Diskuze	40
ZÁVĚR.....	42
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	43
PŘÍLOHY.....	45
ABSTRAKT	48
ABSTRACT.....	48

ÚVOD

Prestiž sociální práce jako oboru, respektive její postavení mezi ostatními pomáhajícími profesemi, je dnes často diskutovaným tématem. Domnívám se (a zřejmě nejsem zdaleka jediná), že sociální práce je obor, který není zcela doceněn a zaslouží větší respekt jak ze strany laické, tak také odborné veřejnosti. Sociální pracovníci jsou profesionálové, kteří pracují s lidmi a jejich sociálními systémy, okruh jejich znalostí je značně široký a musí se pružně přizpůsobovat klientům a jejich aktuálním potřebám a problémům. Vzhledem k tomu, že bych se v budoucnu ráda také věnovala sociální práci, je pro mě téma „vnímání profese sociálního pracovníka z pohledu seniorů“ zcela zásadním.

Mí kolegové – studenti – se již v minulosti vícekrát tomuto tématu věnovali a jejich práce přinesly bezesporu zajímavé poznatky. Já jsem se svou bakalářskou prací rozhodla zaměřit na cílovou skupinu, která je mi nejbližší, a to jsou senioři.

Zkušenosti s nimi jsem měla možnost nasbírat jak při odborných praxích během studia, tak i jako dobrovolník. Při práci s nimi mě mimo jiné napadaly otázky jako např. Jak senioři vnímají sociálního pracovníka – jaké profesi by jej asi připodobnili? Jaké jsou jejich zkušenosti se sociálními pracovníky, se kterými se během života setkali? Jaký je jejich názor na to, zda je v sociální práci důležitější vzdělání či osobnostní předpoklady? ... Odpovědi na tyto otázky jsem se snažila získat při psaní této práce.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak senioři využívající a nevyužívající sociální služby vnímají profesi sociálního pracovníka.

Práce je koncipována do tří kapitol. První dvě kapitoly obsahují teoretická východiska pro výzkumné šetření obsažené v kapitole třetí.

V první kapitole se zabírám sociální prací a její definicí, ve které zmíním její historii za posledních šedesát let až do současnosti, taktéž i sociální práci se seniory. Zabývám se i změnami ve stáří a kritickými body, které mohou mít vliv na sociální práci s touto věkovou skupinou.

Ve druhé kapitole popisují profesi sociálního pracovníka. Zaměřuji se na jeho předpoklady související s výkonem sociální práce. Taktéž zmíním i okruhy činností, které pracovník vykonává, popíši i jeho osobní předpoklady. Dále se zaměřím na typologie sociálního pracovníka podle Libora Musila a v neposlední řadě na kompetence podle Zuzany Havrdové.

V poslední třetí kapitole se zabývám výzkumným šetřením, které budu realizovat pomocí kvantitativního výzkumu. K určení výsledku mého výzkumu využívám metodu sněhové koule, realizovanou polostrukturovaným rozhovorem.

Při psaní bakalářské práce jsem vycházela z dostupné odborné literatury nebo internetových zdrojů zabývajících se tematikou sociální práce.

Velkou inspirací mi byla také diplomová práce od Libuše Hantové, která se zaměřila na to, jak sociální pracovníci s laickou veřejností vnímají profesi sociálního pracovníka. V závěrečné části své práce provádím komparativní srovnání poznatků, které jsem v průběhu zpracování tématu získala, s poznatky uvedenými v práci Hantové.

Věřím, že má bakalářská práce přispěje k rozšíření poznatků o vnímání sociální práce laickou veřejností – v tomto případě seniory a zcela jistě poslouží osloveným seniorům jako námět k přemýšlení nad sociální prací a sociálními pracovníky.

1 VNÍMÁNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE Z POHLEDU SENIORŮ

Tato kapitola je zaměřena nejen na definice sociální práce dle mezinárodního etického kodexu, profesní komory sociálních pracovníků či podle Matouška, ale obsahuje také historii sociální práce od 50. let 20. století až do současné doby. Toto období jsem si vybrala z toho důvodu, že senioři, kteří se zúčastnili mého výzkumu, si sociální práci od těchto dob pamatují. V neposlední řadě se zabývám sociální prací se seniory, změnami ve stáří a zmíním zde i kritické body, které mohou nastat při práci s nimi.

1.1 Sociální práce

Dle mezinárodního etického kodexu je sociální práce popisována jako: „*Profese, která podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti*“.¹

Definicí sociální práce se zabývá i Matoušek, podle něhož je: „*Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“.²

V současné době se připravuje nový zákon o sociálních pracovnících, jež formuluje poslání tohoto oboru: „*Činnost, která je součástí systémů sociální ochrany osob. Jejím předmětem je podpora zvládání obtížných životních situací klientů zprostředkováním změny problémových interakcí mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí působením na klienty, působením na subjekty v jejich sociálním prostředí a působením na průběh interakce mezi nimi.*“³ Tento profesní zákon by měl přispět ke zkvalitnění výkonu sociální práce ve všech jejích odvětvích, kde by sociální práce jako stěžejní profese řešila úkoly sociálního začleňování, nebo kde by přispívala v rámci multidisciplinárního přístupu k pomoci a podpoře jak jednotlivcům, tak skupinám, ale i celé společnosti. K dalším řešeným oblastem patří profesní rozvoj sociálních pracovníků a jejich odborný růst. Mělo by tak dojít ke zvýšení profesní prestiže oboru sociální práce.⁴

1.1.1 Historický vývoj sociální práce z pohledu seniorů

V Československu, kdy byl tento stát vedený komunistickou stranou, znárodnil veškeré majetky nejen jedinců, ale i církví, spolků či družstev. Převzal i fondy důchodového, sociálního, nemocenského a úrazového pojištění i připojištění. Tímto rozhodnutím převzal sociální ochranu a sociální zabezpečení obyvatelstva na našem území. Sociální politika spolu se sociální péčí byla zcela závislá na státních úřadech, a tudíž jimi byla financovaná a organizovaná. Sociální péči se nevěnovala velká pozornost, jelikož se předpokládalo, že sociální problémy jsou jen dočasné a ztratí se, jakmile zmizí třídní

¹ Etika sociální práce- *principy*. [online].

² MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 213.

³ Profesní komora sociálních pracovníků, o. s.; *Profesní zákon sociálních pracovníků*. [online].

⁴ Srov. Tamtéž.

rozdíly mezi obyvateli. Sociální práci, kterou předtím vykonávaly charitativní organizace, se stala nepohodlnou disciplínou.⁵

V 60. letech lidé stále více kritizovali tehdejší systémy. V této době se političtí vězni, kteří byli odsouzeni na doživotí, vraceli domů, snížil se počet poprav a i násilí proti „třídnímu nepříteli“ se omezilo. Rodiny bohatých statkářů i „velkoburžoazie“ se opět vracely do míst svého dřívějšího bydliště.⁶

K definování pojetí nového konceptu sociální politiky, obnovení sociální péče i se sociálním školstvím se uskutečnilo až ve druhé polovině šedesátých let, kdy se zvedla vlna odporu proti tehdejšímu politickému směru Komunistické strany Československa. Odpor spočíval ve snaze o reformu společenského systému, snaze o omezení mocenského postavení a politických změn, které zastavil vpád států Varšavské smlouvy 21. srpna 1968.⁷ V tomto časovém úseku se začala rozšiřovat pečovatelská služba, stavěla se stacionární zařízení pro seniory i denní sanatoria určená pro psychiatrické pacienty, rostla podpora místních klubů zaměřená na starší populaci. Zrodila se síť manželských poraden, která poskytovala poradenství před uzavřením sňatku, po něm i v období rozvodu. Posléze prováděli výběr žadatelů o osvojení či adopci dítěte. Vytvářely se i první linky důvěry, nejčastěji při velkých psychiatrických léčebnách. V těchto zařízeních byl neuspokojivý respekt k jejich klientům, většinou měli špatné i hygienické podmínky, což bylo charakteristické zejména velkokapacitní, mnohalůžkové zařízení pro ubytování klientů.⁸

V průběhu 70. a 80. let sociální práce pozvolna vzkvétala. Obnovovaly se a rozšiřovaly činnosti sociálně-právních škol, mateřská dovolená byla prodloužena, pečovatelské služby o staré lidi se rozšiřovaly. Vznikaly domovy zaměřené na péči pro staré lidi, geriatrické sestry byly vzdělávány, vytvářely se geriatrické ambulance a denní stacionáře, které byly zaměřeny na starší populaci.⁹

Kolem roku 1989 u nás došlo k velkým politickým, ekonomickým a sociálním změnám.¹⁰ Díky změně politického režimu se po roce 1989 vyskytovaly nové sociální problémy, se kterými se tento stát doposud nesetkal. Tyto změny, však pro stát přinesly určité problémy, jež byly zatajovány před veřejností.¹¹ „Široká veřejnost neměla mnohokrát zdání ani přehled o vyskytujících se problémech. Dá se říci, jako kdyby byla odčleněná a žila si svůj vlastní život.“¹² Mezi společenské nesnáze, které se v této době řešily, patřily nezaměstnanost, prostituce, začlenění propuštěných vězňů do společenského života, atd. V období, kdy komunistická strana převzala moc, se musel stát postarat o každého občana a to tím způsobem, aby získal zaměstnání a následně ocenění za vykonanou práci. Z důvodu držení veškeré moci dělnickou stranou nedocházelo podle komunistů k problémům.¹³

⁵ Srov. ŠIKLOVÁ in MATOUŠEK, Základy sociální práce s. 140-141.

⁶ Srov. Tamtéž, s. 144.

⁷ Srov. Tamtéž, s. 144.

⁸ Srov. MATOUŠEK, KOLDINSKÁ in MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 30.

⁹ Srov. ŠIKLOVÁ in MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 146-147.

¹⁰ Srov. MATOUŠEK, KOLDINSKÁ in MATOUŠEK, O., a kol. *Sociální služby*, s. 30.

¹¹ Srov. OLÁH, M., SCHAVAL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P. *Sociální práce*, s. 24.

¹² Tamtéž, s. 24.

¹³ Srov. Tamtéž, 24-25.

1.1.2 Sociální práce v době současné

Sociální práce, jak ji vnímáme nyní, se zrodila na konci 19. a především ve 20. století. Z této doby pochází veškeré teoretické a metodické pojetí, kterými se zabývají současné domácí i zahraniční reprezentativní učebnice teorií o sociální práci. Do konce 19. století se uskutečňovala sociální pomoc především prostřednictvím rodiny, sousedů či péčí církevní charity. Poté se zapojily obce i státní politika. Teprve v průběhu modernizace společnosti se zhoršila účinnost tradičních režimů, na které společnost reagovala dvěma způsoby. Nejen vývojem společenských zařízení, nýbrž i posílením vědeckého popisu společenských fenoménů. Tyto podoby reakcí napomohly k vytvoření sociální práce jako profesního plánu v moderní době, který měl za cíl ustálit sociální svět ve vývojových zemích.¹⁴

Nestátní organizace vznikaly samovolně v devadesátých letech. Nejdříve se vytvářely jako zájmové organizace poskytující sociální služby, které se inspirovaly moderními trendy v této sféře. Z důvodů nedostatečné právní úpravy se zrodily tyto organizace jako občanská sdružení dle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Následně se z nich staly obecně prospěšné společnosti, které se řídily zákonem č. 245/1997 Sb., o obecně prospěšných společnostech.¹⁵

Sociální práce se snaží zmírňovat problémy sociálního vyloučení. Zásadní příčinou tohoto jevu je převážně nezaměstnanost, se kterou souvisí složitá integrace do pracovního procesu.¹⁶

„Proces sociálního vyloučení je primárně důsledkem chudoby a nízkých příjmů, přispívají k němu však také další faktory jako je diskriminace, nízké vzdělání či špatné životní podmínky. Sociálně vyloučení jsou odříznuti od institucí a služeb, sociálních sítí a vzdělávacích příležitostí. Projevem sociálního vyloučení je tedy například dlouhodobá nezaměstnanost, závislost na sociálních dávkách, život v prostorově vyloučených částech obcí (ghettech), nízká kvalifikace, špatný zdravotní stav, rozpad rodin či ztráta sebeúcty.“¹⁷

Existuje taktéž profesní komunita, která usiluje o regulaci jednání v oboru sociální práce. V našem státě se nezbytnou profesionalizací sociální práce zabývají organizace jako Společnost sociálních pracovníků či Profesní komora sociálních pracovníků. Nesmíme taktéž zapomenout na Asociaci vzdělavatelů v sociální práci, která není profesní organizací této profese, ale má s ní co dočinění¹⁸.

„První z těchto zmíněných organizací vytvořila Etický kodex sociálních pracovníků, Asociace vzdělavatelů v sociální práci zase upravuje vzdělání a je tvůrcem Minimálních standardů v sociální práci a tudíž se snaží vytvářet specifickou identitu oboru. Rozhodný je však zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který definuje, kdo je sociální pracovník a co je sociální práce. Etiku sociální práce je v podstatě obtížné vymezit kodexem. Důvodem je velká složitost vztahu sociální pracovník – klient.“¹⁹

¹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 189.

¹⁵ Srov. KOLDINSKÁ in MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 38.

¹⁶ Srov. P. KODYMOVÁ, J. KOLÁČKOVÁ in MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.) *Sociální práce v praxi*, s. 47.

¹⁷ Podpora sociálně-integračních politik a služeb. Naše nabídka. *Sociální exkluze (vyloučení)*. [online].

¹⁸ Srov. ČERNÁ, J. *Spiritualita v supervizi sociální práce*. Brno, 2008. Magisterská diplomová práce. Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita. Vedoucí práce: Dipl.-Theol.Univ. Stanislava Ševčíková, s. 19.

¹⁹ Tamtéž, s. 19.

1.2 Sociální práce se seniory

V podkapitole Sociální práce se seniory popisují uplatnění sociální práce při uspokojování potřeb jak biologických, tak psychologických, sociálních i spirituálních.

Janečková poukazuje na to, že i senioři potřebují naplňovat veškeré své potřeby a jsou závislí na pomoci okolí. Tato pomoc nesouvisí se stářím, nýbrž s úbytkem funkčních schopností a se soběstačností. Ty mohou omezovat jedince v jeho způsobilosti uspokojovat denní potřeby, individuální úkoly či náležitě nakládat se svým životem.²⁰

„Základní lidské potřeby lze rozčlenit podle A. H. Maslowa do pěti kategorií, přičemž je můžeme reflektovat z bio-psycho-sociálního a spirituálního pohledu.“²¹

Nastane-li situace, že si člověk není schopen své potřeby uspokojit, je povinností rodiny či profesionální péče mu s naplňováním potřeb pomoci. Sociální práce patří k nejčastějším realizátorům uspokojování potřeb. Sociální pracovník má za úkol koordinovat a poskytovat služby k zajištění vyhovující kvality života seniora tak, aby naplňovaly bio-psycho-sociální a spirituální model potřeb. Tyto potřeby, které jsou nezbytné pro život, tvoří neoddelitelný celek a vzájemně se doplňují, a tudíž by měly být rovnoměrně naplňovány. V současné praxi je primární důraz kladen na první tři potřeby. Spirituální složce se dosud nevěnuje dostatečný prostor, přičemž v tomto věku by se jí měla věnovat zvláštní pozornost.²²

1.2.1 Změny ve stáří

Sociální pracovníci, kteří spolupracují se seniory, musejí počítat s tím, že práce s těmito klienty není lehká a je třeba vzít v úvahu změny, ke kterým dochází v průběhu stárnutí. I při mém výzkumném šetření jsem uzpůsobila komunikaci této cílové skupině.

Změny ve stáří se dělí na tělesné, psychické a sociální. K **tělesným změnám** náleží změna zevnějšku, ztráta svalové hmoty, tělesné teploty, činnosti smyslů, zhoršení funkce kloubů, srdeční potíže a další. **Psychické změny** se projevují zhoršením paměti, nesnadným přijetím nového, podezřívavostí, sníženou sebedůvěrou, sugestibilitou, emoční kolísavostí, změnou ve vnímání či oslabením úsudku. **Sociální změny** zahrnují odchod do zasloužilé penze, změny způsobu životního stylu. Dále se k nim řadí stěhování, úmrtí blízkých, osamocení nebo ekonomické problémy.²³

„Reakce na změny jsou ovlivněny osobností seniora, reakcemi jeho okolí a také možnostmi, jak získat pomoc v oblastech, které senior nezvládne sám. Podle toho pak přichází model adaptace na stáří:

1. **Konstruktivní přístup ke stáří.** *Součástí přípravy na stáří je také snaha o udržení tělesného zdraví formou vhodného stravování a pohybových aktivit. Je důležité mít širší síť přátel a známých, pokud máme jednoho nebo dva blízké přátele, můžeme se po jejich odchodu dostat do těžké sociální izolace.*
2. *„Někteří lidé si vytvoří závislost na okolí. Tělesné obtíže potencují závislost na zdravotnících nebo rodině, která je manipulována obtížemi seniora k intenzivnějším kontaktům. Namísto řešení sociální izolace se řeší symptomy onemocnění.*

²⁰ Srov. JANEČKOVÁ in OPATRŇY, M., LEHNER, M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 48.

²¹ ČORNANIČOVÁ in OPATRŇY, M., LEHNER, M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce*, s. 48.

²² Srov. Tamtéž, s. 48.

²³ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, s. 11-12.

3. „Někdy je situace obtížnější a mechanismy zvládnutí na ni nestačí. Senior pak může zaujmout **nepřátelský postoj**. Nepřátelství - hostilitu může projevovat proti personálu, lidem kolem, ostatním klientům.“²⁴

Změn, ke kterým dochází v životě člověka, je spousta. Jedinci se od sebe liší ve schopnosti změny přijímat, vyrovnávat se s nimi a zařídit si život tak, aby oni sami byli spokojeni. Základní lidskou vlastností je v tomto případě adaptace, která umožňuje lidem přežít i ve velmi obtížné situaci.²⁵

Co se týká emočního prožívání u seniorů, najdeme mezi nimi samotnými interindividuální rozdíly, jak v kvalitě, tak i ve frekvenci a flexibilitě emocí. Ve stáří se snižuje intenzita a frekvence veškerých emočních prožitků a může se změnit jejich kvalita. Po 60. roce klesá četnost pozitivního prožívání a naopak se zvyšuje nárůst negativních emocí, díky kterým mívají větší sklon k úzkostem, depresím či bývají mnohdy emočně ovlivnitelní.²⁶

Vágnerová se zabývá kognitivními funkcemi u pozdního stáří, kde dle ní dochází k procesu zpomalování a ztrátě přesnosti při zaznamenávání, ukládání a využívání informací. Při zpracování informací a volbě přiměřené reakce dochází k prodloužení času a v důsledku toho dojde k odstranění některých informací a zúžení množství odchozích poznatků nezbytných pro vyhodnocení situace. V tomto období dochází ke zhoršování zrakových a sluchových funkcí, které mohou zhoršit orientaci v prostředí. Dochází i k nárůstu negativních paměťových funkcí a v druhé polovině 80. let se ztrácí intelektové schopnosti. Dochází k pomalejším reakcím, taktéž i k ubývání flexibility či ztráty schopností používat znalosti a způsoby užívání, které si dříve osvojili. Pokud však k nějakému užívání těchto znalostí dojde, tak zafixovaným stereotypním způsobem. Orientace ve složitějších situacích je pro osoby tohoto věku obtížná. V neposlední řadě dochází k nepřesnosti časového odhadu.²⁷

1.2.2 Kritické body v sociální práci se seniory

V práci se starými lidmi dochází k určitým problémům a kritickým bodům, na které se zaměřuji v této kapitole.

„Zhoršení zdravotního stavu s sebou obvykle nese potřebu sociálních služeb, proto je žádoucí, aby byly oba typy služeb poskytovány souběžně. Z toho vyplývá, že sociální pracovník má pracovat v týmu se zdravotníky. Platí i opačný vztah. Sociální změny představují pro seniora zvýšenou zátěž a riziko z hlediska jeho zdraví. Náročné jsou zejména změny přinášející zprerhání sociálních vztahů - odchod do důchodu, změna bydliště, odchod do ústavní péče nebo smrt blízkého člověka. Sociální pracovník pomáhá klientovi adaptovat se na změnu, případně integrovat se do nové sociální sítě. Pamatuje zároveň na nutnost uchovat kontinuitu života, podržet souvislost mezi minulostí a současností, pracuje s klientovým životním příběhem. Podporuje tak jeho zdraví a kvalitu života.

Sociální práce se starými lidmi musí být prováděna kvalitně i v případě, že klient má závažný problém s komunikací v důsledku svého zdravotního postižení (demence, duševní onemocnění). Sociální pracovník musí proto být vybaven dovednostmi potřebnými k navázání kontaktu a k rozpoznání potřeb těchto lidí. Základem je práce se vztahem a důvěrou, vytvoření pocitu bezpečí a jistoty, které patří k nejzákladnějším

²⁴VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, s. 12.

²⁵Srov. Tamtéž, s. 13.

²⁶Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II*, s. 336.

²⁷Srov. Tamtéž, s. 407- 408.

*potřebám starých lidí a znamená často také práci s jeho rodinou a pomoc pečujícím
rodinným příslušníkům.*“²⁸

Všechny tyto aspekty jsem musela zohlednit při koncipování metodiky mého
výzkumného šetření.

²⁸ JANEČKOVÁ in MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.) *Sociální práce v praxi*, s. 164.

2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Ve druhé kapitole nazvané „Profese sociálního pracovníka“ se zaměřuji na definici sociálního pracovníka, předpoklady, které by měl mít. Zmíním i okruhy činností, kterými se sociální pracovníci zabývají. Dále popíši osobnost (dobrého) sociálního pracovníka s jeho vlastnostmi a možnosti pracovního uplatnění. V neposlední řadě se zaměřím na typologie sociálních pracovníků dle Musila a na kompetence podle Zuzany Havrdové.

„Podle Strieženca je sociální pracovník profesionál, který disponuje osobními předpoklady, vlastnostmi a schopnostmi. Přispívá ke zlepšení situace a pobízí jednotlivce, skupinu, komunitu či společnost ke správným postojům. Snaží se řešit a eliminovat poruchy a demotivační faktory v interakci se sociálním prostředím, vede klienta k vlastní zodpovědnosti, k rozvoji kritického myšlení z hlediska budoucích potřeb a k účelnému využití vlastních zdrojů. Očekávané efekty práce sociálního pracovníka se projeví v momentě nezávislosti klienta na sociálním pracovníkovi.“²⁹

Chytil zachycuje sociálního pracovníka podle činností, které vykonává. Dle něj se sociální pracovníci zabývají sociálními problémy a poskytují pomoc při jejich řešení. Dále se pokoušejí předejít jejich vzniku nebo následnému vyhocení.³⁰

2.1 Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka

Dle účastníků národní konference byla stanovena tato definice.³¹

„Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů.“³²

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, dále sociální agendu, ve které řeší problematiku hmotné nouze nebo sociálně právní problémy v zařízeních sociální péče. Další činností pracovníka je sociálně právní poradenství, analytická, metodická a koncepční činnost v sociální sféře, odborná činnost v nadacích nabízející služby sociální prevence, depistážní aktivity, nabízení krizové pomoci a sociální poradenství či sociální rehabilitaci.³³

Vzdělání je základní podmínkou pro výkon profese sociální práce, což je upravováno také Zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. „Zákon stanoví sociálním pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání tím, že absolvují specializační vzdělání zajišťované vysokými a vyššími odbornými školami, účastní se akreditovaných kurzů, odborných stáží a školicích akcí.“³⁴

V sociálních službách nepůsobí jen sociální pracovníci, ale významnou součást personálu tvoří i pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí a pedagogičtí zaměstnanci.³⁵ Pracovník v sociálních službách se na rozdíl od sociálního pracovníka zaměřuje na přímou obslužnou péči o klienta, která souvisí s nácvikem základních denních aktivit. Dále provádí základní vzdělávací nepedagogickou činnost či poskytuje pečovatelskou aktivitu, ve které je přímý kontakt s klienty v jejich domácím prostředí.³⁶

²⁹ STRIEŽENEC, Š. in OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P. *Sociálna práca*, s. 94.

³⁰ Srov. CHYTLIL in LEVICKÁ, J. *Základy sociálnej práce*, s. 44.

³¹ Srov. TOMEŠ, I. *Vzdělávací standarty v sociální práci*, s. 26.

³² Tamtéž, s. 26.

³³ Srov. *Sociální revue, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách*. [online].

³⁴ KOLDÍNSKÁ in MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 48.

³⁵ Srov. Tamtéž, s. 48.

³⁶ Srov. *Sociální revue, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách*. [online].

Nečasová v publikaci týkající se metod a řízení sociální práce, cituje Clarkova pravidla pro dobrou praxi. Ta jsou založena na základních hodnotách, jako je jedinečnost, hodnota každého jedince, a dále na svobodě a spravedlnosti ve společnosti. Z využití těchto hodnot jsou sestavena pravidla pro takzvanou dobrou praxi:³⁷

1. *„Respektování klienta (úcta).*
2. *Upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi- sem patří např. dobrá informovanost klienta o dosažitelných službách, práce v nejlepším zájmu klienta.*
3. *Vzdělanost a dovednost pracovníka- vychází se z pozice klienta, která je vždy slabší než pozice sociálního pracovníka, klient nemá dostatek schopností, znalostí, energie a prostředků, aby svůj problém samostatně řešil.*
4. *Pečlivost a ochota (horlivost) pracovníka- např. ochota jít nad rámec svých základních povinností*
5. *Účinnost a užitečnost- ačkoli je obtížné garantovat, že se klientova situace zlepší, přesto by se měl sociální pracovník seznamovat s výsledky výzkumů a používat nové metody práce, které by v daném případě mohly být efektivnější, cílem působení sociálního pracovníka je zmocnění klienta, aby byl dále schopen svoje problémy řešit sám.*
6. *Oprávněnost (legitimita)- intervence do klientova osobních vztahů, životních plánů a každodenních problémů je možná jen tehdy, když je legitimní, zaštitěná autoritou (státem, profesní organizací apod.)*
7. *Spolupráce a odpovědnost- sociální pracovníci v rámci organizace i mimo ni sdílejí společnou odpovědnost vzhledem ke klientovi, a proto je spolupráce nezbytná.*
8. *Autorita a váženost („dobré jméno“)- závisí na udržování vysoké kvality služby: sociální pracovníci by měli pro svou bezúhonnost, odbornost a spolehlivost požívat ve společnosti vážnost“³⁸.*

K obecným předpokladům patří zdatnost, inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Při práci s druhými lidmi je potřebná v první řadě fyzická zdatnost. Pomáhající by měl respektovat svoje tělo tím, že si udržuje fyzickou kondici jak cvičením, tak i správnou stravou, která přispívá jako zdroj energie. Předpokladem je rovněž dobrá inteligence, snaha o rozvíjení svých znalostí, seznámení se s novými teoriemi a praktickými technikami, například i čtením odborné literatury. Svým vzhledem se může pracovník stát pro své klienty přitažlivým a důvěryhodným. Dalším zdrojem přitažlivosti může být i druh oblékání a chování, taktéž i jeho odbornost, pověst a jednání s klienty. Důvěryhodnost je podmíněna diskretností, spolehlivostí, využíváním moci a porozuměním. Poslední nezbytnou součástí pro sociální pracovníky jsou komunikační dovednosti, které samy o sobě neslouží ke klientově záchraně. Způsob komunikace je primárním prostředkem navázání vztahu s klientem či jeho okolím a začátek pro řešení klientových problémů.³⁹

Egan ke čtyřem základním dovednostem pomáhající profese řadí:

- *„Fyzickou přítomnost - často pracovník účelně pomáhá klientovi už jen tím, že se s ním setkává, fyzicky i psychologicky*
- *Naslouchání - představuje schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá, ať již jde o signály verbální, neverbální, vyjádřeně otevřeně, nebo skrytě*

³⁷ Srov. NEČASOVÁ in MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 39.

³⁸ Tamtéž, s. 39.

³⁹ Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. in MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52-53.

- *Empatii - představuje vhléd do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, do jeho problémů: představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením*

- *Analýzu klientových prožitků- schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což vše umožňuje během zvládnání klientových problémů pracovat konstruktivně“⁴⁰*

2.2 Okruh činností sociálního pracovníka

Spektrum oblastí, ve kterých se pohybuje sociální pracovník, zahrnuje kromě sociálně-správní činnosti i mnoho dalších okruhů, ke kterým patří, sociálně-právní poradenství, sociální diagnostika, sociální prevence i ochrana, sociální intervence (spočívá v provázení, poradenství, terapii, organizování, ve vyjednávání či tréninku), sociální koncepce, supervize, sociální management, práce v sociálním výzkumu, vědecká činnost, která souvisí s vývojem teorie a metodologie, vzdělávání a následující vzdělávání sociálních pracovníků. Z tohoto výčtu je zřetelné, že pracovník může vykonávat v tomto povolání jakékoliv úrovně sociální práce.⁴¹

Výčtem činností sociálního pracovníka se taktéž zabývají Oláh a kol. Podle nich se ve své profesi zaměřují na:⁴²

- *„Práci s dětmi a mládeží*
- *Práci s rodinou a osamělými*
- *Sociální práci ve školách*
- *Sociální poradenství a pomoc nemocným, v podnicích a zařízeních sociálního pojištění, nezaměstnaným, svépomocným skupinám, propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody, nepřízpůsobivým občanům*
- *Práci se zdravotně postiženými*
- *Práci s mentálně a psychicky nemocnými*
- *Práci s osobami vyššího věku*
- *Sociálně- psychiatrickou činnost*
- *Práci se zahraničními spoluobčany*
- *Práci s občany závislými na psychotropních látkách*
- *Práci s etnickými minoritami a marginálními skupinami*
- *Následné vzdělávání sociálních pracovníků*
- *Veřejnou práci“⁴³*

⁴⁰EGAN in MATOUŠEK, O., HARTL, P. in MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53.

⁴¹ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce*, s. 35.

⁴² Srov. OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P. *Sociální práce*, s. 94.

⁴³Tamtéž, s. 94-95.

Sociální pracovníci mohou najít budoucí pracovní uplatnění v širokém množství institucí jak státního, tak i neziskového sektoru.

„Šetřením, kterého se účastnily odborné asociace, bylo zjištěno, že sociální pracovníci jsou zaměstnáváni

1) veřejnoprávními institucemi na úrovni ústřední (celostátní) nebo místní (okresní, městské a obecní) správy v soustavě

- *Ministerstva práce a sociálních věcí*
- *Ministerstva vnitra*
- *Ministerstva zdravotnictví*
- *Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy*
- *Ministerstva spravedlnosti*

2) soukromoprávními institucemi povahy

- *Ziskové*
- *Neziskové včetně občanských sdružení, církevních obcí, nadací a jiných nestátních organizací“⁴⁴*

2.3 Osobnost sociálního pracovníka

Sociální pracovník se v této profesi zapojuje celou svojí osobností. Nejde pouze o zkušenosti teoretického či praktického typu, ale i o životní styl, světonázor či pozici pracovníka, kterou prezentuje ve společnosti. Má taktéž za úkol zvládat osobní kontakt s klientem. Tato důležitá vazba, jež je mezi dvěma jednajícími stranami vytvořena, poskytuje velkou škálu pocitů, nápadů a představ.⁴⁵

Požadavky na sociálního pracovníka, které jsou součástí Etického kodexu z roku 1980, zahrnují řadu vlastností, které by měl každý sociální pracovník mít. Jedná se zejména o spravedlivost, zodpovědnost, důvěryhodnost apod. Mezi nejdůležitější požadavky potom patří bezúhonnost, humánnost a zralá osobnost. Pod pojmem humánnosti, si lze představit zejména zájem sociálního pracovníka o lidi, jejich individuální problémy, osudy a snaha těmto lidem pomáhat.⁴⁶

2.4 Typologie sociálních pracovníků

V této kapitole popíšeme pojetí sociálních pracovníků podle L. Musila, který se jimi zabývá ve svých člancích. Typologie člení na administrativního, profesionálního, filantropického či sociálního pracovníka jako aktivistu.

„Když tedy popisuji „typy pojetí sociální práce“, nechci vytvořit „třídící stroj“. Místo toho se snažím krystalicky vyjádřit pozorovatelné tendence uvažování o sociální práci a porozumět jim v naději, že když porozumíme „typům“, budeme také schopni porozumět představám, které jsou smíšené či méně vyhraněné, případně také představám, které jsou v pohybu od jednoho typu ke druhému.“⁴⁷

Administrativní typ - v sociální práci u tohoto pojetí se předpokládá, že sociální pracovník je spíše úředníkem, který se řídí danými postupy a obsahy danými zákonem.

⁴⁴ TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci*, s. 26-27.

⁴⁵ Srov. OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P. *Sociální práce*, s. 90.

⁴⁶ Srov. LEVICKÁ, J. *Základy sociální práce*, s. 46-47.

⁴⁷ MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 64-65.

Profesionální typ – předpokládá se, že se stane specialistou ve svém oboru, ve kterém se zabývá komplexními posouzeními různorodých a individuálních faktorů, které klient nezvládá v rámci jeho vzájemného působení se sociálním prostředím.

Filantropický typ – u tohoto pojetí má sociální pracovník komunikovat s klientem jako s „přítelem“, kde by neměla chybět empatie, vnímavost ke klientovým potřebám. Filantropický sociální pracovník se řídí převážně vlastními úsudky a zkušenostmi. Jeho základními hodnotami jsou altruismus a praktická láska k bližnímu.⁴⁸

Aktivistický typ - „Aktivista se cítí být bojovníkem za práva znevýhodněných a chce prosazovat zájmy svých klientů“⁴⁹

2.5 Kompetence sociálního pracovníka

V této kapitole vycházím převážně z knihy PhDr. Zuzany Havrdové CSc., která se nazývá: „Kompetence v praxi sociálního pracovníka.“ V této publikaci se zabývá kompetencemi, které rozděluje do šesti kategorií. Každá kategorie v sobě skrývá tzv. kritéria „jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role.“⁵⁰

Havrdová pojímá kompetentního sociálního pracovníka jako toho, který má dostatečné odborné znalosti, jež je členem sociální organizace a je způsobilý ve svém oboru si počínat ve shodě s osvědčenou profesní rolí.⁵¹

„Kompetencie v sociálnej práci sú chápané jako schopnosť naplňat požiadavky, ktoré sú kladené na profesiu sociálna práca.“⁵²

1. Kompetence: Rozvíjet účinnou komunikaci

Tato kompetence spočívá ve schopnosti sociálního pracovníka naslouchat klientům a vytvořit pro ně vhodné podmínky pro sdělování informací mezi jednotlivci, skupinami či komunitami. Naslouchání vede ke spolupráci a motivaci klientů ke změně.

Ke společným kritériím patří navazování kontaktu, ve kterém se vytvoří atmosféra důvěry, přizpůsobení komunikace věku, individualitě a podmínkám klienta, dále na rozeznávání a respektování shodných či odlišných hledisek, hodnot, cílů a prostoru sloužícího k vyjasnění nebo vyjádření názorů a cílů klienta. Důležité je též usnadňování komunikace mezi klienty, organizacemi a širší společností. K překonání překážek slouží motivace dosahování hodnot a cílů klienta. V neposlední řadě je potřebné udržování pracovního vztahu s klientem, jeho okolím v procesu změny či získání a poskytování přiměřené zpětné vazby.⁵³

⁴⁸ Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 66-68.

⁴⁹ RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociální práce*, s. 81.

⁵⁰ HAVRDOVÁ in MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 16.

⁵¹ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 42.

⁵² LEVICKÁ in OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P. *Sociální práce*, s. 96.

⁵³ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 49-59.

2. Kompetence: Orientovat a plánovat postup

„Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potencionálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.“⁵⁴

Mezi znaky, které jsou společné pro tuto kompetenci, patří orientace v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbách na okolí. Dále orientace v organizačních podmínkách týkajících se legislativy či společnosti, a s tím související možnosti působení v dané situaci. Potřebné je i sbírání a zpracování informací z různých zdrojů či zvažování možností působení a změny, jež se týká klientů a jejich okolí. Pracovník by měl též rozeznávat rizikové faktory a stanovit si meze, vést přiměřené dokumentace o situaci klienta a pomáhat k objasňování cíle, zdrojů či možných překážek a navrhnout možnost řešení. Měl by vést klienta k porozumění důsledkům různých rozhodnutí, dohodnout plán a rozdělit úkoly k dosažení změny, orientovat se v sociálních záznamech a vybrat z nich potřebné informace. V neposlední řadě být schopný provést samotný záznam o pozorování klienta, ovládat prostředky moderní kancelářské techniky.⁵⁵

3. Kompetence: Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Kompetence vede pracovníka k podpoře těch příležitostí, které vedou k opětovné schopnosti klienta. Pomáhá klientům k přijetí svých zodpovědností a schopnosti zabezpečit si svá práva a ovládnutí svého chování. Pro možnost využití dané kompetence slouží pracovníkovi poskytnutí emoční podpory, pomoc lidem rozeznat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky. Dále objasnit lidem jejich práva, pomoc při rozhodování a přijímání odpovědnosti a uplatnění jejich práv, či podporovat k získání a rozšíření informací, dovedností nebo schopností posilujících soběstačnost. Vystupuje v zájmu klienta a objasňuje či vysvětluje klientovy oprávněné zájmy, zvažuje právo lidí přebírat na sebe riziko poškození, vyvíjí větší kontrolu nad klientovým chováním, které je ohrožující pro něj samotného. Ve své profesi chápe a respektuje odlišnost menšin a přispívá k odstranění diskriminace a útlaku.⁵⁶

4. Kompetence: Zasahovat a poskytovat služby

„Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.“⁵⁷

Možnosti a metody poskytování služeb patří k jednomu z mnoha kritérií, které se řadí k této kompetenci. Mezi další potřeby se řadí poskytování pomoci a služeb v souladu s dohodnutými postupy, pravidelné hodnocení situace, pokroky a účinné postupy, organizace a koordinování poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů a vytváření příznivých okolností pro přijetí a adaptování se na službu. Aktivně čelí rizikovému či ohrožujícímu chování, které působí na klienta a jeho okolí, zapojuje se do programů zmírňujících sociální nebezpečí a pomáhá ke zlepšení sociálních

⁵⁴ HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce, s. 60.

⁵⁵ Srov. Tamtéž, s. 60-69.

⁵⁶ Srov. Tamtéž, s. 69-77.

⁵⁷ Tamtéž, s. 79.

podmínek, rozšiřuje příležitosti pro důstojný život jedinců. Pomoc při zvládnutí konfliktů, napětí nebo stresu uživatelů služeb, popřípadě jejich okolí, lze vylepšit spoluprací mezi nimi. V neposlední řadě slouží příprava vyhovujících podmínek pro zdařilé odpoutávání se při ukončení služeb.⁵⁸

5. Kompetence: Přispívat k práci organizace

Sociální pracovník je součástí členů organizace a přispívá ke klasifikaci a zdokonalování práce a přizpůsobení služeb pro klienty. Pro svou práci využívá dostupné zdroje a spolupracuje se svými kolegy. K jeho pracovním povinnostem patří rozumět struktuře, cílům, pravidlům a režimu organizace. Pokud jedná, tak v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a ctí dobrou pověst pracoviště na základě solidních výsledků. Kromě spolupráce s kolegy jedná i s dalšími pracovníky, charakterizuje tým a přijme vlastní místo v týmu a zváží svůj vlastní přínos pro práci v daném týmu. Kromě týmové práce se podílí na kritickém hodnocení práce organizace a vede ke zlepšení nabízených služeb pro jednotlivé klienty. Taktéž zná dostupné zdroje organizace a účelně je využívá, má k dispozici podmínky pro získání zpětné vazby týkající se provozu organizace. Tuto zpětnou vazbu získává vlastní prací s klienty i se spolupracovníky. V důsledku této spolupráce může navrhnout i konkrétní změny.⁵⁹

6. Kompetence: Odborně růst

„Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodnout, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.“⁶⁰

V rámci své práce sleduje pracovník vývoj zákonodárství v sociální sféře, či doplňuje znalosti a dovednosti v sociální práci. Účastní se seminářů či vzdělávacích akcí, které slouží k výměně zkušeností a dále k získávání/zdokonalování informací ke svému zaměstnání. Součástí profese je kriticky klasifikovat vlastní rozvoj a dále se učit, reflektovat osobní stresy- jejich příčiny, projevy a emočně se vyladovat. Důležité je uspořádat si práci a dosáhnout cíle ve stanoveném čase, sdílet se spolupracovníky nejistoty, rozeznat teoretické souvislosti včetně mnohostrannosti řešení a vyvažování práva, potřeb, možností a přijmout zodpovědnost za vlastní rozhodnutí. Využívá příležitosti k dosažení přívětivých změn či hledá další řešení. Tvoří a udržuje pracovní kontakty s dalšími jednotlivci, organizacemi, odborníky, či dobrovolníky. Dále respektuje jejich jiné pohledy a pracuje s nimi.⁶¹

⁵⁸ Srov. HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce, s. 79-86.

⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 87-95.

⁶⁰ Tamtéž, s. 97.

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 97-110.

3 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

Za účelem realizace výzkumného šetření byla zvolena kvantitativní strategie. Výhodou tohoto typu výzkumu je zejména rychlá zpracovatelnost, přičemž jeho realizace byla provedena za pomoci polostrukturovaného rozhovoru. Podklad pro rozhovor (viz Příloha 1) se skládal z celkem 20 -ti otázek.

3.1 Cíl práce a hypotézy

Cílem praktické části bakalářské práce je zjistit, jak senioři využívající a nevyžívající sociální služby vnímají profesi sociálního pracovníka.

Tento cíl ověřím za pomoci následujících hypotéz.

Hypotéza č. 1: „Předpokládám, že více než polovina seniorů neví co je sociální práce.“

Hypotéza č. 2: „Předpokládám, že více než polovina seniorů využívá či využívala v minulosti služeb sociální práce.“

Hypotéza č. 3: „Předpokládám, že podle mínění seniorů postačí k výkonu této profese pouze středoškolské vzdělání.“

Hypotéza č. 4: „Předpokládám, že senioři vnímají sociálního pracovníka jako administrativního pracovníka.“

3.2 Metodika

Pro metodu sněhové koule byli vybráni senioři, kteří přes svůj věk pobývají stále ve svém domácím prostředí a nejsou umístěni v žádném zařízení určeném pro seniory.

Svůj výzkum jsem začala realizovat v roce 2013, kdy jsem koncipovala otázky určené jako podklad pro rozhovor. Nejdříve jsem se zaměřila na identifikační údaje (věk, pohlaví, vzdělání), další otázky byly vázány na hypotézy. Z velké části byl podklad tvořen otevřenými otázkami, ale též v něm najdeme uzavřené či stupnicové otázky. Vhodnou metodou pro získání výzkumného souboru pro mě byla metoda Snowball Sampling neboli metoda sněhové koule. Poté jsem začala oslovovat respondenty z města Písku, které jsem si zvolila z důvodu, že z tohoto města pocházím.

Svůj předvýzkum jsem testovala na svém strýci, který patří rovněž do kategorie seniorů. Rozhovor probíhal po dobu 20 minut. Počáteční respondenti vycházeli z doporučení přítelovny babičky, která mi doporučila další vhodné potencionální respondenty. Celková doba strávená při rozhovoru s jedním seniorem byla 30-45 minut. Mé dotazování bylo u konce, když i poslední respondent nevěděl koho mi dále doporučit a znovu mě odkazoval na osoby, jež jsem v předešlé době již oslovila. Výzkumné šetření jsem zakončila v listopadu roku 2013, kdy mi byl poskytnut poslední rozhovor. Celkový počet respondentů byl 30. Poté, co jsem absolvovala všechny rozhovory a měla veškeré podklady, mohla jsem sestavovat výsledná data. Tato data jsem dále zanesla do počítače, kde jsem z nich vytvořila grafy a tabulky, které dále slouží k vyhodnocení mnou stanovených hypotéz.

Při realizaci podkladů pro rozhovor jsem využila některé otázky z diplomové práce Libuše Hantové, absolventky oboru Etiky sociální práce. Důvodem sjednocení otázek bylo podobné tematické zaměření na sociální pracovníky a laickou veřejnost.

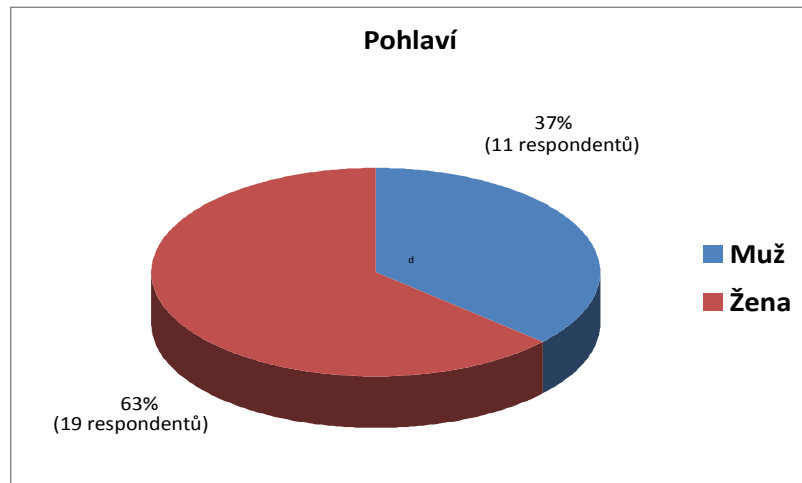
3.3 Výsledky

V této části mám zaznamenány odpovědi respondentů za pomoci tabulek a grafů. Čísla uvedená v tabulkách a grafech jsou v absolutních hodnotách spolu s procenty.

První čtyři grafy jsou zaměřené na otázky identifikační, čili pohlaví, věk, vzdělání a jejich životní profesi. Další tabulky či grafy se týkají stanovených hypotéz.

Graf č. 1 je zaměřen na pohlaví respondentů.

Graf č. 1: Pohlaví:



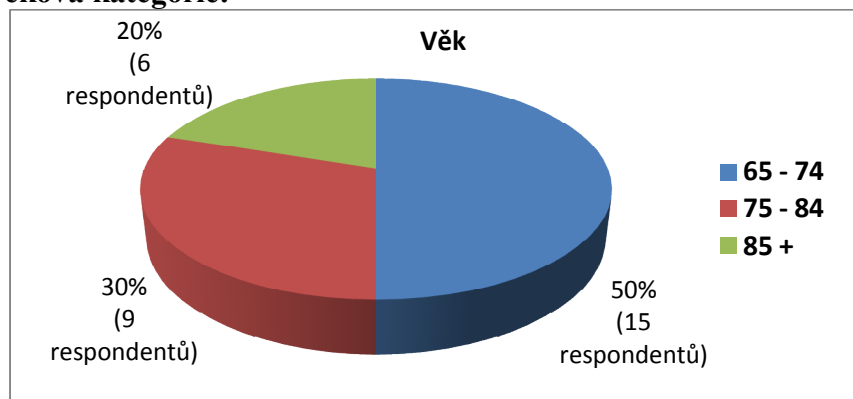
Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 1

Z výše uvedeného grafu je zřetelné, že výzkumu se zúčastnilo více žen, jejichž počet byl 19, než mužů, kterých bylo 11.

Graf číslo dvě zaznamenává věkové rozhraní odpovídajících respondentů.

Graf č. 2: Věková kategorie:



Zdroj: Vlastní výzkum

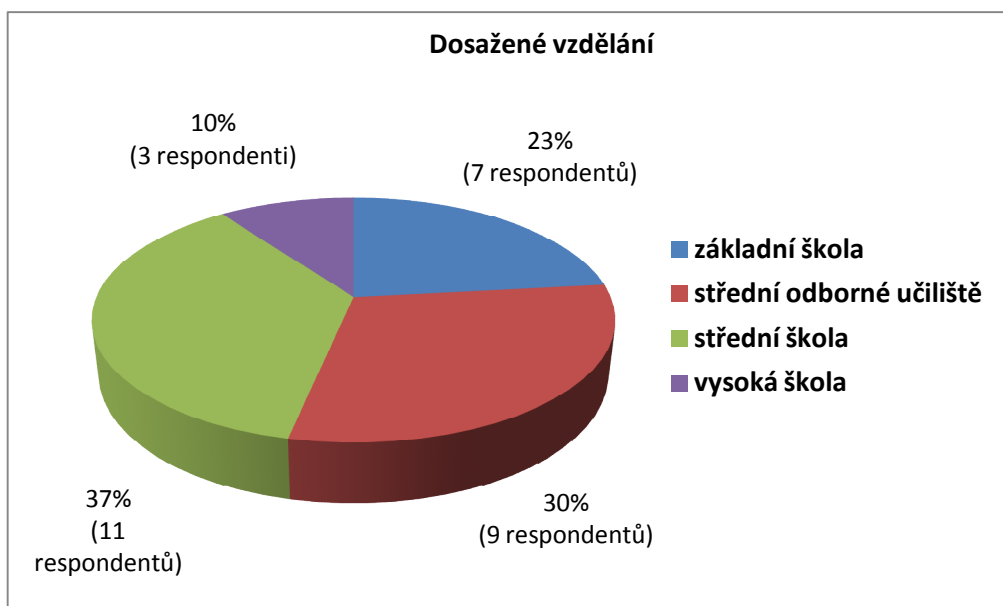
Graf č. 2

Tato otázka byla zaměřena na věkovou hranici respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu. U věkových kategorií jsem se řídila pramenitým členěním stáří podle **P. Mühlpachra**.⁶² Z grafu je zřetelné, že nejvíce respondentů je ve věkové skupině 65-74. Nejmenší počet respondentů pak obsahovala věková skupina 85+.

⁶² Srov. MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*, s. 21.

Třetí graf je zaměřen na nejvyšší dosažené vzdělání respondentů.

Graf č. 3: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 3

Počty respondentů dle stupně vzdělání jsou obsaženy ve výše uvedeném grafu. Nejvyšší počet respondentů je se středoškolským vzděláním. Skupina vysokoškolského stupně vzdělání naopak obsahovala nejmenší počet respondentů.

Po otázkách týkajících se identifikačních údajů se dostáváme k otázkám, které slouží k vyhodnocení hypotéz. Tabulka č. 1 se zabývá životní profesí, kterou respondenti vykonávali největší část svého života.

Tabulka č. 1:
1) Vaše životní profese

Profese	Počet respondentů
Administrativní pracovník	1
Dělnice	1
Kadeřnice	2
Knihovnice	1
Kominík	1
Kuchařka	1
Policista	1
Pošťáčka	1
Pracovník obecního úřadu	1
Pracovník v sociálních službách	1
Prodavačka	1
Pumpařka	1
Servírka	1
Strojař	1
Švadlena	1
Technický pracovník	4
Učitelka	2
Uklízečka	3
Voják z povolání	2
Zdravotní sestra	2
Zedník	1

Zdroj: Vlastní výzkum

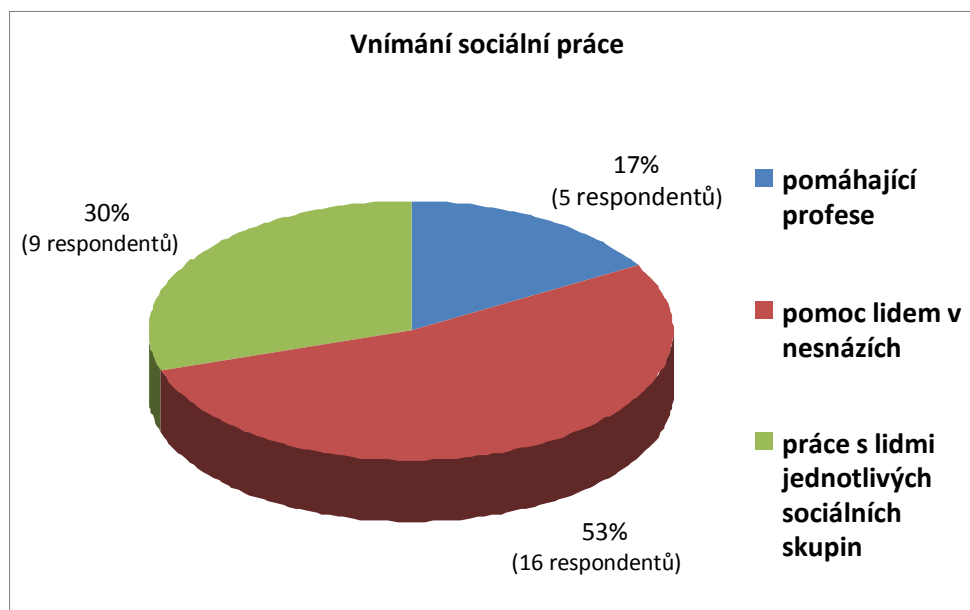
Tabulka č. 1

Na téma týkající se vykonávané profese byla nejčastější odpovědí profese technického pracovníka, která zazněla celkem ve 4 případech. Následující profesi, co se týče četnosti odpovědí, zaujímala pozice uklízečky, kterou označili celkem 3 respondenti. Po dvou respondentech zaujímala profese kadeřnice, učitelky, vojáka z povolání a zdravotní sestry. Zbylé pracovní pozice byly již respondenty vykonávány pouze jednotlivě, konkrétně se jednalo o tyto profese: administrativní pracovník, knihovnice, policista, servírka, dělnice, kominík, pošťáčka, prodavačka, strojař, kuchařka, pracovník obecního úřadu, pumpařka, švadlena a zedník.

Čtvrtý graf znázorňuje představu respondentů o sociální práci.

Graf č. 4:

2) Co je podle Vás sociální práce?



Zdroj: Vlastní výzkum

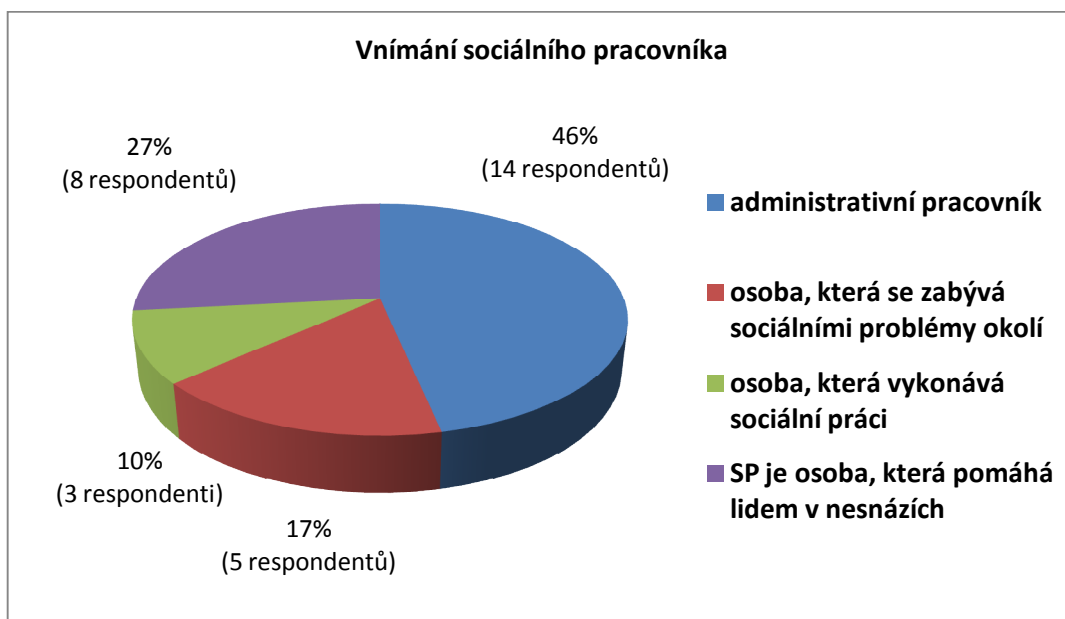
Graf č. 4

Respondenti měli zodpovědět, co je podle nich sociální práce. Z grafu vyplývá (viz graf č. 4), že mezi nejčastější odpovědi patřily tyto varianty: pomáhající profese, pomoc lidem v nesnázích a práce s lidmi jednotlivých sociálních skupin. V první skupině odpovědi uváděli respondenti pomáhající profesi, přičemž nejčastěji zazněl komentář: *činnost, kterou má sociální pracovník vykonávat ve prospěch klienta, služba pro lidi*. Do druhé skupiny patří sociální práce, která pomáhá lidem v nesnázích: *pomáhá těm, kteří jsou v tíživé životní situaci; práce, která pomáhá lidem v nouzi*. Do třetí skupiny patřily odpovědi, že sociální práce je chápána jako práce s lidmi jednotlivých sociálních skupin. Mezi nejčastější odpovědi patřily: *pracují s bezdomovci, s drogově závislými, s lidmi všech věkových kategorií (seniory, dětmi, mládeží)*. *Práce s lidmi jednotlivých sociálních skupin, kteří potřebují pomoc v oblasti materiální, finanční, psychické, mezilidských, pracovních a rodinných vztahů*.

Pátý graf nám znázorňuje, kdo je podle respondentů označen jako sociální pracovník.

Graf č. 5:

3) Kdo je podle Vás sociální pracovník?



Zdroj: Vlastní výzkum

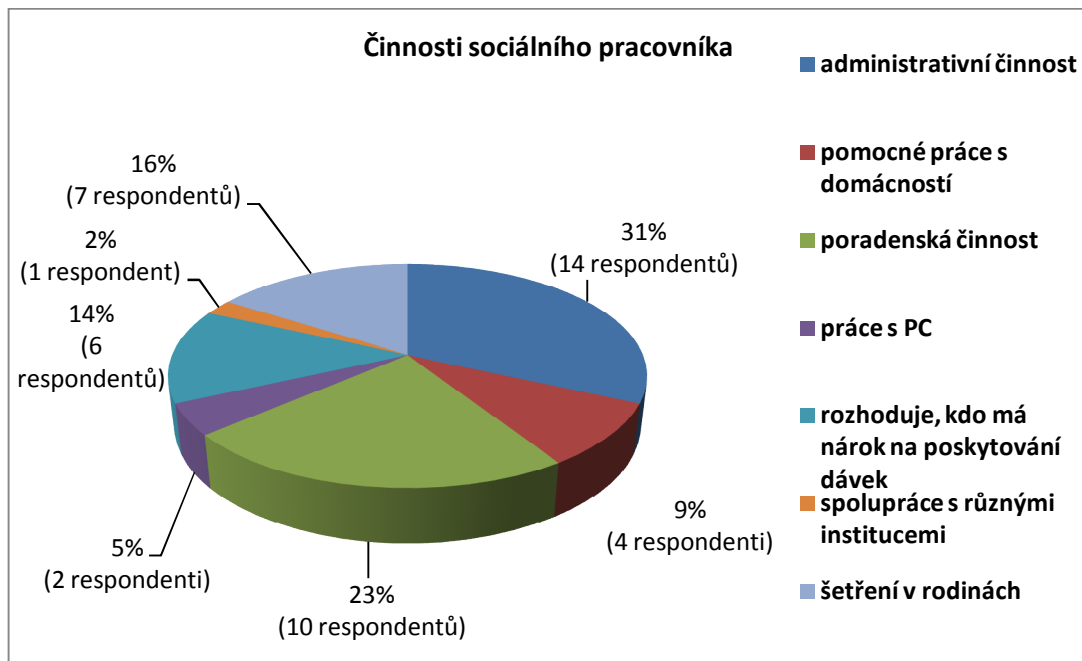
Graf č. 5

Respondenti (viz graf č. 5) na toto téma odpovídali různě. Někteří vnímali sociálního pracovníka jako administrativního pracovníka, druzí jako osobu, která se zabývá sociálními problémy okolí a další jako osobu, která vykonává sociální práci nebo pomáhá lidem v nesnázích. Nejvíce odpovědi spadalo do kategorie administrativního pracovníka, přičemž nejčastější odpovědi byly typu: *osoba, která vyřizuje a rozhoduje, kdo má nárok na různé příspěvky*. Druhá skupina vnímá sociálního pracovníka jako osobu, která se zabývá sociálními problémy okolí. Respondenti odpovídali takto: *Snáží se zlepšit situaci okolí, např. demonstrace proti Romům*. Ve třetí skupině si spojují sociálního pracovníka s osobou, která vykonává sociální práci. Čtvrtá skupina zahrnuje, že sociální pracovník je osoba, která pomáhá lidem v nesnázích. Tato odpověď byla zmíněna i v grafu č. 4.

Šestý graf poukazuje na to, jaké činnosti dle respondentů vykonává sociální pracovník.

Graf č. 6:

4) Jaké činnosti podle Vás sociální pracovník vykonává?



Zdroj: Vlastní výzkum

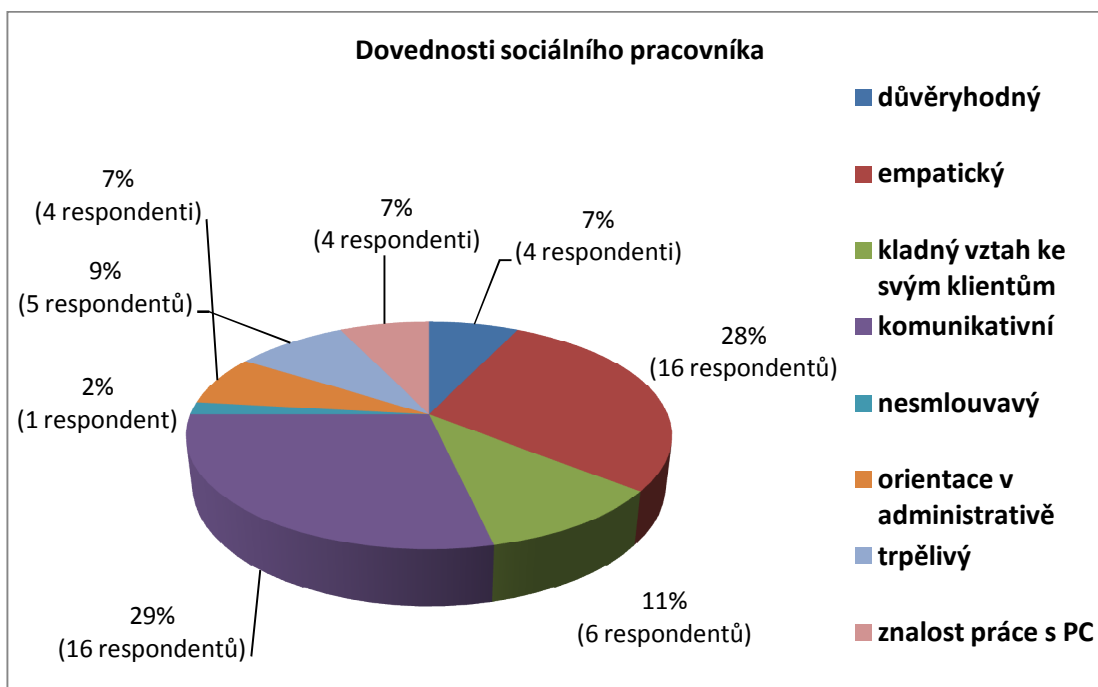
Graf č. 6

Šestý graf představuje jednotlivé činnosti sociálního pracovníka očima respondentů. Jako nejčastější odpověď respondenti uváděli: administrativní činnosti (14 respondentů), které mají spojené především s *papírováním*. Kategorie pomocných prací, která zahrnuje odpovědi 4 respondentů, obsahovala nejčastěji odpovědi typu: *rozvoz obědů, pomocné práce s domácností*. Spolupráci s různými institucemi zvolil 1 respondent. U této činnosti vyjmenoval: *spolupráci se soudy, s policií atd.*

Další graf nám popisuje dovednosti, které dle respondentů má mít sociální pracovník.

Graf č. 7:

5) Jaké dovednosti má mít podle Vás sociální pracovník?



Zdroj: Vlastní výzkum

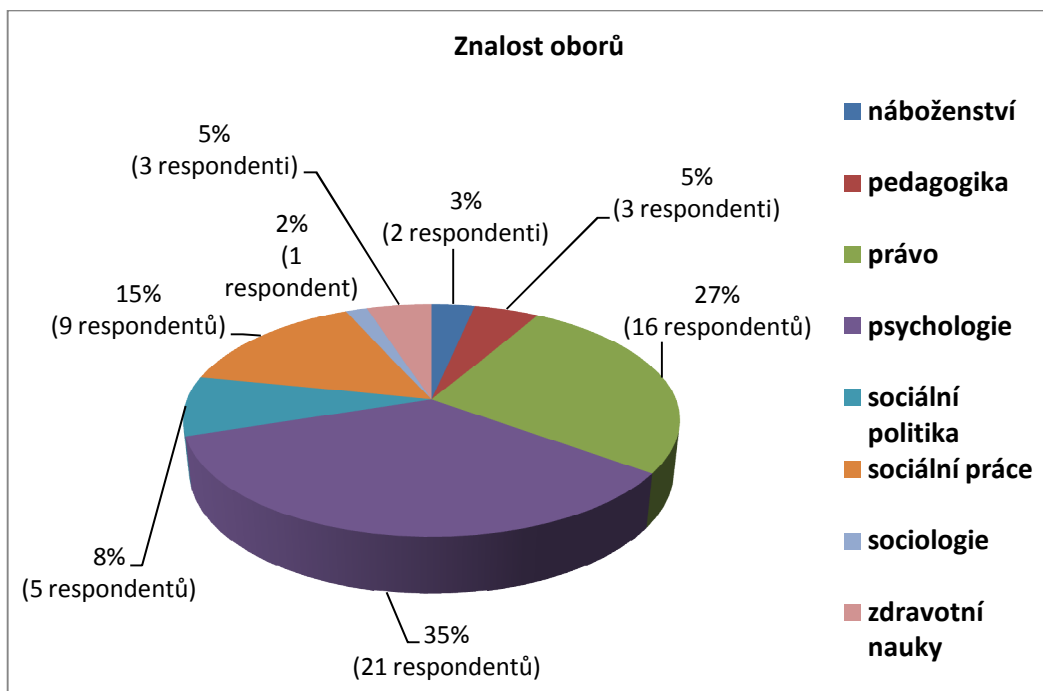
Graf č. 7

Na toto téma měli respondenti zodpovědět, jaké má mít podle jejich představy sociální pracovník dovednosti. Z grafu je zřejmé, že nejvíce uváděli respondenti tyto dovednosti: *Především musí být empatický i komunikativní.* Pro dovednost empatický se shodlo celkem 16 respondentů a stejný počet seniorů se shodl i na komunikativních dovednostech. Mezi méně časté odpovědi patřily: *orientace v administrativě, znalost práce s PC i důvěryhodnost sociálního pracovníka.* Tyto 3 dovednosti našly shodu u celkem 4 respondentů. Pouze jeden respondent uvedl, že sociální pracovník by měl být *nesmlouvavý.*

Osmý graf se zaměřuje na oblasti, v kterých by měl být sociální pracovník vzdělán a co by měl znát. U této otázky byla možnost určení více variant odpovědí.

Graf č. 8:

6) V jakých oblastech podle Vás by měl být sociální pracovník vzdělán, co by měl znát?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 8

K tomuto tématu (graf č. 8) měli respondenti podle svého mínění zodpovědět, v jakých oblastech se má orientovat, či v jakých oblastech by měl být sociální pracovník vzděláván. Převážná část respondentů (21) se shodla, že největší znalosti sociálního pracovníka by měly být převážně z oboru psychologie. Pro dalších 16 respondentů je důležité, aby se sociální pracovník orientoval v právu. *Měl by znát zákony, postupy.*

Tabulka s pořadovým číslem 2 zahrnuje odpovědi, zdali je pro respondenty důležité pro výkon profese sociálního pracovníka vzdělání v oboru sociální práce.

Tabulka č. 2:

7) Je podle Vás důležité pro výkon profese sociálního pracovníka vzdělání v tomto oboru?

Odpovědi			
Varianta	Odpověď	Množství	Procenta
ANO	<i>Nestačí mít jen citový vztah k lidem</i>	4	13%
	<i>Pro výkon této profese jsou potřeba odborné znalosti</i>	13	43%
	<i>Teoretické znalosti jsou důležitější než praktické zkušenosti</i>	2	7%
NE	<i>Vzdělání není vše, lepší jsou praktické zkušenosti</i>	1	3%
	<i>Není potřeba být vzděláván v tomto oboru</i>	4	13%
NEVÍM		6	20%

Zdroj: Vlastní výzkum

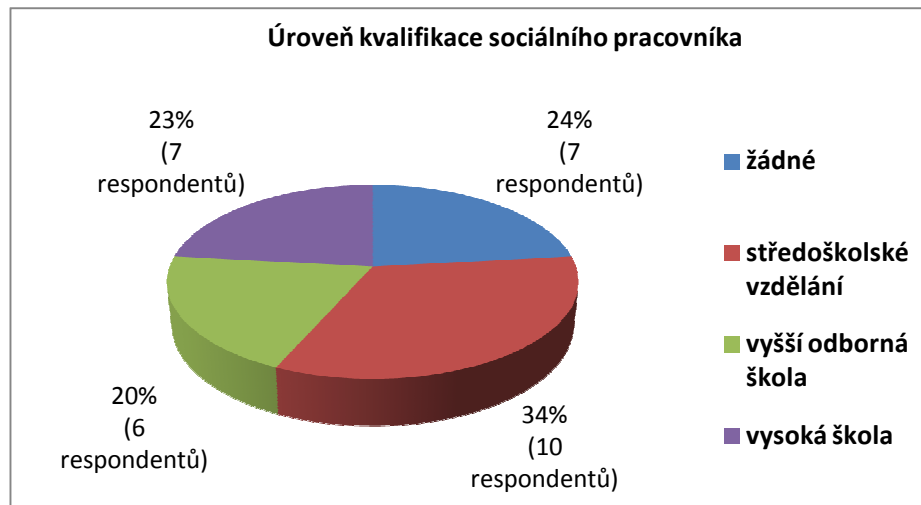
Tabulka č. 2

K tomuto okruhu jsem pro interpretaci výsledků zvolila tabulku z důvodu lepší orientace. Respondenti měli na výběr odpovědi ano, ne a nevím. U odpovědi ano či ne byl po respondentech požadován i důvod, proč pro ně je/není důležité vzdělání v tomto oboru. Odpovědi byly rozřazeny do jednotlivých skupin. Respondenti nejčastěji odpověděli, že vzdělání v oboru je důležité (odpověď ano) a celkem 13 respondentů se pak shodlo, že *pro výkon této profese jsou potřeba odborné znalosti*. 4 respondenti, kteří odpověděli ne, uvedli, že *není potřeba být vzděláván v tomto oboru*. Odpověď nevím označilo celkem 6 respondentů.

Další graf se zaobírá úrovní vzdělání, kterou by měl sociální pracovník mít.

Graf č. 9.

8) Na jaké úrovni má mít sociální pracovník vzdělání?



Zdroj: Vlastní výzkum

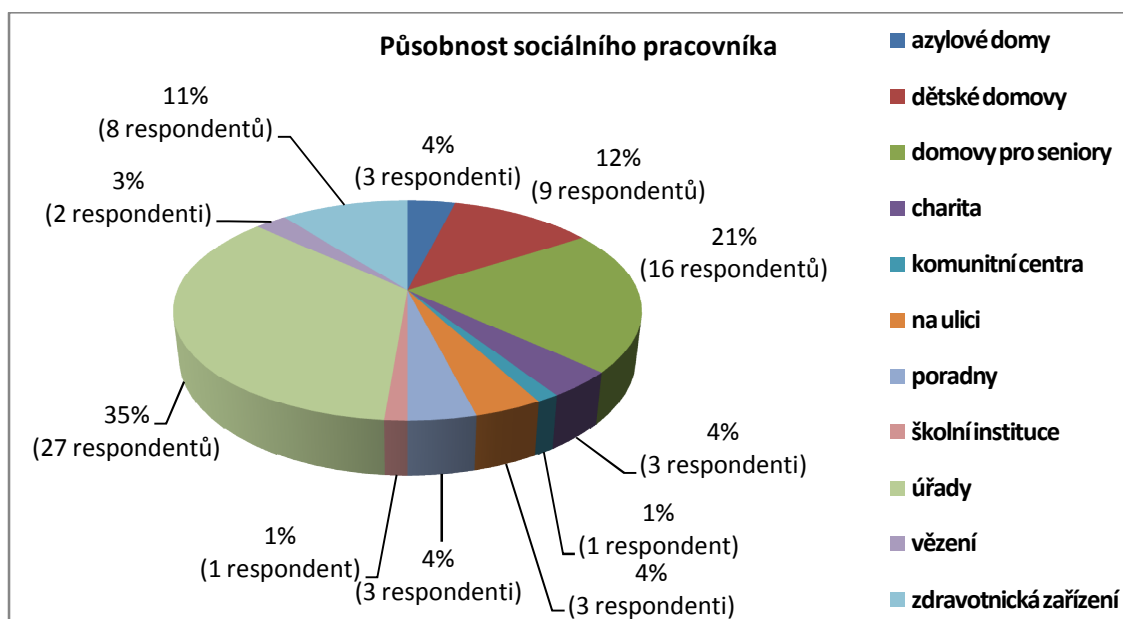
Graf č. 9

Z grafu číslo 9 je viditelné, že pro výkon této profese postačí převážně středoškolské vzdělání. Dále jsem zaznamenala 7 respondentů, podle nichž nepotřebuje sociální pracovník žádné vzdělání. Stejný počet respondentů - opět 7 – obhajovalo názor, že vzdělání sociálního pracovníka by mělo být na vysokoškolské úrovni. Zbýlých 6 respondentů uvádělo, že k této profesi postačí vyšší odborné vzdělání.

Graf s pořadovým číslem deset se týká pracovní působnosti sociálního pracovníka.

Graf č. 10:

9) Kde všude podle Vás může sociální pracovník pracovat?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 10

V tomto okruhu měli respondenti uvést, v jakých organizacích by mohli sociální pracovníci vykonávat svou činnost. Z grafu č. 10 vyplývá, že mezi nejčastější odpovědi patřily *úřady, domovy pro seniory a dětské domovy*. Úřady zmínilo 27 respondentů, nejčastěji uváděli *OSPOD, ministerstvo práce a sociálních věcí*. 16 respondentů odpovědělo *domovy pro seniory*, dalších 9 respondentů uvedlo *dětské domovy*. Naopak nejméně respondentů uvádělo *komunitní centra a školní instituce*.

Třetí tabulka se zabývá otázkou, zda respondenti někdy využívali pomoci sociálního pracovníka, nebo zda využili nějakou sociální službu.

Tabulka č. 3:

10) Využíval/a jste někdy pomoci sociálního pracovníka či sociální službu?

Odpovědi			
Varianta	Odpověď	Množství	Procenta
ANO	Administrativní pomoc	1	3%
	Pečovatelská služba	3	10%
	Sociální poradenství	3	10%
NE		23	77%

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka č. 3

Zde (podobně jako u otázek 7, 1) jsem zvolila rovněž tabulku z důvodu lepší orientace. Z tabulky č. 3 můžeme vyčíst, že nejvíce respondentů (23 z 30 -ti) uvedlo, že nevyužívali pomoc sociálního pracovníka či sociální službu. Pokud u této otázky zvolili ano, uváděli též příklad typu organizace, který využívali. V odpovědích nejčastěji zazněla *pečovatelská služba a sociální poradenství*.

Otázka v tabulce číslo čtyři je spjata s otázkou předešlou a týká se spolupráce respondentů se sociálním pracovníkem se zaměřením na hodnocení této pomoci.

Tabulka č. 4:

11) Pokud spolupracujete, či jste spolupracoval/a se sociálním pracovníkem, jak hodnotíte jeho činnost? 1 = špatné hodnocení, 5 = nejlepší hodnocení

Odpovědi					
Varianta	1	2	3	4	5
Ochota spolupráce	0	0	3	2	2
Sympatie	0	1	1	2	3
Podané informace	0	2	2	3	0
Odborné znalosti	0	0	3	4	0
Plánování postupů	1	1	2	2	1
Podpora	0	2	1	2	2
Pomáhání k soběstačnosti	2	2	0	3	0
Poskytování služeb	1	1	1	1	3

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka č. 4

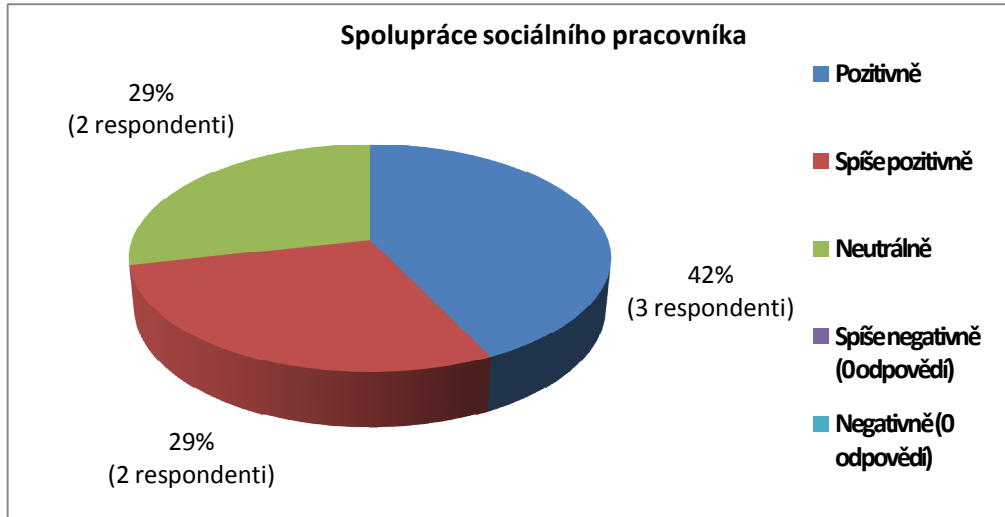
Zde jsem stejně jako u témat s čísly 1, 7 a 10 ze stejného důvodu zvolila zobrazení výsledků formou tabulky. Pokud respondenti odpověděli u otázky č. 10 ano, zde měli zhodnotit každou z uvedených činností sociálního pracovníka a to na stupnici 1 až 5, v níž je 1 = špatné hodnocení, 5 = nejlepší činnost. V této otázce jsem vycházela zejména z kompetencí sociálního pracovníka dle **HAVRDOVÉ**.⁶³ U ochoty spolupráce převládalo hodnocení stupněm 3. U sympatií se respondenti nejčastěji shodli pro číslo 5, tudíž pro nejlepší hodnocení. U podaných informací zmiňovali nejvíce stupeň číslo 4. U odborných znalostí volili hodnocení 4. Plánování postupů nejvíce hodnotili stupni 3 a 4. Podporu sociálního pracovníka hodnotili 2 respondenti stupněm číslo 2, tudíž se přikláněli ke špatnému hodnocení, většina respondentů však byla v této oblasti spokojenější a zvolila variantu č. 4 a 5, tudíž nejlepší hodnocení. Pomáhání k soběstačnosti klasifikovali povětšinou stupněm 4. V oblasti poskytování služeb se respondenti přikláněli k nejlepšímu hodnocení, zmíněny však byly veškeré stupně hodnocení.

⁶³ Srov. HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce.

Jedenáctý graf je zaměřen na charakteristiku spolupráce respondentů se sociálním pracovníkem.

Graf č. 11:

12) Jak byste charakterizovali spolupráci se sociálním pracovníkem?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 11

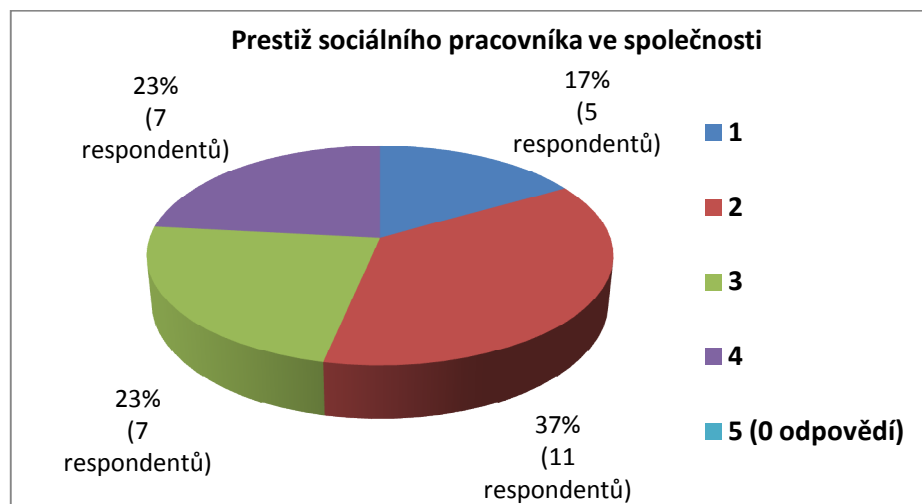
K tomuto tématu, které se týká hodnocení spolupráce sociálního pracovníka, mi odpovědělo 7 respondentů z 30 -ti, kteří využívali či využívají sociální službu. Z grafu (viz výše) je viditelné, že na tuto otázku odpověděl největší počet respondentů (3) hodnocením *pozitivně*. *Neutrálně* hodnotili spolupráci se sociálním pracovníkem 2 respondenti, *spíše pozitivně* označili taktéž 2 respondenti.

Další graf se týká statusu sociálního pracovníka ve společnosti. Respondenti mohli hodnotit na škále od 1 do 5, kdy pět zaznamenal vysoký status a jedna nízký status.

Graf č. 12:

13) Jaký status (prestíž) má podle Vás sociální pracovník ve společnosti?

Nízký 1 2 3 4 5 Vysoký



Zdroj: Vlastní výzkum

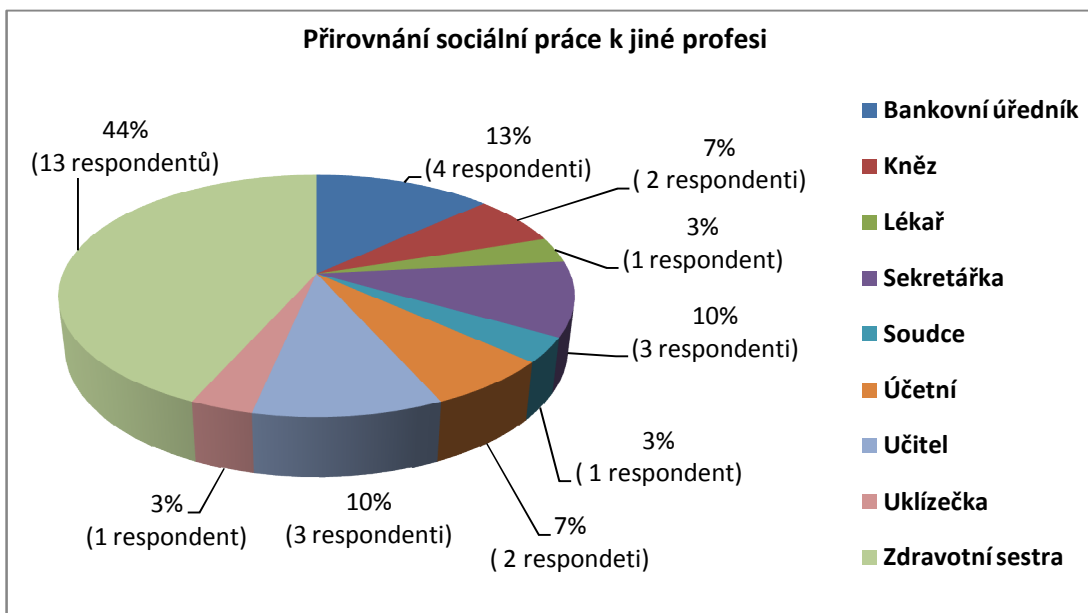
Graf č. 12

Tento okruh byl otázkou stupnicovou. Respondenti měli za úkol vybrat číslo od 1 do 5, které nejvíce odpovídá jejich názoru mezi nízkým a vysokým statusem sociálního pracovníka ve společnosti. Z grafu (viz výše) lze vyčíst, že nejvíce respondentů označilo status stupněm 2 (11 respondentů), z čehož vyplývá, že dle většiny respondentů má sociální pracovník ve společnosti spíše nízký status.

Třináctý graf nám zobrazuje, jaké profesi se nejvíce podobá status sociálního pracovníka.

Graf č. 13:

14) Jaká profese se podle Vás statusem (prestiží) nejvíce podobá sociálnímu pracovníkovi?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 13

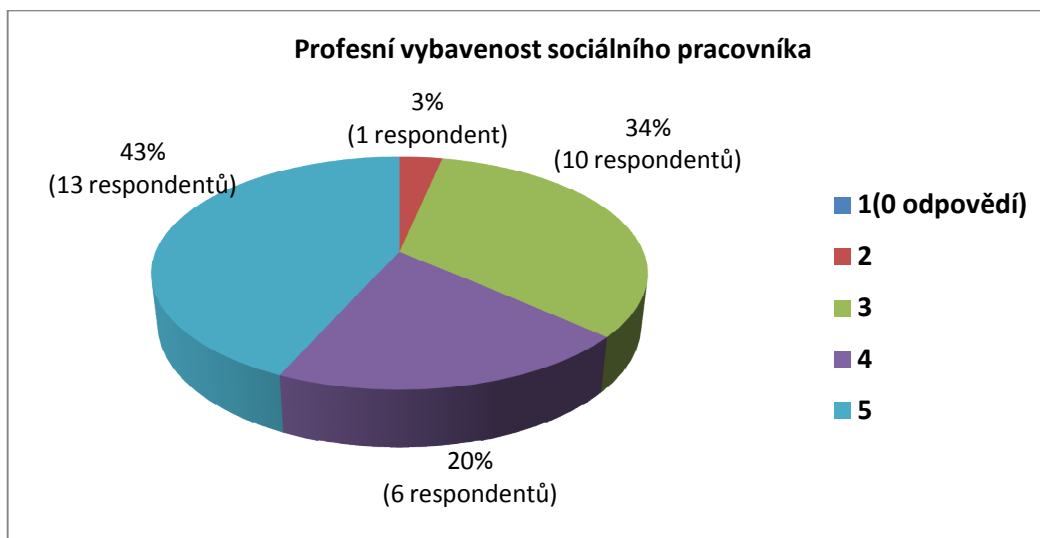
Zde (viz graf č. 13) měli respondenti uvést, jaká profese se podobá profesi sociálního pracovníka. Podle mínění 13-ti respondentů je zřejmé, že k sociálnímu pracovníkovi má prestiží nejbližší profese *zdravotní sestry*. Dále pak vedly tyto profese: *bankovní úředník* (4 respondenti), *sekretářka a učitel* (shodně po 3 respondentech).

To, zda jsou pro seniory u sociálního pracovníka důležitější teoretické či praktické dovednosti, zachycujeme v grafu č. 14.

Graf č. 14:

15) Co je podle Vás pro sociálního pracovníka důležitější?

Teoretické znalosti 1 2 3 4 5 Praktické zkušenosti



Zdroj: Vlastní výzkum

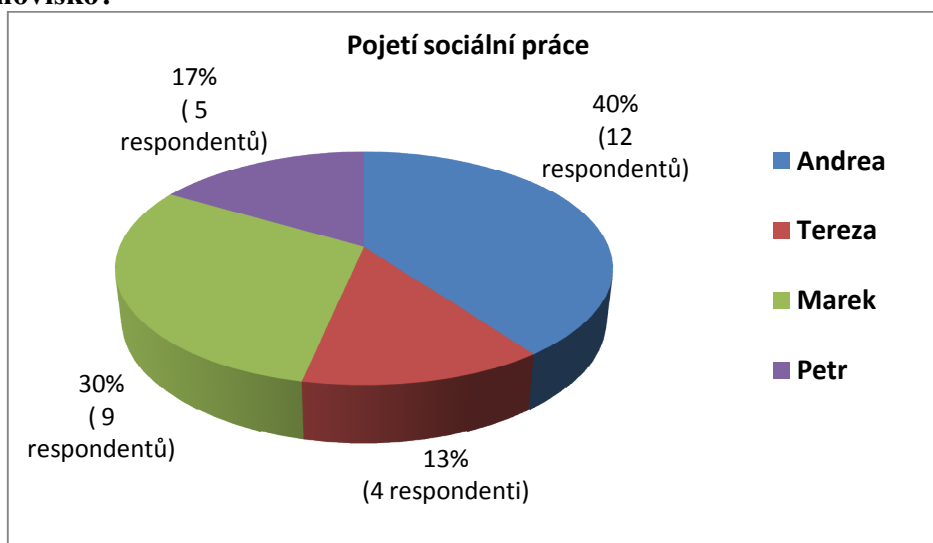
Graf č. 14

Tento okruh (viz graf č. 14) byl otázkou stupnicovou, ve které měli respondenti odpovědět, zda jsou podle nich důležitější teoretické znalosti nebo praktické zkušenosti. Ohodnotit je měli číslem od 1 do 5. Jak lze vidět z grafu, 13 respondentů se přiklánílo spíše pro praktické zkušenosti než k teoretickým znalostem. 10 respondentů se shodlo, že pro sociálního pracovníka jsou stejně důležité jak teoretické znalosti, tak i praktické zkušenosti. Zbylí respondenti se přikláníli spíše k teoretickým znalostem.

Patnáctý graf se zajímal o názor respondentů na hodnocení sociálního pracovníka.

Graf č. 15:

16) Ke kterému z názorů se při hodnocení většiny spolupracovníků nejvíce blíží Vaše stanovisko?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 15

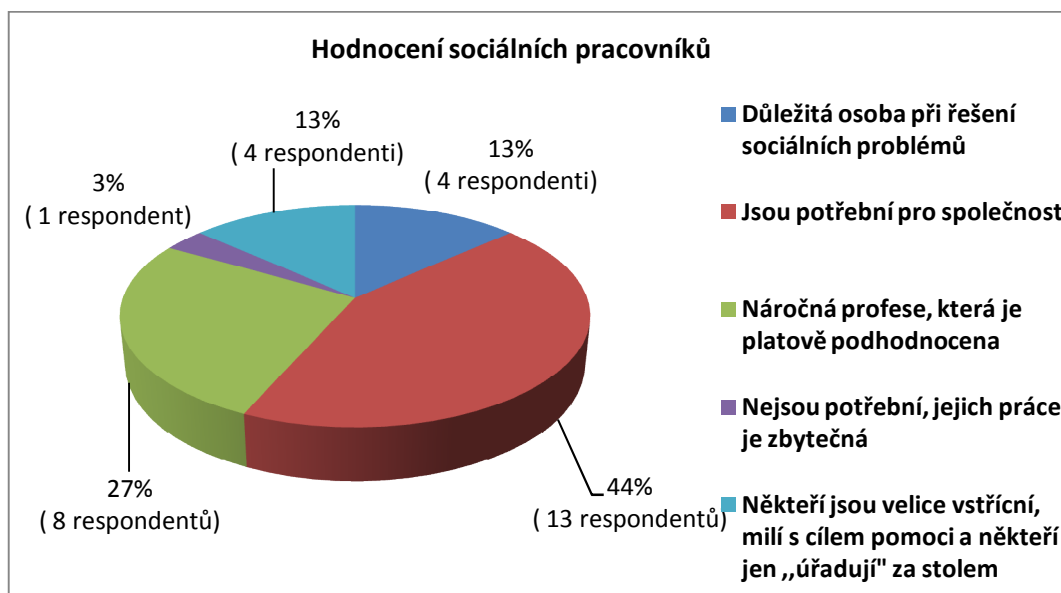
Zde (viz graf výše) měli respondenti zhodnotit, ke kterému z názorů se při vyhodnocování většiny spolupracovníků nejvíce blíží jejich stanovisko. Vycházela jsem z typologií charakteristik sociálního pracovníka dle **Libora Musila**.⁶⁴ Největší počet 12-ti respondentů se přiklání k typologii **administrátora**. Dle jejich mínění sociální pracovníci dbají převážně na předpisy. Názor 9-ti respondentů na hodnocení sociálních pracovníků je takový, že se přiklání spíše k typologii **filantropa**, který ke svým klientům projevuje laskavý, vstřícný přístup. Dalších 5 respondentů vnímá sociální pracovníky jako profesionály. **Profesionál** má ke svým klientům vždy profesionální přístup. K typologii **aktivisty** se přiklání 4 respondenti. U této typologie se většina pracovníků snaží do řešení problému klienta zapojit i širší okolí.

⁶⁴ Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*.

Poslední graf se týká názoru respondentů na práci sociálního pracovníka.

Graf č. 16:

17) Jaký je Váš názor na práci sociálních pracovníků?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 16

Z grafu č. 16 vyplývá, že pro většinu respondentů jsou sociální pracovníci *potřební pro společnost. Je potřebná, ale ne vždy účinná.* Druhý největší počet respondentů hodnotil sociální práci jako *náročnou profesi, která je platově podhodnocena. Tato profese není vhodná pro každého.* Další názory zněly: *důležitá osoba při řešení sociálních problémů, někteří jsou velice vstřícní, milí, s cílem pomoci a někteří jen „úřadují“ za stolem.* Pouze pro jednoho respondenta *nejsou sociální pracovníci potřební, jejich práce je zbytečná.*

3.4 Shrnutí

Respondenti, kteří se zapojili do mého výzkumu, byly z velké části ženy (viz graf č. 1) a spadali do věkové kategorie v rozmezí 65-74 let (viz graf č. 2).

V cílové skupině seniorů převládalo středoškolské vzdělání (viz graf č. 3).

Profese seniorů v tomto výzkumu byly rozličné. Mezi nejčastější patřily: učitelka a technický pracovník (viz tabulka č. 1).

Respondenti vnímají sociální práci zejména jako pomoc, která se zabývá lidmi v nesnázích (viz graf č. 4).

Sociálního pracovníka mají spojeného s představou administrativního pracovníka (viz graf č. 5).

Mezi nejčastějšími činnostmi u sociálního pracovníka (viz graf č. 6) převládali administrativní a poradenské činnosti.

V otázce na profesi, která se nejvíce shoduje s profesí sociálního pracovníka, zmiňovali nejčastěji zdravotní sestru a hned po ní bankovního úředníka, kterého mají spojeného převážně s prací administrativní (viz graf č. 13). Sociální pracovník má podle jejich mínění nízký status ve společnosti (viz graf č. 12).

Z pohledu seniorů má mít sociální pracovník převážně komunikační a empatické dovednosti (viz graf č. 7).

Z oblastí, ve kterých by se měl sociální pracovník orientovat, zmiňovali respondenti nejčastěji psychologii a právo (viz graf č. 8).

Vzdělání v sociální práci, dle jejich mínění, je důležité. Respondenti označují za důležité v profesi sociálního pracovníka odborné znalosti (viz tabulka č. 2). Odborné znalosti se získají podle nich i středoškolským vzděláním (viz graf č. 9).

Organizace, ve kterých mohou působit sociální pracovníci, jsou úřady, domovy pro seniory a dětské domovy (viz graf č. 10).

Převážná část respondentů nevyužívala či nevyužívá pomoc od sociálního pracovníka či sociální služby (viz tabulka č. 3).

Spolupráci se sociálním pracovníkem hodnotili senioři většinou pozitivně (viz graf č. 11).

Respondenti, kteří spolupracují či spolupracovali se sociálním pracovníkem, měli číselně zhodnotit jeho činnost v rozsahu na stupnici 1 až 5. U ochoty spolupráce uváděli nejčastěji číslo 3, u sympatií číslo 5, u podaných informací a odborných znalostí zmiňovali číslo 4. Plánování postupů hodnotily nejvíce čísla 3 a 4, u podpory převládala čísla 2, 4 a 5. U pomáhání k soběstačnosti zmiňovali nejčastěji číslo 4. A u poskytování služeb nejvíce činnosti klasifikovali číslem 5 (viz tabulka č. 4).

Pro sociálního pracovníka jsou dle dotazovaných mnohem důležitější praktické zkušenosti než teoretické znalosti (viz graf č. 14).

Senioři se přikláněli spíše k roli administrátora, který dbá nejvíce na předpisy. Administrátor zapadá do charakteristik sociálních pracovníků podle typů Libora Musila (graf č. 15).

Senioři se nejvíce shodovali v názorech, že sociální pracovníci jsou potřební pro společnost, i že sociální práce je náročná profese, která je platově podhodnocena (viz graf č. 16).

3.5 Ověření hypotéz

Po vyhodnocení podkladů pro rozhovor jsem přistoupila k ověřování hypotéz a dospěla jsem k těmto výsledkům.

Hypotéza č. 1: nebyla potvrzena

„Předpokládám, že více než polovina seniorů nevědí, co je sociální práce.“

Při vyhodnocení této hypotézy jsem byla velice překvapena, že respondenti seniorského věku měli povědomí o tom, co je sociální práce, a tudíž nemohla být moje hypotéza potvrzena. Mezi nejčastější odpovědi patřily: pomáhající profese (5), pomoc lidem v nesnázích (16) a práce s lidmi jednotlivých sociálních skupin (9).

Pod pojmem pomáhající profese si respondenti nejčastěji představují: *činnost, kterou má sociální pracovník vykonávat ve prospěch klienta, služba pro lidi*. Sociální práce je pak profese, která pomáhá lidem v nesnázích. *Pomáhá těm, kteří jsou v tíživé životní situaci; práce, která pomáhá lidem v nouzi*. K dalším názorům patří, že sociální práce je chápána jako práce s lidmi jednotlivých sociálních skupin jako např.: *s bezdomovci, s drogově závislými, s lidmi všech věkových kategorií (seniory, dětmi, mládeží)*. *Práce s lidmi jednotlivých sociálních skupin, kteří potřebují pomoc v oblasti materiální, finanční, psychické, mezilidských, pracovních a rodinných vztahů*.

Hypotéza č. 2: nebyla potvrzena

„Předpokládám, že více než polovina seniorů využívá či využívala v minulosti služeb sociální práce.“

Druhá hypotéza se mi rovněž nepotvrdila, jelikož více než polovina respondentů (23) z (30 -ti) uvedla, že jak v minulosti, tak i v přítomnosti nevyužívala sociálních služeb či pomoci sociálního pracovníka. Menší část (7), která využívala či využívá sociální služby či pomoc sociálního pracovníka, hodnotí tuto spolupráci pozitivně.

Hypotéza č. 3: byla potvrzena

„Předpokládám, že podle mínění seniorů postačí k výkonu této profese pouze středoškolské vzdělání.“

Dle mínění seniorů je pro výkon sociální práce důležité vzdělání v tomto oboru a více než polovina (13) se přiklání k tomu, aby sociální pracovník ovládal odborné znalosti, praktické zkušenosti a dále se orientoval v psychologii (21) a právu (16). Zaměříme-li se na úroveň vzdělání, stačí pro výkon sociální práce dle největšího počtu (10 -ti) seniorů pouze středoškolské vzdělání, tudíž se má hypotéza potvrdila.

Hypotéza č. 4: byla potvrzena

Předpokládám, že senioři vnímají sociálního pracovníka jako administrativního pracovníka.“

Dle respondentů se odpovědi na představu sociálního pracovníka různily. Více než polovina seniorů (14) ovšem v sociálním pracovníkovi vidělo administrativního pracovníka. Mezi další varianty řadíme: osoba, která se zabývá sociálními problémy okolí (5), osoba, která vykonává sociální práci (3), nebo která pomáhá lidem v nesnázích (8). Co se týče hodnocení oblasti sociální práce veřejností, řadí ji mezi nižší společenský status, zato ji však považují za důležitou pro společnost. Statusem se nejvíce podobá profesi zdravotní sestry.

Co se týče vykonávané činnosti sociálního pracovníka, senioři nejčastěji zmiňují administrativní činnosti zaměřené na papírování (14). Instituce, kde by respondenti

vyhledávali sociálního pracovníka, jsou nejčastěji úřady (27), domovy pro seniory (16) a dětské domovy (9).

K dovednostem, které by měl pracovník mít, přiřazují respondenti nejvíce empatii (16) a komunikativnost (16).

3.6 Komparace s výzkumem Hantové

Mé výsledky, které mi vyšly v empirickém šetření, srovnávám s výsledky z výzkumu Hantové⁶⁵, která vystudovala obor Etika v sociální práci na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V diplomové práci se zabývala tématem Identity sociální práce a sociálních pracovníků, přičemž výzkumné šetření sestávalo z dotazníkového průzkumu laické veřejnosti a sociálních pracovníků.

Cílovou skupinou mého výzkumu byla oproti Libuši Hantové pouze skupina seniorů. Můj výzkum obsahoval celkem názory 30 – ti respondentů, Hantová pak vycházela z odpovědí 46 - ti respondentů. Výsledné počty dotazovaných u jednotlivých částí výzkumu uvádím pro srovnání v závorkách. Výsledky mého šetření jsem srovnala s výsledky výzkumu u laické veřejnosti od Libuše Hantové, která se více blíží ke skupině seniorů. Sociální pracovníky jsem neuváděla z toho důvodu, že oni sami vědí, jak má sociální pracovník vypadat, a tudíž by výsledky porovnání nebyly objektivní.

Jak z mého, tak z výzkumu Hantové vyplývá, že pro nejčetnější část dotazovaných je sociální práce brána jako činnost, která pomáhá lidem v nesnázích nebo potřebným lidem. Senioři uváděli nejvíce pomoc lidem v nesnázích (16) a laická veřejnost se přiklání k pomoci potřebným (13).

Respondenti z Hantové výzkumu mají spojeného sociálního pracovníka s člověkem, který pomáhá potřebným s řešením jejich problémů (14). Skupina seniorů z mého výzkumu vnímá sociálního pracovníka spíše jako administrativního pracovníka (14).

U činností, které sociální pracovník vykonává, se senioři shodovali s laickou veřejností a převažovaly zde administrativní činnosti. V mém výzkumu takto odpovědělo (14) respondentů, v Hantové výzkumu (9) respondentů.

V otázce týkající se typického umístění sociálních pracovníků, se respondenti z obou výzkumů vyjadřovali shodně – odpovědi obsahovaly nejčastěji úřady a dále také domovy pro seniory a dětské domovy. Úřady zvolilo v mém výzkumu (27) seniorů a (18) respondentů pak tuto instituci uvedlo ve výzkumu Hantové. Dětské domovy zmínilo v mém šetření (9) a taktéž (9) respondentů od Hantové. Domovy pro seniory zvolilo (16) seniorů s laickou veřejností (8).

V charakteristikách typických pro sociální pracovníky zmiňovali senioři přístupy týkající se předpisů (12), a dále projevů laskavosti a vstřícnosti (9). U laické veřejnosti převažovalo komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta (16), a dále pak provádění administrativních úkonů (14) či empatický a ochotný přístup (14).

Mnou oslovení respondenti nejčastěji uváděli, že pro výkon této profese jsou potřebné odborné znalosti (13). Její respondenti rovněž zmiňovali, že je potřebné být vzděláván v této profesi, protože poskytuje nezbytné znalosti (7).

Při rozhodování, zda jsou důležité teoretické znalosti či praktické zkušenosti, se senioři přiklínali spíše k praktickým zkušenostem (13) a naopak laická veřejnost

⁶⁵ Srov. HANTOVÁ, L. *Identita sociální práce a sociálních pracovníků*. České Budějovice, 2013. Diplomová práce. Teologická fakulta JU. Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elířová, Ph.D.

shledávala za důležité jak teoretické znalosti, tak i praktické zkušenosti, tudíž považují za důležité obojí (11).

Prestiž sociálního pracovníka ve společnosti vnímají respondenti z obou skupin na nízké úrovni (stupeň 2) s počtem od Hantové (11- ti) a mých rovněž (11- ti) respondentů.

Při výběru profesí, které se nejvíce statusem či prestiží podobají sociálnímu pracovníkovi, jsem využívala stejný zdroj, kterým se řídila i Libuše Hantová.⁶⁶ Nejčastěji zmiňovanou profesí s podobnou prestiží byla profese zdravotní sestry, kterou v mém průzkumu uvedlo (13) seniorů a v průzkumu Hantové (6) respondentů. V obou výzkumech následovala profese bankovního úředníka s počtem (4) seniorů a se stejným počtem (4) respondentů od Hantové.

3.7 Diskuze

Profese sociální práce (viz kapitola 1) je chápána jako: „*Společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“.⁶⁷ Oproti této definici respondenti šetření vnímají tuto profesi zejména jako pomoc, která se zabývá lidmi v nesnázích či jako práci s lidmi jednotlivých sociálních skupin. Vnímání sociální práce z pohledu seniorů není celistvé a vnímají sociální práci jen z jejího úzkého pohledu.

Dalším okruhem, kterým se zabývám ve své práci je profese sociálního pracovníka (viz kapitola 2): „*Podle Striežence je sociální pracovník profesionál, který disponuje osobními předpoklady, vlastnostmi a schopnostmi. Přispívá ke zlepšení situace a pobízí jednotlivce, skupinu, komunitu či společnost ke správným postojům. Snaží se řešit a eliminovat poruchy a demotivační faktory v interakci se sociálním prostředím, vede klienta k vlastní zodpovědnosti, k rozvoji kritického myšlení z hlediska budoucích potřeb a k účelnému využití vlastních zdrojů*“.⁶⁸ Seniori mají naopak sociálního pracovníka spojeného zejména s představou administrativního pracovníka. Mezi nejčastější aktivity u něj podle mínění respondentů převládají administrativní a poradenské činnosti. V otázce na profesi, která se nejvíce shoduje se statusem (prestiží) sociálního pracovníka, zmiňovali nejčastěji zdravotní sestru a hned po ní bankovního úředníka, kterého mají spojeného převážně s prací administrativní. Sociální oblast je podle jejich úsudku velmi náročnou profesí, která je finančně podhodnocena, jak potvrzuje i odborná literatura. Z pohledu této skupiny má mít sociální pracovník převážně komunikační a empatické dovednosti, což jsou opravdu zásadní požadavky na tohoto pracovníka.⁶⁹

Poslední zmiňovanou kapitolou zaměřenou na profesi sociálního pracovníka, je podkapitola týkající se předpokladů sociálního pracovníka, v níž je popsáno jaké by měl mít tento pracovník vzdělání (viz kapitola 2.1): „*Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů*“.⁷⁰ Podle více než poloviny respondentů postačí k výkonu této profese pouze středoškolské vzdělání, kterým dle nich lze získat dostatečné odborné znalosti, dále jsou pro sociálního pracovníka dle dotazovaných mnohem důležitější praktické zkušenosti než teoretické znalosti. Z tohoto a již z výše uvedeného

⁶⁶ Srov. *Nejméně prestižní povolání v Česku?* [online].

⁶⁷ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 213.

⁶⁸ STRIEŽENEC, Š. in OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P. *Sociální práce*, s. 94.

⁶⁹ Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. in MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52-53.

⁷⁰ TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci*, s. 26.

pojetí sociální práce respondenty, lze vyvodit, že sociální práci respondenti vnímají zejména na její mikroúrovni. Dále tuto úvahu potvrzují i respondenty uvedené oblasti, ve kterých by se měl sociální pracovník orientovat. Respondenti nejčastěji zmiňovali psychologii a právo.

ZÁVĚR

Při výběru tématu bakalářské práce mě zaujala tematika seniorů, jelikož jejich počet narůstá a je potřeba jim pomoci v jejich tíživé situaci.

Cílem bakalářské práce bylo zjištění, jak senioři využívající a nevyžívající sociální služby vnímají profesi sociálního pracovníka.

Stanovený cíl práce se podařilo naplnit. Popsala jsem teoretická východiska, z nichž jsem později vycházela při výzkumném šetření, zaměřila jsem se zejména na sociální práci, včetně jejího vývoje od 50. let 20. století do současnosti, což kopíruje období života respondentů šetření, popsala jsem také změny, ke kterým dochází u seniorů a které by mohly mít vliv na výsledky výzkumu. Zaměřila jsem se na profesi sociálního pracovníka s jeho předpoklady, činnostmi, které vykonává či jaké by měly být jeho osobní vlastnosti. Pohledy seniorů na sociálního pracovníka zjištěné ve výzkumném šetření, jsem porovnávala s výsledky Libuše Hantové, která se ve své diplomové práci zajímala o názory sociálních pracovníků a laické veřejnosti na vnímání identity sociálních pracovníků.

Z výsledku výzkumu vychází, že respondenti vnímají sociální práci jako pomoc, která se zabývá lidmi v nesnázích. Profesi se tato práce nejvíce shoduje se zdravotní sestrou či bankovním úředníkem. Dle respondentů je vzdělání v sociální práci důležité a postačí středoškolské vzdělání. Profese je ve společnosti potřebná, platově podhodnocená, ale zároveň náročná. Sociálního pracovníka mají spojeného s administrativním pracovníkem, který by měl zvládat administrativní a poradenské činnosti, být komunikativní a empatický. Taktéž by se měl orientovat v oblasti práva a psychologie, mít odborné znalosti a praktické zkušenosti. Pracovní uplatnění je na úřadech, v domovech pro seniory a dětských domovech. Většina respondentů nevyžívala služeb sociálního pracovníka.

Některé hypotézy byly potvrzeny a některé vyvráceny. K potvrzeným patří hypotéza týkající se vzdělání v profesi sociálního pracovníka, kdy jsem se domnívala, že postačí pouze středoškolské vzdělání a dále, že senioři si představují sociálního pracovníka jako člověka pracujícího v administrativě.

Hypotézy zaměřené na to, zda senioři vědí co je sociální práce a zda v současné době využívají či v minulosti využívali služeb sociálního pracovníka, nebyly potvrzeny. Překvapením pro mě bylo, že respondenti služby sociálního pracovníka nevyžívali, jelikož jsem se domnívala, že právě většina z této cílové skupiny některou ze služeb v minulosti již využívala.

Je potřeba zmínit, že si uvědomuji možná rizika zkreslení těchto výsledků, vzhledem k tomu, že jsem oslovila pouze malý vzorek seniorů a jejich představy o sociální práci a sociálním pracovníkovi jsou spíše obecného charakteru, jak se také projevilo v jejich odpovědích.

Při vyhodnocování mého výzkumu a zpracování dat mne napadaly otázky týkající se návaznosti mé bakalářské práce na praxi. V kontextu porovnání výsledků se současným pojetím sociální práce v české společnosti, jsem usoudila, že by mohlo být zajímavé dotázat se respondentů na to, jaké služby by sami od sociálního pracovníka očekávali a mohly by být pro ně samotné přínosem do budoucna.

Tato práce může být přínosná pro sociální pracovníky pracující se skupinou seniorů a poskytuje pohled na pojmání sociálního pracovníka z pozice seniorů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografické publikace:

GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

LEVICKÁ, J. *Základy sociálnej práce*. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004. ISBN 80-968952-3-0.

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

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, J. (eds). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*: Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3345-2.

OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P. *Sociálna práca: vybrané kapitoly z dejín, teórie a metod sociálnej práce*. Vyd. tretie doplnené a prepracované. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. Katedra sociálnej práce, 2009. ISBN 80-969449-6-7.

OPATRŇÝ, M., LEHNER, M. a kol. *Teorie a praxe charitativní práce: uvedení do problematiky: praktická reflexe a aplikace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7394-214-4.

TOMEŠ, I. a kol. *Vzdělávací standardy v sociální práci: pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*. Vyd. 1. Praha: Sociopress, 1997. ISBN 80-902260-3-5.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha: Karolinum. 2007. ISBN 978-80-246-1318-5.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory. Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

Elektronické zdroje:

Etika sociální práce - principy. 2004. [online] Dostupné z WWW. http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf, citováno [2014-2-24].

Nejméně prestižní povolání v Česku? Dostupné z WWW. http://byznys.lidovky.cz/nejmeneprestizni-povolani-v-cesku-poslanec-porazil-uklizecku-ppsp-/firmytrhy.asp?c=A120726_130542_firmy-trhy_rka [on-line], citováno [2013-2-25].

Podpora sociálně- integračních politik a služeb. Naše nabídka. *Sociální exkluze (vyloučení)*. [online]. Dostupné z WWW. <http://epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=9>, citováno [2014-3-25].

Profesní komora sociálních pracovníků, o. s.; Profesní zákon sociálních pracovníků. [online]. Dostupné z WWW. http://www.pksp.cz/doc/3_newsletter_pksp_FINAL.pdf, citováno [2014-2-25].

Sociální revue, definice sociální práce. [online]. Dostupné z WWW. <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace> , citováno [2014- 2-12].

Sociální revue, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. [online]. Dostupné z WWW. <http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach>, citováno [2014-2-12].

Ostatní zdroje:

ČERNÁ, J. *Spiritualita v supervizi sociální práce.* Brno, 2008. Magisterská diplomová práce. Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita. Vedoucí práce: Dipl.-Theol. Univ. Stanislava Ševčíková, s. 19.

HANTOVÁ, L. *Identita sociální práce a sociálních pracovníků.* České Budějovice, 2013. Diplomová práce. Teologická fakulta JU. Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“.* *Sociální práce/Sociální práca*, 2008, ročník 8, č. 2. ISSN 1213-6204.

RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. *Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?* *Sociální práce/Sociální práca*, 2009, ročník 9, č. 3. ISSN 1213-6204.

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA Č. 1: PODKLAD PRO ROZHOVOR

PODKLAD PRO ROZHOVOR

Respondent číslo:

Dobrý den,

jmenuji se Alice Burzalová a jsem studentkou Jihočeské univerzity – Teologické fakulty, oboru: Sociální a charitativní práce v Českých Budějovicích.

Má práce je zaměřena na pojetí profese sociálního pracovníka z pohledu seniorů ve městě Písek. Dovoluji si Vás požádat o zodpovězení několika otázek. Ráda bych s Vámi udělala krátký rozhovor na toto téma, zjištěné údaje jsou anonymní a poslouží pouze pro účely mé bakalářské práce.

1. Vaše životní profese

.....

2. Co je podle Vás sociální práce?

.....

3. Kdo je podle Vás sociální pracovník?

.....

4. Jaké činnosti podle Vás sociální pracovník vykonává?

.....

5. Jaké dovednosti má mít podle Vás sociální pracovník?

.....

6. V jakých oblastech podle Vás by měl být sociální pracovník vzdělán, co by měl znát?

.....

7. Je podle Vás důležité pro výkon profese sociálního pracovníka vzdělání v tomto oboru?

a. Ano

Prosím uveďte proč

.....

b. Ne

Prosím uveďte proč

.....

c. Nevím

8. Na jaké úrovni má mít sociální pracovník vzdělání?

- a. Žádné
- b. Stačí středoškolské vzdělání
- c. VOŠ
- d. VŠ

9. Kde všude podle Vás může sociální pracovník pracovat?

.....

10. Využíval/a jste někdy pomoci sociálního pracovníka či sociální službu?

- a. Ano

(Pokud ano) O co šlo - jaký typ organizací jste využíval/a?

.....

- b. Ne

(Pokud ne) Opravdu jste nevyužíval/a? - např.

- a. Administrativní pomoc – žádost o dávky
- b. Sociální poradenství
- c. Osobní asistenci
- d. Pečovatelskou službu
- e. Telefonickou krizovou pomoc

11. Pokud spolupracujete, či jste spolupracoval/a se sociálním pracovníkem, jak hodnotíte jeho činnost? 1 = špatné hodnocení, 5 = nejlepší hodnocení.

a.	Ochota spolupráce	1	2	3	4	5
b.	Sympatie	1	2	3	4	5
c.	Podané informace	1	2	3	4	5
d.	Odborné znalosti	1	2	3	4	5
e.	Plánování postupů	1	2	3	4	5
f.	Podpora	1	2	3	4	5
g.	Pomáhání k soběstačnosti	1	2	3	4	5
h.	Poskytování služeb	1	2	3	4	5

12. Jak byste charakterizoval/a spolupráci se sociálním pracovníkem?

- a. Pozitivně
- b. Spíše pozitivně
- c. Neutrálně
- d. Spíše negativně
- e. Negativně

ABSTRAKT

Burzalová, A. Profese sociálního pracovníka z pohledu seniorů. České Budějovice 2014. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Klíčová slova: Sociální práce, historie sociální práce, sociální pracovník, změny ve stáří.

Práce se zabývá sociální prací jako profesí a jejím vnímáním ze strany seniorů. Vysvětluje základní pojmy, důležité k pochopení problematiky, popisuje historii sociální práce od 50. let 20. století až po současnost a věnuje se specifickým sociální práce se seniory. Zabývá se také ideálními vlastnostmi, které by měl mít sociální pracovník, zmiňuje možné oblasti jeho uplatnění, členění pracovníků podle typologie a kompetence, jejichž získání je potřebné pro dobrou praxi. Součástí práce je kvantitativní výzkum, který (s využitím metody sněhové koule) přibližuje názory seniorů na sociální pracovníky a jejich zkušenosti s nimi.

ABSTRACT

Burzalová, A. The profession of social worker from the perspective of senior citizens. České Budějovice 2014. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charitative Work. Work supervisor Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Key words: Social work, History of social work, social worker, age, changes in old age

This work deals with social work as a profession and its perception by senior citizens. It explains the basic concepts that are important to understanding the problems, describes the history of social work from the 50th years of the 20th century to the present and focuses on the specifics of social work with the elderly. It also deals with ideal characteristics which a social worker should have, it mentions possible areas of his application, classification of workers according to the typology and skills, which acquisition is necessary for good practice. The work also includes quantitative research, which (with use of the snowball method) brings the opinions of senior citizens about social workers and their experiences with them.