



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Dita Matoušková

Vedoucí práce: doc. PhDr. Alena Kajanová, Ph.D.

České Budějovice 2019

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů 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 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 bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. 5. 2019

.....

Dita Matoušková

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí bakalářské práce doc. PhDr. Aleně Kajanové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, nápady a připomínky, které mi během psaní bakalářské práce poskytla. Poděkování patří také mé rodině za trpělivost a podporu v průběhu mého studia.

Vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě

Abstrakt

Tato bakalářská práce je věnována tématu vnímání sociální práce z pohledu obyvatel Havlíčkova Brodu. Cílem práce bylo zjistit, jak je sociální práce vnímána vybranou skupinou obyvatel, a také jaká je informovanost dané skupiny obyvatel o sociální práci.

V první kapitole teoretické části se seznámíme s oborem sociální práce, co to sociální práce je, k čemu může být prospěšná, ale také se dozvíme o jejích nepříliš kladně hodnocených vlastnostech. Dále se seznámíme s rolí sociálních pracovníků, kteří neodmyslitelně patří k sociální práci, a díky nim může být sociální práce provozována. V poslední části se seznámíme se sociální percepcí neboli vnímáním a faktory, které mohou sociální percepci u sociální práce ovlivnit.

K dosažení cíle práce byla použita kvantitativní výzkumná strategie a metoda sběru dat byla provedena dotazováním na základě vlastního dotazníku. Výzkumný soubor tvořili obyvatelé Havlíčkova Brodu. Celkem jsem získala dotazníky od 314 respondentů. Získaná data byla zpracována pomocí popisné statistiky v programu MS Excel, hypotézy byly vyhodnoceny v programu SPSS, metodou t-testu a korelace.

Výsledky výzkumu této bakalářské práce by mohly sloužit jako zdroj informací o kvalitě sociální práce pro veřejnost. Za problém považuji velmi nízkou prestiž oboru sociální práce v České republice. Lidé si neuvědomují, že i sociální pracovník je v jejich životě důležitý, např. v období stáří, nezaměstnanosti apod. Za žádoucí považuji zlepšení informovanosti o celkové náplni sociální práce, ke které může přispět i to, že se sociální pracovníci v zájmu zvyšování prestiže svého oboru budou umět kvalitně prezentovat.

Klíčová slova

Sociální práce; sociální pracovník; sociální percepce; prestiž sociální práce; informovanost veřejnosti.

Public perception of social work in Havlíčkův Brod

Abstract

The theme of this bachelor thesis is devoted to the topic of perception of social work from the point of view of the residents of Havlíčkův Brod. The aim of this work was to find out how social work is perceived by a selected group of inhabitants and also what is the awareness of a given group of people about social work. In the first chapter of the theoretical part we will learn about the field of social work, what social work is, what it can be beneficial for, but also about its not quite positively evaluated properties. Furthermore, we will learn about the role of social workers, who inherently belong to social work, and thanks to them, social work can be conducted. In the last part we will learn about social perception, and factors that can influence it in social work.

The quantitative research strategy was used to achieve the goal of the work and data collection was conducted by questioning based on a own questionnaire. The research sample consisted of the inhabitants of Havlíčkův Brod. In total, I received questionnaires from 314 respondents. The data were processed using descriptive statistics in program MS Excel and hypothesis were evaluated in the program SPSS, using t-test and correlation.

The research results of this bachelor thesis could serve as a source of information on the quality of social work for the public. The problem is very low prestige of social work in the Czech Republic. People do not realize that even a social worker is important in their lives, such as in old age, unemployment, etc. I consider it desirable to improve awareness of the overall scope of social work. To which social workers will be able to contribute by presenting themselves well in order to increase their prestige.

Key Words

Social work; social worker; social perception; prestige of social work; public information.

Obsah

Úvod	8
1 Teoretická východiska.....	9
1.1 Sociální práce	9
1.1.1 Definice sociální práce	9
1.1.2 Úrovně sociální práce	10
1.1.3 Smysl sociální práce	11
1.1.4 Poslání sociální práce	11
1.1.5 Cíle sociální práce	12
1.1.6 Pojetí sociální práce v praxi.....	12
1.1.7 Prestiž sociální práce	14
1.1.8 Kvalita sociální práce	16
1.2 Sociální pracovník.....	17
1.2.1 Předpoklady výkonu sociálního pracovníka.....	19
1.2.2 Činnost sociálního pracovníka.....	19
1.2.3 Kompetence sociálního pracovníka.....	19
1.2.4 Role sociálního pracovníka	20
1.2.5 Vzdělání sociálního pracovníka.....	21
1.3 Sociální percepce	22
1.3.1 Faktory ovlivňující sociální percepci	23
1.3.2 Vliv masových médií na vnímání sociální práce.....	26
1.3.3 Názory a výzkumy na vnímání sociální práce.....	27
2 Cíl práce a hypotézy	29
2.1 Cíl práce	29
2.2 Hypotézy	29
3 Metodika práce	30
3.1 Použitá metoda a technika sběru dat	30
3.2 Vytvoření dotazníku.....	30
3.3 Výzkumný soubor	30
3.4 Proces sběru dat.....	31
3.5 Metoda vyhodnocení dat.....	31
4 Výsledky	32

4.1	Popisná statistika.....	32
4.2	Statistické zpracování hypotéz.....	41
5	Diskuze.....	45
6	Závěr.....	50
7	Seznam použitých zdrojů.....	52
8	Seznam příloh.....	57

Úvod

Téma vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě jsem si vybrala proto, že jakožto budoucího sociálního pracovníka mne zajímá, jak je sociální práce vnímána veřejností. Bakalářskou práci jsem specifikovala na obyvatele v Havlíčkově Brodě. Doposud jsem od osob ze svého okolí, ale i osob neznámých získala dojem, že nerozumí tomu, co je sociální práce a k čemu může být prospěšná. Kvůli tomu, že lidé nerozumí, nebo snad neznají sociální práci, nemohou ji ocenit, a to podle mého názoru vede k nízké prestiži sociální práce.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak je sociální práce vnímána vybranou skupinou obyvatel, a také jaká je informovanost těchto obyvatel o sociální práci. Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, a to do teoretické a praktické. V teoretické části popisují základní pojmy, co je sociální práce, jaké jsou cíle sociální práce, kdo je sociální pracovník, co je to vnímání, čím je vnímání ovlivněno a jaké jsou doposud názory na vnímání sociální práce. V praktické části analyzuji výsledky dotazníkového šetření a předkládám výsledky zkoumaných hypotéz.

Domnívám se, že výsledky bakalářské práce by mohly být přínosem pro zvýšení identity a prestiže sociální práce, a tím i pro zvýšení identity a prestiže sociálních pracovníků a sociálních pracovníků. Dále se domnívám, že tato práce by mohla být užitečná zájemcům o studium nebo studentům sociální práce k tomu, aby získali podrobnější vhled do profese a povědomí o jednotlivých aspektech sociální práce.

1 Teoretická východiska

Teoretická část práce se zaměřuje na výklad základních pojmů, které jsou se sociální prací a dalšími souvisejícími aspekty sociální práce pevně spojeny. Tyto pojmy jsou dále východiskem pro praktickou část práce.

1.1 Sociální práce

Sociální práce je velmi různorodá, zasahuje do mnoha oblastí lidského života a nelze ji proto jednoduše definovat.

Na začátku se profesionální sociální práce zaměřovala na uspokojování základních lidských potřeb a uplatnění práva na pomoc při jejich naplňování (Hrozenková, Dvořáčková, 2013). Současným tématem sociální práce je podle Gulové (2011) migrace, soužití menšin a majoritní společnosti a v této souvislosti i deprivace vlivy velkých měst. Dále Gulová uvádí, že celosvětovým problémem je chudoba a bída, téma ženských práv a genderu, téma nezaměstnanosti i diskriminace, a z převážné části oblast dětských práv: děti patří k nejohroženějším skupinám, mnohé z nich jsou zanedbávány a týrány svými příbuznými, stávají se oběťmi násilí a dětské prostituce, a také jsou zneužívány jako levná pracovní síla.

1.1.1 Definice sociální práce

Definice sociální práce je možné najít mnoho. Každá z definic na tento obor nahlíží trochu jiným směrem. Existuje celá řada autorů, kteří se pokusili vymezit obsah, pojetí a cíle sociální práce.

Za nejstarší definici sociální práce je možné považovat „*cílenou snahu prokazovat lidem dobro*“ (Kodymová, 2013, s. 11). Podle Jankovského (2003) je cílem sociální práce především podpořit schopnost klienta řešit situaci, ve které se nachází, dále přijmout a pracovat s problémy, jež ho obklopují, a v daném problému se vyvíjet a pracovat na zlepšení současného stavu.

Mühlpachr (2004) uvádí, že sociální práce je považována za vědecky podloženou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje vykonávání péče o člověka na profesionálním základě a v dnešní moderní, ale složité společnosti má sociální práce nezastupitelné místo. Matoušek (2016) ve své publikaci sociální práci definuje jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je

odhalování, vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů. Jak uvádí Žárský, (2012) je sociální práce základním a primárním nástrojem sociální soudržnosti společnosti v kontextu solidarity mezigenerační, příjmové a kulturní.

Mühlpachr (2004) rozlišuje sociální práci v užším a širším pojetí: Sociální práce v užším slova smyslu je charakterizována přímým, záměrným a připraveným kontaktem sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou) za cílem ustanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie. Podle autora sociální práce v širším pojetí zahrnuje též sociálně technická opatření (poskytnutí služeb a dávek sociální péče) a jejich organizaci, odborné a účelné použití nálezů, posudků i rozhodnutí z jiných oblastí a spolupráci s dalšími odborníky v oblasti péče o člověka.

Dle Mezinárodní federace sociálních pracovníků jsou pro sociální práci klíčové principy lidských práv a princip společenské spravedlnosti.

Z výše uvedených definic vyplývá, že sociální práce je společenskovední disciplína, která se zabývá specifickou odbornou činností, a tím řeší sociální problémy a napomáhá k sociálnímu fungování jedince, a to na principech lidských práv a společenské spravedlnosti.

1.1.2 Úrovně sociální práce

Gulová (2011) nahlíží na sociální práci ve třech základních úrovních:

- Mikroúroveň sociální práce

Do mikroúrovně zahrnujeme především podporu klienta, nejčastěji je využívána metoda případové práce, poradenství, mediace a koordinace.

- Mezoúroveň sociální práce

Do mezoúrovně sociální práce řadíme především sociální práci s rodinou nebo skupinou, do které náleží.

- Makroúroveň sociální práce

Makroúroveň je nejširším souborem sociální práce, jedná se zejména o práci s komunitou, vytváří se pojetí a strategie směřující k potřebným, jedná se tedy o práci se společenstvím, ve smyslu vedení, konzultace a supervize.

1.1.3 Smysl sociální práce

Sociální práci, stejně jako jiným pomáhajícím profesím, stačí tři opěrné body, aby stála pevně.

Úlehla (2005) rozlišuje tři základní body pro sociální práci:

- Prvním bodem jsou zákony, předpisy, možnosti a povinnosti, které z nich vyplývají. Obecně řečeno normy, které jsou stejně závazné, ať už jsou psané, či nepsané. Jsou to společenská pravidla, standardy představující přípustné hranice ve vztazích mezi lidmi. Prikazují se jimi nebo zakazují určité vzorce chování pro konkrétní situaci.
- Druhým bodem jsou způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, přesvědčení, názory, styly života, které z člověka činí klienta. Klient je tedy osoba, jež potřebuje svým způsobem pomoc. Bez klientů by nebylo sociální práce. Obecným důvodem, proč se člověk stane klientem, je, že se jeho způsoby nesrovnávají s normami. Velmi často se nesrovnávají s normami, které si klient nosí v sobě samém. Druhý bod tedy tvoří způsoby klientů.
- Třetím bodem, nezbytným k vyvážení a stabilizaci předchozích dvou bodů, je profesionální odbornost pracovníka. Touto odborností je umění být prostředníkem mezi normami a klienty. Jelikož jde o dovednost, znamená to, že pracovník musí pracovat sám na sobě, aby svou odbornost vytvořil, udržel a dále rozvíjel.

1.1.4 Poslání sociální práce

Podle Úlehly (2005) je posláním sociální práce vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient. Dále autor uvádí, že je důležité rozvíjet dialog jako spolupráci dvou rovnocenných partnerů, kde pracovníkovou odborností je umění být prostředníkem mezi normami společnosti a mezi přesvědčením klienta.

Posláním současné sociální práce je především poskytování služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám a účelem těchto služeb je pomoci klientům vyrovnat se s neměnnými problémy, omezit nebo odstranit problémy, které lze změnit nebo vyřešit, případně přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních vztahů (Mahrová, Venglářová et al., 2008).

1.1.5 Cíle sociální práce

„Cíle sociální práce jsou závislé na historickém a kulturním rámci dané společnosti. Z tohoto důvodu se stále mění dle aktuálních potřeb společnosti. Posláním současné sociální práce je především poskytování služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám“ (Novotná 2014, s. 8).

Matoušek (2013) uvádí cíle sociální práce podle Americké asociace sociálních pracovníků:

- podpořit schopnost klienta řešit problém, přizpůsobit se na nároky a vyvíjet se;
- sjednat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti;
- napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly efektivně (sociální pracovník může uskutečňovat roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů);
- podporovat rozvoj a zlepšování sociální politiky.

V současné době se setkáváme s vymezením cíle sociální práce, které se opírá o koncept „sociálního fungování“. Navrátil (2001, s. 11) definuje sociální fungování jako „sociální pohodu, zvláště ve vztahu ke schopnosti jednotlivce zvládat rolová očekávání přidružená k jeho konkrétní roli a statusu“. Podle Navrátila (2001) vyjadřuje termín sociální fungování možnost lidí provádět úkoly denního života a účastnit se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je přijatelný jak pro ně samotné, tak pro druhé a odpovídá potřebám organizované skupiny.

1.1.6 Pojetí sociální práce v praxi

Kubalčíková (2009) popisuje dvě různá pojetí sociální práce: v praxi převažuje zejména administrativní pojetí sociální práce, kdy od sociálního pracovníka je očekávána role „úředníka“, ve smyslu zajišťování úředních záležitostí svých klientů a vykonávání administrativy spojené s poskytováním pomoci. Druhým, v praxi často uplatňovaným pojetím, je podle autorky filantropické pojetí sociální práce chápané jako synonymum pro přímou práci s klientem.

Musil (2008) uvádí tři pojetí sociální práce v ČR: jedná se o pojetí „administrativní“, „profesionální“ a „filantropické“. V administrativním pojetí vystupuje sociální pracovník jako úředník, řeší tedy hlavně administrativní záležitosti. V profesionálním pojetí je sociální pracovník v pozici profesionála, nahlíží na problémy odborně, komunikuje s odborníky z jiných oborů. Ve filantropickém pojetí je kladen důraz na přístup ke klientovi jako k člověku, dále je důraz kladen na empatii, vztah a altruismus.

Vymezení sociální práce není vůbec jednoduché, protože na rozdíl od jiných pomáhajících profesí (například psychoterapie, psychologie, speciální pedagogiky) nemá jasně zaměřenou orientaci, tudíž s výše zmíněnými profesemi má společné pouze zaměření na pomoc v obtížných životních situacích (Janebová, 2014).

Musil (2014) se pokusil odpovědět na otázku, v čem spočívá odlišnost sociální práce od ostatních pomáhajících profesí.

- komplexnost – zaměřenost na komplex různorodých okolností, které představují specifickou životní situaci klienta;
- zaměřenost na „zprostředkování“ interakcí mezi klienty a jejich sociálním prostředím;
- balancování mezi pomocí a kontrolou, kdy musí sociální pracovník neustále reflektovat, zda v dané situaci volí symetrický přístup s klientem (pomoc) či direktivní přístup (kontrolu).

Janebová (2007) popisuje vyjasnění identity sociální práce jako součást celkového vývoje tohoto oboru v naší zemi, ke které za poslední léta přispěly především vznik etického kodexu, tvorba minimálního standardu vzdělávání v sociální práci, vznik profesních asociací, rozvoj teorií a metod sociální práce a také určitá kontrola nad vstupem do profese, kterou zaručuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Dále autorka uvádí, že na druhou stranu chybí shoda o definici sociální práce, reálně nefunguje zastřešující profesní asociace, která by hájila zájmy všech sociálních pracovníků, chybí etický kodex pojatý tak, aby se mohl stát oporou sociálních pracovníků při řešení etických dilemat.

1.1.7 Prestiž sociální práce

Hartl, Hartlová (2000, s. 450) definují prestiž jako „*vážnost, kterou jedinec používá v určité společnosti; nezávisí přímo na majetku a příjmech; největší prestiž mají vysoké funkce v řízení státu, povolání vysoce odpovědná, např. soudce, a vyžadující špičkové vědomosti, např. lékař*“.

Ningerová (© 2015) popisuje pohled veřejnosti na prestiž sociální práce: sociální pracovník je ten, který odebírá děti z rodin, ten, kdo dává peníze příjmově slabým jedincům a nepřizpůsobivým skupinám obyvatel. Tento pohled je značně podporován médii, jednoznačný pohled nabízejí i scenáristé filmů a seriálů. Dále autorka popisuje, že klienti k sociálním pracovníkům nemají důvěru, nemají jasno, co od sociálního pracovníka mohou očekávat, a k tomu jistě přispívá i netečnost mezi samotnými sociálními pracovníky a mnohdy i mezi jejich zaměstnavateli.

Janebová (2014) uvádí, že většina českých sociálních pracovníků a pracovníc by se nepochybně shodla na tom, že prestiž sociální práce ve společnosti je nízká stejně jako platy pracovníků. Tato nízká prestiž může být jedním z důvodů, proč se nedaří uplatnit zájmy klientů. Většina společnosti nerozumí tomu, k čemu může být sociální práce užitečná, a tudíž si nebude příliš cenit ani samotných sociálních pracovníků. Veřejnost pravděpodobně netuší, k jakým problémům může být sociální práce užitečná, a neočekává od sociální práce, že by uměla vyřešit určité problémy společnosti, což vede k nízké prestiži profese. Lidé mohou ocenit pouze to, čemu rozumí.

Kunneman (© 2005) uvádí, že ve většině evropských zemí se prestiž sociální práce nenachází na nejvyšších pozicích, a ve spojitosti s kulturním a politickým prostředím je toto povolání primárně spojeno s nepopulárními sociálními problémy a lidmi, kteří se nedokážou dostatečně vyrovnat s úrovněmi změn ve společnosti. V současném smyslu tvoří ženy většinu sociální práce, zatímco muži nepřiměřeně ovládají pozice moci a prestiže (Jones, 2018).

Většina autorů popisující profesi sociální práce (Augulis et al., 2003, Jutkone, 2007; Svedaite-Sakalauske, 2007) souhlasí s tím, že plat profesionálních sociálních pracovníků je jedním z faktorů, který způsobuje profesionální stav nejvíce zranitelný.

Jedním z důležitých aspektů, hovoříme-li o sociální práci, je, že její obraz a představa ve společnosti není vždy formována odborníky, kteří profesi rozumějí, a kromě toho,

odborníci samotní mohou chápat poslání a cíl profese různě (Janebová, 2014). Zatím není dostatek literatury o tom, jak různé sociální skupiny ve společnosti chápou profesi sociální práce. Takové informace by pro sociální pracovníky byly užitečné, protože by se dozvěděli, co od nich společnost očekává (Knezevic et al., 2006).

V České republice v roce 2016 proběhl výzkum prestiže povolání, který provedlo Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologický ústav AV ČR. Do vybraných povolání nebyli sociální pracovníci zařazeni. Přesto zmíním první tři místa prestiže povolání, na kterých se umístili lékaři, vědci a zdravotní sestry.

Janebová (2014) uvádí několik bodů, které mohou přispět ke zvýšení prestiže u sociální práce a to tím, že každá sociální pracovnice nebo pracovník budou vykonávat některé z těchto bodů:

- budou přemýšlet nad tím, co je to sociální práce, aby věděli, čím se odlišuje od ostatních pomáhajících profesí;
- budou se snažit aktivně vysvětlovat poslání sociální práce vůči klientům, veřejnosti i dalším profesím;
- budou vykonávat sociální práci s ohledem na její poslání, takže budou používat odborné postupy zahrnující souhrnný přístup, a budou se orientovat nejen na pomoc klientům, ale také na snahu měnit sociální prostředí, které problémy klientům mnohdy způsobuje;
- budou své způsoby práce legitimovat vzhledem ke klientům, zaměstnavatelům, zadavatelům, médiím i veřejnosti s užitím odborných poznatků sociální práce;
- budou se aktivně podílet na zřízení a fungování samosprávné profesní komory, která může výrazně napomoci uplatnit zájmy klientů i profese sociální práce;
- budou se aktivně vzdělávat v teorii profese a podílet se na rozvoji odborné teoretické základny;
- budou se zasazovat o definování a prosazování etických zásad a principů v praxi sociální práce.

Různé studie ukazují, že hodnocení profese sociálních pracovníků nemá ve srovnání s jinými profesemi velkou prestiž, častými důvody, proč se lidé rozhodnou vykonávat

sociální práci, jsou ty, které se řídí relativními ideály, jako je touha pomáhat lidem nebo uskutečňovat něco společensky významného (Vilka, Baha, 2018). Dále autorky uvádí že, v širším společenství však prestiž povolání závisí převážně na přesvědčení samotných sociálních pracovníků a na tom, jak sociální pracovníci své povolání vnímají.

1.1.8 Kvalita sociální práce

Kvalitu nelze zcela jednoznačně definovat, neboť pojem je používán rozdílným způsobem a vztahuje se k různým fenoménům a také podléhá nepřetržitému vývoji, společenským a politickým změnám (Holasová, 2014). Merchel (2010, in Holasová) uvádí, že kvalita je konstrukt, který souvisí se společenskými a osobními pravidly, hodnotami, cíli a očekáváními. Podle Krupy (2003, in Holasová) je kvalita sociálních služeb soulad nabídky služeb s potřebami a požadavky příjemce služeb, který se nachází v nepříznivé životní situaci, a kvalitní sociální služby řeší sociální situaci občana a příjemce, který je s poskytovanou službou spokojený.

Holasová (2014) shrnuje pojetí kvality sociální práce, která vychází z hodnot lidských práv, což se může projevat v mnoha rovinách poskytování služeb. Dále autorka uvádí, že sociální pracovníci přistupují k řešení sociálních a osobních problémů klienta holisticky, mají úctu ke klientům, jsou ohleduplní ke zkušenostem jednotlivců, skupin a komunit a k jejich znalostem, kultuře a náboženství, respektují, že proces a vztah je součástí toho, co určuje dobré výsledky pro uživatele služeb. Sociální pracovníci dávají nezávislé informace, na základě kterých se klienti mohou rozhodovat o možnostech řešení své situace, a také zanechávají uživatelům služeb tolik kontroly nad vlastními životy a jejich rozhodnutími, kolik je jenom možné (Merchel, 2010).

Kvalitu sociálních služeb lze klasifikovat především podle vyřešení problému, spokojenosti klienta a jeho rodiny a dodržení standardů procesních či výstupových (Čevela et al., 2012). Všeobecně platná definice neexistuje, ale můžeme prohlašovat, že pojetí kvality závisí na vkusu, hodnotách a světonázoru (Holasová, 2014).

Standardy kvality sociálních služeb

S účinností zákona byly od 1. 1. 2007 zavedeny Standardy kvality sociálních služeb, které se staly součástí Vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu O sociálních službách 108/2006 Sb. v platném znění (MPSV ČR, 2007). Standardy jsou v souladu

s evropským sociálním modelem, který je založen na pravidle sociálního začleňování lidí do společnosti a předcházení jejich sociálnímu vyloučení a popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba (Holasová, 2014).

Podle MPSV (2007) rozlišujeme tři typy standardů – procedurální, personální a provozní:

- Procedurální standardy jsou nejdůležitější, uvádí, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit jednotlivým potřebám každého člověka. Značná část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.
- Personální standardy vymezují personální zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné pozdější opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze posléze vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, řízení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.
- Provozní standardy formulují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Zaměřují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.

1.2 Sociální pracovník

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (zákon 108/2006 Sb.).

Sociální pracovník ve velké většině případů zajišťuje sociální služby a pomáhá osobě, která je potřebuje, a také volí optimální hodnotu služeb, jež jí budou poskytovány (Matoušek, 2007). Sociální pracovníci mají-li splnit své poslání, musí spojit nejen své

klienty zpět s komunitou, ale v rámci řešení sociálních problémů musí spojovat ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů (Hanuš, 2007).

Sociální pracovníci nemohou přenést na svá bedra řešení problémů svých klientů, nýbrž jim mohou pouze částečně a dočasně napomoci, a u nespolupracujících klientů nemohou dosáhnout požadovaných výsledků (Řezníček, 2000). Pro pomáhající profese, včetně sociální práce, je důležité navázání dobrého vztahu s tím, komu je pomáháno (Kutnohorská et al., 2011).

Kutnohorská et al (2011) uvádí, že základní etické principy pro sociálního pracovníka jsou:

- advokacie – snaha akceptovat požadavek etické správnosti;
- autonomie – předpoklad přístupu ke každému klientovi jako k rovnocennému partnerovi;
- cílevědomost – jeden z významných rysů člověka;
- důstojnost – každý člověk má svoji důstojnost a je potřeba ji respektovat a chránit;
- důvěrnost – důvěrnost může být pojmenování vztahu mezi klientem a profesionálem, dále se týká poskytování důvěryhodných informací;
- mlčenlivost – klient sociálnímu pracovníkovi důvěřuje, že poskytnuté informace zachová v tajnosti, protože pro klienta není jednoduché sdělit citlivé informace;
- neškodit;
- prospěšnost – prospěšnost je spojena s laskavostí a vlídností, díky nimž se dosahuje spokojenosti klienta;
- spravedlnost – respekt, úcta k právu a k tomu, co je danou společností definováno v zákonech, předpisech a právních ustanoveních;
- solidarita – znamená dobrovolnou společenskou solidaritu, ochotu ke vzájemné pomoci a podpoře v rámci nějaké skupiny.

Tyto principy vyúsťují v respekt v důstojnost člověka.

Sociálního pracovníka bychom mohli označit za pojivo společnosti (Hanuš, 2007).

1.2.1 Předpoklady výkonu sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách:

- svéprávnost
- bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- odborná kvalifikace

Výkon sociálního pracovníka s sebou přináší i jistá pracovní rizika: sociální pracovníci jsou vystaveni značným pracovním rizikům a pracovnímu stresu, ale tyto stresory jsou nedostatečně dokumentované, z velké části se jedná o syndrom vyhoření (Ghesquiere et al., 2018).

1.2.2 Činnost sociálního pracovníka

Sociální pracovník se pohybuje v širokém spektru sociální práce, které zahrnuje konkrétní působení pracovníka v rámci sociálně-správní činnosti i vysoce specializované oblasti spojené s terapií a tréninkem, supervizí, výzkumem a vytvářením teoretického základu, až po přípravu a vzdělávání sociálních pracovníků (Gulová, 2011). Matoušek (2016) definuje kompetence sociálního pracovníka, kdy jde o schopnost rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat klienta a pomáhat mu k samostatnosti, poskytovat služby, vést k organizaci práce a odborně růst.

Lze tedy předpokládat, že sociální pracovník může vykonávat profesi na nejrůznějších úrovních sociální práce.

1.2.3 Kompetence sociálního pracovníka

Podle Pedagogického slovníku (2009) kompetence znamená schopnost, dovednost nebo způsobilost úspěšně uskutečnit nějaké činnosti, řešit specifické úkoly zejména v pracovních a jiných životních situacích (Průcha et al., 2009).

Kompetencemi sociálního pracovníka se u nás zabývala Havrdová, ze které Matoušek vybírá: kompetence je funkční projev dobře zvládané a respektované profesní role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnosti reflektovat, adekvátně a citlivě aplikovat hodnoty profese (Matoušek, 2003). Dále Matoušek (2013) ve své publikaci uvádí, že při uvažování o kompetencích v sociální práci je nutné upozornit, že jsou v ní nejenom důležité profesní kompetence, ale také praktické: sociální práce není pouze vědecká disciplína, ale i praktická činnost, kdy praktické kompetence se týkají skutečné praxe, formulují možnosti a způsoby konání sociálního pracovníka při jeho jednání s klientem v konkrétní organizaci a jak realizuje v konkrétní situaci svou profesní kompetenci.

Havrdová (2013) vytvořila soustavu kompetencí sociálního pracovníka:

- podporovat rozvoj účinné komunikace;
- orientovat se a plánovat způsoby práce;
- podporovat a napomáhat k soběstačnosti;
- zasahovat a poskytovat služby;
- přispívat k práci organizace;
- odborně růst.

Podle Drijákové (© 2015) je velmi častým názorem, že sociální pracovníci mají rozsáhlé kompetence a nástroje k řešení situace každého jednotlivce i celých skupin osob, které jsou ohroženy sociální a hmotnou nouzí, ovšem v praxi tomu tak docela není, protože i sociální pracovník se pohybuje tzv. v mantinelech právních norem, vnitřních předpisů organizace a dalších pravidel, která musí při vykonávání své profese dodržovat.

1.2.4 Role sociálního pracovníka

Role, když bychom se na tento pojem podívali široce, mohli bychom si vybavit herce, který má svou roli, svoji úlohu. Má také sociální pracovník ve své profesi něco hrát? Má přijímat nějaké role? A co vlastně druzí od těchto rolí očekávají?

Goffman o rolích říká: nejde jenom o to, co člověk dělá, ale také o to, jaké pocity a představy jeho hra vyvolává (Goffman in Matoušek, 2003). Sociální pracovníci vykonávají při svém profesionálním působení řadu rolí, které se vzájemně prolínají (Řezníček, 2000). Schopnost vcítit se do situace klienta, vnímat skryté stránky klientova problému a podporovat ho v konstruktivních řešeních jsou hlavními charakteristikami role sociálních pracovníků (Matoušek, 2016).

Řezníček (2000) uvádí několik rolí, které mohou vykonávat sociální pracovníci:

- pečovatel nebo poskytovatel služeb;
- zprostředkovatel služeb;
- cvičitel sociální adaptace;
- poradce nebo terapeut;
- případový manažer;
- manažer pracovní náplně;
- personální manažer;
- administrátor.

1.2.5 Vzdelání sociálního pracovníka

První školy sociální práce vznikly v západním světě souběžně se vznikem sociální práce jako samostatné profese na začátku 20. století (Matoušek, 2016).

Zákon 108/2006 Sb. stanovuje vzdělání pro sociální pracovníky:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.*

Zákon stanoví sociálním pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání tím, že se zúčastní specializačního vzdělávání zajišťované vysokými a vyššími odbornými školami, účastní se akreditovaných kurzů, odborných stáží a školicích akcí (Matoušek, 2007). Zaměstnavatel je povinen zajistit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozmezí nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci (zákon 108/2006, § 111).

Zákon 108/2006 Sb. vymezuje formy dalšího vzdělávání:

- účast v seminářích s akreditovaným programem;
- vědecké stáže;
- účast na školicích akcích;
- účast na konferencích.

Jak uvádí Matoušek (2007), v oblasti sociálních služeb nefigurují pouze sociální pracovníci, nezbytnou součástí personálu sociálních služeb jsou rovněž tzv. pracovníci v sociálních službách, dále zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci. Požadavky na odbornou kvalifikaci pracovníka v sociálních službách nejsou tak přísné jako u sociálního pracovníka, vždy se však musí jednat minimálně o zúčastnění se akreditovaného kvalifikačního kurzu, který je třeba získat do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání (Havrdová, Dvořáčková, 2013). Do té doby, než zaměstnanec nesplní požadavky, vykonává svou činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách, takže nemůže dojít k situaci, že k péči např. o osoby upoutané na lůžko by byl připuštěn někdo, kdo na takovou činnost vůbec nebyl proškolen (Matoušek, 2007).

1.3 Sociální percepce

Samotný význam slova percepce znamená vnímání. Spojení slov sociální a vnímání znamená utváření mínění o druhých neboli to, jak vnímáme ostatní osoby v sociálním kontextu (Hartl, Hartlová, 2000). Podle Pedagogického slovníku (2009) je sociální percepce sociálně podmíněné poznávání lidí, sociálních skupin, eventuálně společenských výtvorů a nezaobírá se, jak by naznačoval název, jen samotným vnímáním, ale zahrnuje také prožívání, uvažování, poznávání, hodnocení a bývá ovlivněno učením, životními zkušenostmi a očekáváními.

Sociální percepce nebo také sociální vnímání probíhá u člověka zejména očima, v širším významu též chápání situace, prvotně proces přijímání nejjednodušších izolovaných prvků, tzn. počitků; v současném chápání odrážení reality pomocí smyslových orgánů; podílejí se též postoje, emoce, zájmy, soustava hodnot, očekávání, dosavadní zkušenosti (Hartl & Hartlová, 2000).

Vágnerová (2004) popisuje vnímání, které nám přináší o dané skutečnosti poměrně přesné informace: vnímání je poznáváním přítomnosti, opírá se o aktuální kontakt s vnímanými podněty, tudíž ho lze chápat i jako základní způsob komunikace s okolím. Dále autorka uvádí, že sociální vnímání je proces, který zahrnuje výběr vnímaných informací a specifický způsob jejich zpracování, kdy se toto projeví určitým zaměřením, výběrem podnětů, jichž si člověk vůbec všimne, a především jejich vysvětlením, tj. způsobem zpracování takových informací. Vnímání a vysvětlení sociální reality je naučené, ovlivněné názory a postoji dané společnosti, respektive sociální skupiny, jejímž je členem (Kohoutek, 2000).

„Každý člověk si postupně vytvoří určitý způsob vnímání a posuzování sociální reality, který je pro něho typický vzhledem k jeho příslušnosti k určité sociální skupině, ale i individuální specifické zkušenosti“ (Vágnerová, 2004, s. 286).

1.3.1 Faktory ovlivňující sociální percepci

Představu o člověku si vytváříme především z vnímání jeho zevnějšku a chování, jeho sociálního statusu, ale i z jeho pocitů, postojů, vlastností, nápadů a výsledků jeho činností a všechny tyto získané informace dále interpretujeme a to, k jakým závěrům posléze při vnímání a posuzování osob dojdeme, záleží na faktorech, které mohou naše vnímání ovlivňovat (Nakonečný, 2005). Chyb v sociální percepci nebo také vnímání a hodnocení druhých se dopouští každý z nás.

První dojem

Vágnerová (2004) popisuje, že v sociálním kontaktu je důležitý první dojem, který ovlivňuje výklad všech dalších projevů tohoto jedince:

- první dojem je dán především nápadnými rysy chování či zevnějšku, ale i prostředím a okolnostmi, za nichž jsme se s ním setkali, a v této době obvykle

máme o tomto člověku málo informací, a tak využíváme ty, které lze snadno získat;

- první dojem se upevňuje jako základní názor, který ovšem ovlivňuje postoj ke všem následujícím poznatkům a způsobu jejich vysvětlení.

Stereotypy

„Stereotypizace je tendence hodnotit lidi generalizovaně, podle určitých, předem daných kritérií, dost často povrchních charakteristik“ (Vágnerová, 2004, s. 288).

Stereotypy se vyvíjí zejména ze vzorů, tedy na základě toho, že si vytvoříme nějakého „klasického“ zástupce určité skupiny lidí (Nakonečný, 2005). Kohoutek (2000) uvádí, že stereotypy vznikají podle zkušenosti, často omezené, specifické a jednostranné, a mohou mít určitou velikost, sílu i délku působení, a některé z nich hodnotíme spíše negativně, některé zcela pozitivně, některé v nás zůstávají po celý život a některé můžeme změnit na základě pouhého setkání či rozhovoru. Stereotypy způsobují nespravedlivé nezdůvodněné předsudky o určité sociální kategorii, které jsou obvykle negativního až hanlivého zabarvení (Vágnerová, 2004).

Předsudky

Současné teorie předsudků naznačují, že vědomí osobní předpojatosti je kritickým krokem ke snížení předsudků a diskriminace (Perry, 2015).

Vágnerová (2004) uvádí, že lidé mají o dané skutečnosti málo informací a mají s nimi minimální či nulové osobní zkušenosti a takovéto postoje se vytváří bez dostačující znalosti, vesměs pouze na afektivní bázi, a právě pro svou nerozumnost bývají nepoddajné a těžko ovlivnitelné. Od předsudků už je jen kousek k samotným mýtům, za které pokládáme určité představy a očekávání, ve kterých se podle Janebové a Musila (2007, s. 51) vyskytuje důležitá skutečnost a to ta, že mýty obsahují určitou smyšlenku, která *„dotahuje realitu do podoby ideálu podpořeného alespoň částečnou realizací“*.

Mýty

Ke vzniku různých mýtů o sociálních pracovnících podněcuje podle Janebové a Musila (2007) hlavně nejasnost identity sociální práce, jež podle nich vychází z faktu, že sociální pracovníci uskutečňují ve své práci mnoho rolí.

Janebová a Musil (2007) uvádí 7 základních mýtů, které se vztahují k sociální práci:

- Mýtus č. 1: Sociální práce je případová práce.
- Mýtus č. 2: Existují dva typy sociálních pracovníků: jedni kontrolují, zatímco druzí pomáhají.
- Mýtus č. 3: Silnější ve vztahu „sociální pracovník-klient“ je klient.
- Mýtus č. 4: Sociální pracovník/pracovnice je vždy odpovědný za to, jak situace dopadne.
- Mýtus č. 5: Sociální pracovník nesmí mít pochybnosti při svém rozhodování.
- Mýtus č. 6: Sociální práce je založena především na intuici sociálních pracovníků.
- Mýtus č. 7: Čím více sociální pracovník dodržuje předepsané metodiky, tím je výkon sociální práce kvalitnější.

Implicitní teorie osobnosti

Vágnerová (2004) uvádí, že implicitní teorii osobnosti lze definovat jako náchylnost očekávat u lidí, kteří mají určitý osobnostní rys, i existenci dalších, které s ním bývají nějak spojovány. Je to představa, že se tyto vlastnosti obvykle vyskytují společně.

Média

Sveřepa (2005) uvádí, že většina lidí za celý svůj život nepřijde do osobního kontaktu se žádným sociálním pracovníkem či pracovnicí a média jsou pro ně klíčovým zdrojem informací o sociálních službách. Význam tohoto faktu potvrzuje výzkum Association of Directors of Social Services, který zjistil, že se postoj lidí k sociálním pracovníkům zásadně odlišuje podle toho, zda s nimi mají osobní zkušenost, či nikoliv. Kladné hodnocení pak uvádí až 75 % lidí.

1.3.2 Vliv masových médií na vnímání sociální práce

Kredit sociální práce v České republice do značné míry vyplývá i ze způsobu, jak je prezentována v médiích. Legendou a určitým prototypem sociální pracovnice se stala Zubatá z filmu Kolja.

Masová média mají i přes velkou rozmanitost společně to, že jsou obsahově univerzální, mají velkou popularitu a jsou v zásadě veřejné povahy (Jirák, Köpplová, 2009). Média ovlivňují celkové uspořádání společnosti, dokážou přimět sociální instituce ke změně, podporují informovanost a vzdělanost svého publika, rozvíjí nebo rozvracejí společenský konsenzus – a přímo, či nepřímo tak zasahují do několika oblastí, v nichž se sociální pracovníci pohybují (Sveřepa, 2005).

„Všechno, co vím, jsem se dočetl v novinách,“ cituje McCombs (2009) amerického humoristu Willa Rogerse, který tímto výrokem často zahajoval své politické příspěvky. Tento výrok je stručným vyjádřením samotné podstaty o všeobecných znalostech a informacích v povědomí společnosti týkajících se veřejných věcí, vezmeme-li v úvahu, že společnost nemá s velkou částí medializovaných témat a problémů žádnou přímou osobní zkušenost (McCombs, 2009).

I přestože sociální práce v dnešní době podle odborníků dosahuje společenské prestiže, někteří sociální pracovníci zastávají naprosto opačný názor – jako například Střelková (2007), která tvrdí, že postavení sociální práce je v dnešní době velice nízké. To je podle ní dáno především proto, že „sociální pracovníci jsou v médiích vyobrazováni často pouze z pozice kontroly a represe ve spojitosti s problematickými kauzami. Média o sociální práci informují buď negativně, nebo ji ignorují, což přirozeně přijímá i veřejnost“ (Střelková, 2007, s. 17). Franklin a Patron tento počin médií vysvětlují takto: „Preferování špatných zpráv z oblasti sociální práce znamená, že smrt jednoho dítěte připoutá mediální pozornost mnohem pravděpodobněji než úspěšná péče o tisíc jiných. Běžná činnost sociálního pracovníka trvá měsíce a roky, nevytváří žádné „události“, což ji dělá mediálně neuchopitelnou“ (Franklin a Parton in Sveřepa 2005, s. 115). Tato myšlenka nám přednáší názor, že negativně vyložené informace spíše naplní touhu médií o zájem veřejnosti, kterého snáze docílí právě negativními zprávami, skandály a problémovými kauzami. Jednostranné prezentování sociálních pracovníků médií má dopad nejen na veřejnost a jejich přesvědčení, ale i na samotné sociální pracovníky. Ti jsou, podle Střelkové (2007), především v období medializace problémových případů

často nuceni k tomu, že se na veřejnosti nenazývají sociálními pracovníky, ale třeba socioterapeuty.

„Negativní a nepřesné hlášení zpráv podryvá důvěru veřejnosti v poskytování sociálních služeb, hluboce zpochybňuje profesionalitu sociálních pracovníků, a tím zvyšuje riziko pro zranitelné osoby“ (Chenot, 2011).

1.3.3 Názory a výzkumy na vnímání sociální práce

Sociální práce se od svých počátků vyvíjí na základě teoretických poznatků a výsledků výzkumu, výzkumem se tedy rozumí proces vytváření nových poznatků (Mühlpachr, 2004).

Janečková (2014, in Janebová) ve své kvalitativní analýze vybraných českých filmů a seriálů z let 1990 až 2010 zjistila, že sociální pracovníci jsou vyobrazováni v negativním smyslu především jako dozorcí plných ledniček, hrnců a pořádku v domácnosti a jako lidé, kteří odebírají děti.

Dále Weinlichová (2009) zjistila ve své analýze tištěných médií (Právo a MF Dnes), že výkon sociální práce byl častěji spojován s oblastí státní správy, oproti tomu články, které popisovaly činnosti sociální práce v nestátních organizacích, tyto činnosti za sociální práci vůbec neoznačovaly.

Sveřepa (2005) provedl výzkum ve vztahu sociální práce a masových médií, kdy hraje důležitou úlohu způsob, jakým je sociální práce médií prezentována. Autor uvádí souhrn výzkumu sociální práce a masových médií: ve zkoumaném vzorku se neobjevil žádný text, jehož autorem by byl sociální pracovník nebo sociální pracovnice vyjadřující se k tématům, k nimž má sociální práce co říct. V tom autor spatřuje zásadní nedostatek současné české sociální práce, jež není schopna seznámit veřejnost se svými postoji a přístupy k aktuálním tématům. Příležitostí by přitom bylo dost.

V situaci, kdy česká veřejnost příliš neví, k čemu je sociální práce užitečná a není připravena využívat jejích služeb, mohou média neúmyslně přispívat k nižšímu kreditu sociální práce.

Průzkum Prevence násilí od třetích stran ve zdravotnictví a sociální péči

Stále častěji se můžeme dočíst, že sociální pracovníci nebo pracovníci úřadu práce se stávají oběťmi slovního nebo fyzického útoku ze strany klientů.

Na portálu MPSV jsem našla průzkum Prevence násilí od třetích stran ve zdravotnictví a sociální péči (2015) a jeho výsledky zde uvádím:

- zkušenosti s fyzickým násilím na pracovišti má okolo 17 % zaměstnanců sociální péče;
- zkušenost s psychickým násilím, formou výhrůžek, sprostých nadávek má 44 % zaměstnanců.

Zaměstnanci uvádí, že rozhodně nejde o nevinné pošťuchování, vedle sprostých nadávek a brutálního vyhrožování se objevují také facky, kopance, útoky pěstmi i ohrožování nožem. Důvodem či spouštěčem může být cokoliv, od nepochopení informace, odmítnutí vyplatit peníze, na které má žadatel nárok, útok může vyvolat i nespokojenost s výší dávek nebo požadavek zaměstnance, aby žadatel předložil nezbytné doklady ke své žádosti (MPSV, © 2015).

Jako ochrana zaměstnanců slouží přepážková skla, navzájem propojené místnosti, SOS tlačítka, bezpečnostní kamery, pepřové spreje a v některých zařízeních ochranka připravená na zavolání (MPSV, © 2015).

2 Cíl práce a hypotézy

2.1 Cíl práce

Cílem práce je zjistit informovanost obyvatel Havlíčkova Brodu o sociální práci.

2.2 Hypotézy

V rámci výzkumu a souvislosti s výše uvedeným cílem byly stanoveny tyto hypotézy:

Hypotéza 1: S rostoucím vzděláním roste pohled na sociální práci jako na prestižní povolání.

Hypotéza 2: Muži vnímají sociální pracovníky jako úředníky více než ženy.

Hypotéza 3: Kritické hodnocení sociální práce zastává mladší generace více než starší generace.

3 Metodika práce

3.1 Použitá metoda a technika sběru dat

V rámci výzkumu jsem se rozhodla pro kvantitativní výzkumnou strategii. Kvantitativní výzkum se obvykle zaměřuje na větší část populace s důrazem na maximální reprezentativnost a zpravidla se snaží vypovídat o tom, jak je nějaký znak v dané části populace zastoupen, nebo jaký přístup je možné u ní najít (Urban, 2008).

Metoda sběru dat byla provedena dotazováním na základě vlastního dotazníku, pomocí sémantického diferenciálu a Likertovy škály.

Dotazník uvádím v celém znění v příloze č. 1.

3.2 Vytvoření dotazníku

Dotazník byl tvořen jednou tabulkou, kterou jsem sestavila podle sémantického diferenciálu a ve které měli respondenti zaznamenat vlastnosti, jež připisují k sociální práci. Tabulka obsahovala sedm protikladných slov a každý respondent měl zvolit číslo od jedné do pěti. Pomocí Likertovy škály byly sestaveny otázky, které se týkaly názoru veřejnosti na sociální práci a zdali veřejnost souhlasí s názorem, že je sociální práce prestižní povolání. Dále byla položena otázka, jak se daný respondent dozvěděl o sociální práci, a zdali se již někdy dostal do situace, kdy musel využít služby spojené se sociální prací. Ve zbytku dotazníkového šetření byly položeny otázky na pohlaví, věk a vzdělání respondenta.

3.3 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem byli obyvatelé Havlíčkova Brodu. Podle údajů Českého statistického úřadu z roku 2018 má Havlíčkův Brod 23 101 obyvatel. Vzhledem k velkému počtu obyvatel základního souboru nebylo možné realizovat výzkum na celé populaci souboru. Po zadání počtu obyvatel do vzorce Survey Sample Size Calculator, při hladině spolehlivosti 95 % a tolerancí chyb 5 % vyšla optimální velikost vzorku na 378 dotazníků. Základní soubor tvořili respondenti od 15 do 64 let. Respondenti byli vybráni na základě kvótního výběru, kdy vybraný vzorek respondentů napodobuje svojí strukturou známé vlastnosti souboru základního, to znamená, že při jeho struktuře se dbá na stejné procentuální zastoupení klíčových kategorií – kvót (věk, pohlaví, vzdělání, region, velikost města atd.) (Urban, 2008).

3.4 *Proces sběru dat*

Sběr dat proběhl od 1. 2. 2019 do 1. 3. 2019. Distribuce dotazníků probíhala papírovou a elektronickou formou. Papírovou formu dotazníků jsem ponechala v čekárně v ordinaci praktického lékaře, dále v čekárně oční ambulance a soukromé gynekologické ordinaci. K ponechání dotazníků v čekárnách ordinací jsem vždy měla souhlas lékaře, který danou zdravotní službu provozoval. U dotazníků bylo důrazně vysvětleno, aby odpovídaly pouze osoby žijící v Havlíčkově Brodě. Elektronické dotazníky byly zveřejněny na facebookové skupině Havlíčkův Brod, kde bylo také zdůrazněno, že je potřeba, aby tento dotazník vyplnily pouze osoby žijící v Havlíčkově Brodě. Přes 60 % odpovědí jsem získala pomocí dotazníků, které byly v papírové podobě, a zbývající dotazníky jsem získala od respondentů, kteří odpovídali elektronicky.

3.5 *Metoda vyhodnocení dat*

Získaná data byla vyhodnocena pomocí popisné statistiky v programu MS Excel. Dále byla v programu vytvořena datová matice, která byla poté použita k vyhodnocení stanovených hypotéz. Testování hypotéz bylo provedeno v programu SPSS, metodou t-testu a korelace.

4 Výsledky

4.1 Popisná statistika

Jednotlivé dotazníkové otázky jsou popsány a znázorněny v tabulkách níže.

1. Jste muž, nebo žena?

Z níže uvedené tabulky č. 1 vyplývá, že se výzkumného šetření zúčastnilo 173 žen a 141 mužů.

Tabulka č. 1: Složení respondentů dle pohlaví

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Muž	141	45 %
B	Žena	173	55 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

2. Kolik je Vám let?

Největší počet respondentů z celkového počtu tvořila skupina osob ve věku 31-50 let.

Největší počet respondentů u mužů tvořila skupina mužů ve věku 31-50 let (44 %), nejmenší počet mužů jako respondentů tvořila skupina ve věku 51-64 let (29 %), pouze o 2 % nižší než skupina ve věku 15-30 let. Největší počet respondentů u žen tvořila skupina ve věku 15-30 let (37 %), nejnižší počet respondentů u žen tvořila skupina ve věku 31-50 let (29 %).

Tabulka č. 2: Věková struktura

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	15-30	93	30 %
B	31-50	134	42 %
C	51-64	87	28 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Z níže uvedené tabulky č. 3 vyplývá, že největší počet respondentů patří do skupiny se vzděláním střední s maturitou. Nejméně respondentů obsahovala skupina s dokončeným vysokoškolským vzděláním, a to v pouhých 18 % všech respondentů.

Tabulka č. 3: Dosažené vzdělání

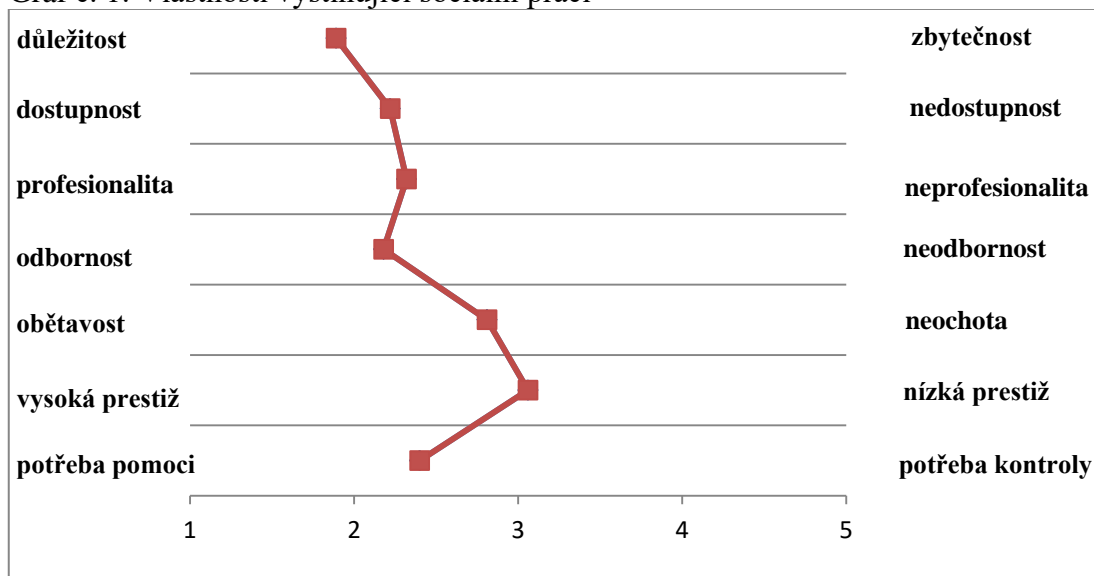
Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Základní	64	21 %
B	Střední s vyučením	88	28 %
C	Střední s maturitou	105	33 %
D	VOŠ nebo VŠ	57	18 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

4. Jaké vlastnosti podle Vás vystihují sociální práci?

Výsledky sémantického diferenciálu jsou zobrazeny v grafu č. 1. a v tabulce č. 4. Obrázek č. 1. ukazuje, jaké vlastnosti připisují obyvatelé Havlíčkova Brodu sociální práci. Uváděné hodnoty posuzovaných vlastností jsou blízké průměru 2, 41. Dotazovaní nejlépe hodnotili vlastnost „důležitost“, kdy průměrná hodnota činila 1,89, nejhůře ohodnocená vlastnost byla „prestiž“, kdy průměrná hodnota činila 3,06. V tabulce č. 4. jsou zobrazeny průměry celkového vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě.

Graf č. 1: Vlastnosti vystihující sociální práci



Zdroj: vlastní výzkum

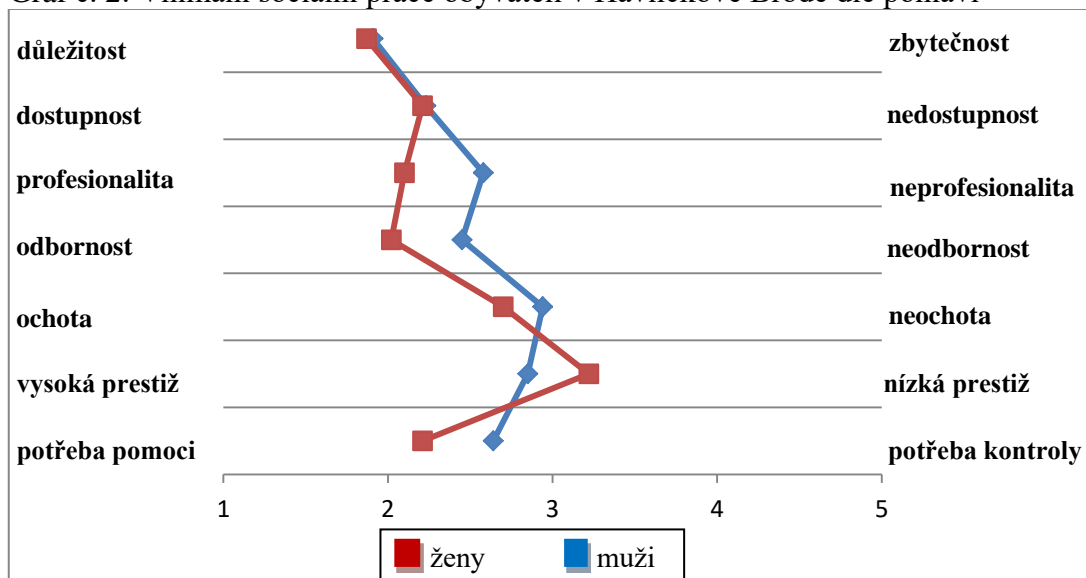
Tabulka č. 4: Celkové průměry vlastností sociální práce dle obyvatel Havlíčkova Brodu

Vlastnosti	Průměr	Vlastnosti
Důležitost	1,89	Zbytečnost
Dostupnost	2,22	Nedostupnost
Profesionalita	2,32	Neprofesionalita
Odbornost	2,18	Neodbornost
Obětavost	2,81	Neochota
Vysoká prestiž	3,06	Nízká prestiž
Potřeba pomoci	2,40	Potřeba pomoci

Zdroj: vlastní výzkum

V rámci zjišťování vlastností je třeba vyhodnotit, jak posuzují jednotlivé vlastnosti muži a ženy. V grafu č. 2 a v tabulce č. 5 je vidět, že ženy vnímají sociální práci pozitivněji než muži. U mužů je průměrná hodnota hodnocení 2,51 a u žen 2,33. Muži i ženy nejpozitivněji hodnotili vlastnost „důležitost“.

Graf č. 2: Vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě dle pohlaví



Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 5: Vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě dle pohlaví

Vlastnosti	Ženy	Muži	Vlastnosti
Důležitost	1,87	1,91	Zbytečnost
Dostupnost	2,21	2,23	Nedostupnost
Profesionalita	2,10	2,58	Neprofesionalita
Odbornost	2,02	2,45	Neodbornost
Obětavost	2,70	2,94	Neochota
Vysoká prestiž	3,22	2,85	Nízká prestiž
Potřeba pomoci	2,21	2,64	Potřeba pomoci

Zdroj: vlastní výzkum

5. Jak jste se dozvěděl/a o sociální práci?

Z tabulky č. 6 vyplývá, že nejvíce respondentů (49 %) se o sociální práci dozvědělo od svých známých. Vlastní zkušenost se sociální prací uvádí 25 % respondentů a 20 % respondentů uvedlo, že se o sociální práci dozvědělo díky médiím. Pouhých 6 % respondentů uvedlo, že se o sociální práci dozvěděli jiným způsobem než z níže uvedených možností.

Tabulka č. 6: Povědomí respondentů o sociální práci

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Vlastní zkušenost	80	25 %
B	Od osoby blízké či známé	154	49 %
C	Z médií	62	20 %
D	Jiný způsob	18	6 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Zde uvádím odpovědi, které respondenti uvedli jako další z možných důvodů, jak se dozvědět o sociální práci:

- Jsem studentem/studentkou tohoto oboru
- Rodič pracuje jako sociální pracovník/pracovnice
- V místě mého bydliště se nachází zařízení poskytující služby sociální péče

6. Jak Vy osobně vnímáte roli sociálního pracovníka?

Z tabulky č. 7 vyplývá, že většina respondentů (54 %) zastává názor, že role sociálního pracovníka je na pomezí role pomáhající osoby a úředníka. Z tabulky č. 8 vyplývá, že muži v 73 % hodnotí sociální pracovníky na pomezí role sociálního pracovníka a úředníka. Dále z tabulky vyplývá, že muži hodnotí sociální pracovníky jako úředníky v 9 %. Z tabulky č. 8 také vyplývá, že ženy hodnotí sociální pracovníky jako pomáhající osoby v 21 % a jako úředníky v 17 %.

Z níže uvedené tabulky č. 8 vyplývá, že ženy zastávají pozitivnější názor na roli sociálního pracovníka jako na pomáhající osobu více než muži.

Tabulka č. 7: Vnímání role sociálního pracovníka

Odpověď	Počet odpovědí	Výsledek v %
1 – Rozhodně pomáhající osoba	54	17 %
2	35	11 %
3	169	54 %
4	13	4 %
5 – Rozhodně úředník	43	14 %
Celkem	314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 8: Vnímání role sociálního pracovníka dle pohlaví

Odpověď	Počet odpovědí – ženy		Počet odpovědí – muži	
	absolutní	relativní	absolutní	relativní
1 – Rozhodně pomáhající osoba	37	21 %	17	12 %
2	26	15 %	9	6 %
3	67	39 %	102	73 %
4	13	8 %	0	0 %
5 – Rozhodně úředník	30	17 %	13	9 %
Celkem	173	100 %	141	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

7. Jaký je podle Vás názor veřejnosti na sociální práci?

Z níže uvedené tabulky č. 9 vyplývá, že 52 % respondentů uvedlo, že názor společnosti na sociální práci by podle nich mohl být spíše pozitivní. Žádný z respondentů neuvědl, že názor společnosti na sociální práci by měl být rozhodně negativní.

Tabulka č. 9: Názor veřejnosti na sociální práci

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Rozhodně pozitivní	49	16 %
B	Spíše pozitivní	163	52 %
C	Neutrální	86	27 %
D	Spíše negativní	16	5 %
E	Rozhodně negativní	0	0 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

8. Souhlasíte s názorem, že: Sociální práce je důležitá pro fungování společnosti?

Z níže uvedené tabulky č. 10 vyplývá, že více než polovina respondentů uvedla, že spíše souhlasí s tím, že sociální práce je důležitá pro fungování společnosti, dalších 24 % respondentů uvádí, že sociální práce je rozhodně důležitá pro fungování společnosti. Názor, že sociální práce rozhodně není důležitá pro fungování společnosti, v tomto případě neuvědl ani jeden z respondentů.

Tabulka č. 10: Důležitost sociální práce

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Rozhodně souhlasím	76	24 %
B	Spíše souhlasím	205	65 %
C	Nedokáži posoudit	17	6 %
D	Spíše nesouhlasím	16	5 %
E	Rozhodně nesouhlasím	0	0 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

9. Souhlasíte s názorem, že: Sociální práce je prestižní povolání?

Z tabulky č. 11 vyplývá, že nejvíce respondentů, a to 38 % uvedlo, že spíše nesouhlasí s tím, že sociální práce je prestižní povolání. 9 % respondentů uvedlo, že rozhodně nesouhlasí s názorem, že sociální práce je prestižní povolání. Po sečtení dostaneme 47 % respondentů, kteří sdílí názor, že sociální práce není prestižní povolání.

Tabulka č. 11: Prestižnost sociální práce

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Rozhodně souhlasím	51	16 %
B	Spíše souhlasím	101	32 %
C	Nedokáži posoudit	17	5 %
D	Spíše nesouhlasím	118	38 %
E	Rozhodně nesouhlasím	27	9 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

10. Dostal/a jste se již někdy do nepříznivé životní situace, kdy jste musel/a vyhledat zařízení poskytující služby sociální práce?

Z tabulky č. 12 vyplývá, že 72 % respondentů již někdy vyhledalo zařízení poskytující služby sociální práce. Na tabulku č. 11 navazuje tabulka č. 12, protože na tyto otázky odpovídali pouze ti, kteří uvedli jako odpověď ano v otázce č. 10.

Tabulka č. 12: Poskytování služeb sociální práce

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Ano	175	56 %
B	Ne	139	44 %
Celkem		314	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

11. Byla Vám poskytnuta dostatečná pomoc při řešení Vašeho problému?

Tato otázka byla zaměřená na osobní zkušenost respondentů se sociální prací, a řešením nějakého sociálního problému. Z tabulky č. 13 vyplývá, že nejvíce respondentů (52 %) uvedlo, že při řešení jejich problému jim byla poskytnutá dostatečná pomoc. Pouhá 3 % respondentů uvedla, že nesouhlasí s tím, že jim při řešení jejich problému byla poskytnutá dostatečná pomoc.

Tabulka č. 13: Poskytnutí pomoci při řešení sociálního problému

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Naprosto souhlasím	57	33 %
B	Spíše souhlasím	82	47 %
C	Nedokáži posoudit	18	10 %
D	Spíše nesouhlasím	12	7 %
E	Naprosto nesouhlasím	6	3 %
Celkem		175	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

12. Jaký jste měl dojem ze setkání se sociálním pracovníkem?

Tato otázka ukázala, jak respondenti osobně hodnotí dojem při setkání se sociálním pracovníkem. 36 % respondentů uvedlo, že měli spíše pozitivní názor na setkání a 16 % respondentů uvedlo, že měli rozhodně pozitivní názor na setkání se sociálním pracovníkem. Nejmenší počet respondentů (5 %) uvedl, že měli rozhodně negativní zkušenost při setkání se sociálním pracovníkem.

Tabulka č. 14: První dojem na sociálního pracovníka

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Výsledek v %
A	Rozhodně pozitivní	53	30 %
B	Spíše pozitivní	56	32 %
C	Ani pozitivní, ani negativní	24	14 %
D	Spíše negativní	31	18 %
E	Rozhodně negativní	11	6 %
Celkem		175	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

4.2 Statistické zpracování hypotéz

Hypotézy byly testovány v programu SPSS metodou t-testu a korelace. Níže uvádím stanovené hypotézy a k nim výsledky, které vznikly na základě výzkumného šetření.

Hypotéza č. 1: S rostoucím vzděláním roste pohled na sociální práci jako na prestižní povolání.

Vzhledem k tomu, že se jedná o ordinální proměnné, byla u hypotézy č. 1 použita korelace. Test prokázal, že není žádný statisticky významný rozdíl mezi vzdělanostními skupinami. Tedy, že nezáleží na stupni dosaženého vzdělání pro pozitivnější hodnocení prestiže sociální práce. Pro hypotézu 1 byla použita dotazníková otázka č. 9.

Tabulka č. 15. Odpovědi respondentů rozdělené podle stupně dosaženého vzdělání na otázku: Souhlasíte s názorem, že sociální práce je prestižní povolání?

	Nejvyšší dosažené vzdělání			
	Základní	SŠ s vyučením	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ
Rozhodně souhlasím	6	9	24	11
Spíše souhlasím	31	35	22	12
Nedokáži posoudit	3	5	7	3
Spíše nesouhlasím	18	37	39	25
Rozhodně nesouhlasím	6	2	13	6
Celkem	64	88	105	57
Výsledek korelace	p=0,236			

Zdroj: vlastní výzkum

Výsledná p-hodnota = 0,236 zamítá tuto hypotézu.

Závěr testování zní: Mezi stupněm dosaženého vzdělání a vnímáním sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě neexistuje souvislost.

Hypotéza č. 2: Muži vnímají sociální pracovníky jako úředníky více než ženy.

Hypotéza č. 2 byla testována a poté vyhodnocena pomocí t-testu dvou nezávislých skupin, protože se jednalo o nominální proměnnou. Pro testování hypotézy 2 byla použita dotazníková otázka č. 6

Tabulka č. 16: Testování hypotézy H2

Pohlaví	Průměr	Sig.
Muži	2,88	0,790
Ženy	2,84	0,783
T-test	p=0,79	

Zdroj: vlastní výzkum

Výsledná p-hodnota = 0,79 zamítá tuto hypotézu.

Závěr testování zní: Není žádný statisticky významný rozdíl mezi přirovnáváním role sociálního pracovníka k roli úředníka mezi jednotlivými pohlavími.

Hypotéza č. 3: Kritické hodnocení sociální práce zastává mladší generace více než starší generace.

Vzhledem k tomu, že se jedná o intervalové proměnné, byla u hypotézy 3 použita korelace. Test prokázal, že není žádný statisticky významný rozdíl mezi věkovými skupinami. Tedy, že jednotliví respondenti rozdělení podle dosaženého věku hodnotí názory veřejnosti na sociální práci a důležitost sociální práce rozdílným způsobem, a u žádné věkové kategorie není převaha kritického hodnocení sociální práce. S touto stanovenou hypotézou souvisí dotazníkové otázky č. 7 a 8.

Tabulka č. 17. Odpovědi respondentů rozdělené dle věku na otázku: Jaký je podle Vás názor veřejnosti na sociální práci?

	15-30 let	31-50 let	51-64 let
Rozhodně pozitivní	14	14	21
Spíše pozitivní	47	77	37
Neutrální	28	36	24
Spíše negativní	4	7	5
Rozhodně negativní	0	0	0
Celkem	93	134	87
Výsledek korelace	p=0,516		

Zdroj: vlastní výzkum

Výsledná p-hodnota = 0,516 zamítá tuto hypotézu.

Tabulka č. 18. Odpovědi respondentů rozdělené dle věku na otázku: Souhlasíte s názorem, že: Sociální práce je důležitá pro fungování společnosti?

	15-30 let	31-50 let	51-64 let
Rozhodně souhlasím	23	26	26
Spíše souhlasím	57	98	50
Nedokáži posoudit	8	5	5
Spíše nesouhlasím	5	5	6
Rozhodně nesouhlasím	0	0	0
Celkem	93	134	87
Výsledek korelace	p=0,636		

Zdroj: vlastní výzkum

Výsledná p-hodnota =0,636 zamítá tuto hypotézu.

Závěr testování zní: Mezi stupněm dosaženého věku a hodnocením sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě neexistuje souvislost.

5 Diskuze

V rámci své bakalářské práce na téma „Vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě“ jsem si zvolila cíl zjistit, jaká je informovanost a povědomí obyvatel Havlíčkova Brodu o sociální práci. Jako budoucího sociálního pracovníka mne zajímalo, jak je laickou veřejností vnímán obor sociální práce a jaká prestiž je sociální práci připisována z pohledu vybrané skupiny obyvatel. Doposud jsem se ve větší míře setkávala spíše s negativními názory, proto jsem se rozhodla zjistit, jestli tento názor zastává i větší část populace, která byla zaměřená na mé okolí, tedy obyvatele Havlíčkova Brodu.

V teoretické části práce je věnována pozornost vymezení pojmů sociální práce, sociální pracovník a sociální percepce. Obraz veřejnosti o sociální práci je zmatený a nejasný, stejně jako je z převážné části negativní a nejasné prezentování sociální práce ze strany médií. Zita (2005) například zjistil, že sociální práce je vnímána jako náročné povolání, kterého si lidé cení „středně“. Připisuje to neochotě sociálních pracovníků a pracovníc „podávat o sobě výpovědi“, které se týkají širokého a nejednoznačně popsání profesního profilu. Janebová (2014) uvádí, že k negativnímu vnímání sociálních pracovníků může přispívat pravomoc ke kontrolnímu jednání, přestože se může jednat o zákonné využívání kontroly, klientům v takové situaci přirozeně nemusí být dané jednání příjemné, a může ovlivnit jejich pohled na sociální pracovníky. Lze se setkat i s názory, že sociální práce je pro společnost zbytečná, že se jedná pouze o obor parazitující na lidské společnosti, nebo dokonce obor vytvářející sociální problémy, což může být dáno ekonomickou krizí, která vede k tendenci hledat obětní beránky za zhoršující se životní úroveň většiny lidí. Tento názor zastával Tomio Okamura (2013) v rámci předvolební kampaně do Poslanecké sněmovny.

Jak uvádí Janebová (2014), sociální práce nepatří v České republice mezi profese s příliš vysokou prestiží. Důvodů lze nalézt několik: vedle „neschopnosti“ sociálních pracovníků srozumitelně vysvětlit, co sociální práce je, může hrát roli celková nevykrytalizovanost instituce sociální práce, její zkreslená či negativní prezentace skrze média nebo špatné sdílené zkušenosti klientů, kteří nemusejí rozumět, co s nimi sociální pracovníci dělají a proč to dělají.

V dotazníkovém šetření byl použit sémantický diferenciál, ve kterém byly uvedeny dvojice protikladných slov. Na levé straně v sémantickém diferenciálu se nacházely kladné vlastnosti a na opačné, pravé straně se nacházely záporné vlastnosti. Výjimku

tvořila poslední dvojice slov potřeba pomoci – potřeba kontroly. Intervalová škála se skládala z pěti stupňů. Ze sémantického diferenciálu, graf č. 2 na straně č. 35, je patrné, že ženy a muži hodnotí stejným způsobem dvě vlastnosti sociální práce, a to důležitost a dostupnost. V ostatních uvedených vlastnostech se ženy a muži již dále neshodují. Z grafu je patrné, že ženy celkově hodnotí uvedené vlastnosti pozitivněji než muži, až na jednu vlastnost, kterou muži ohodnotili lépe, a tím je prestiž. Muži hodnotí prestiž sociální práce kvalitněji než ženy.

V dotazníkovém šetření byla položena otázka, která zjišťovala to, jak se jednotliví respondenti dozvěděli o sociální práci. Nejvíce respondentů (49 %) uvedlo, že se o sociální práci dozvěděli od osoby blízké či známé. To znamená, že povědomí o sociální práci jim bylo předáno někým ze známých či příbuzných. S tím mohou souviset i další faktory, které ovlivňují vnímání sociální práce. Například předsudky nebo stereotypy. Lidé mají tendenci snadněji přijímat informace, které jsou v souladu s původním názorem, a těmto informacím také přikládají větší váhu, důležitý je také zdroj, který přijímáme podle toho, zda ho sděluje vážený člověk, odborník či někdo, k němuž máme pozitivní vztah, nebo naopak někdo, kdo je nám nesympatický a komu nevěříme (Vágnerová, 2004). Překvapilo mě, že pouze 25 % osob, které odpověděly na dotazník, mají povědomí o sociální práci z vlastní zkušenosti. Možná je to tím, že někteří respondenti si v dané chvíli neuvědomili, že sociální práce zasahuje i do mnoha jiných oblastí, např. i do veřejné správy. Dále 20 % respondentů uvedlo, že se o sociální práci dozvědělo díky médiím. To je podle mého názoru velká část z vybrané populace. Jak jsem psala již několikrát, média zásadním způsobem ovlivňují názor veřejnosti na sociální práci. Negativní a nepřesné hlášení zpráv podryvá důvěru veřejnosti v poskytování sociálních služeb a hluboce zpochybňuje profesionalitu sociálních pracovníků (Chenot, 2011). Dále respondenti měli možnost uvést vlastní názor, jak se dozvěděli o sociální práci. Celkem tuto možnost využilo 18 respondentů a jejich odpovědi zní:

- Jsem studentem/studentkou tohoto oboru
- Rodič pracuje jako sociální pracovník/pracovnice
- V místě mého bydliště se nachází zařízení poskytující služby sociální péče

Další otázka byla zaměřená na roli sociálního pracovníka. Zajímalo mě, jakou roli od daných respondentů získá sociální pracovník: buďto pomáhající osoba, nebo úředník. Více než polovina respondentů se přiklonila k názoru, že role sociálního pracovníka je na pomezí role pomáhající osoby a úředníka. 17 % respondentů uvedlo, že sociální pracovník je pomáhající osoba a 14 % respondentů uvedlo, že sociální pracovník zastává roli úředníka. Názory se liší o pouhých 3 %. Musil (2008) uvádí, že dosavadní praxe v České republice ukazuje, že ti, kteří zadávají úkoly pro sociální pracovníky, na sociální práci většinou nahlíží z hlediska administrativního přístupu, a tudíž nevnímají rozdíl mezi odbornou sociální prací a agendou úředníka. Autor dále vysvětluje, že tento pohled způsobuje to, že zadavatelé sociální práce mohou velmi snadno diktovat sociálním pracovníkům, jak bude jejich práce vypadat a v souvislosti s tím, že zadavatelé určují i způsob finančního ohodnocení sociálních pracovníků, jsou sociální pracovníci umístěni na nejnižších příčkách společně s profesemi, pro které je postačující středoškolské a nižší vzdělání.

Na roli sociálních pracovníků navazuje také hypotéza č. 2: Muži vnímají sociální pracovníky jako úředníky více než ženy. Výsledná p-hodnota vyšla 0,79, z čehož vyplývá, že není žádný statisticky významný rozdíl mezi pohlavími. Tato hypotéza se nepotvrdila. Pokud se podíváme na srovnání procent: ženy hodnotily sociální pracovníky jako úředníky v 17 % a muži pouze v 9 %. Může to být způsobeno tím, že ve zkoumaném vzorku byla převaha žen, které se již někdy dostaly do kontaktu se sociálním pracovníkem, a osobní zkušenost u nich mohla podpořit názor, že sociální pracovník zastává roli úředníka. Příkladem může být sociální pracovník, který je zaměstnán ve veřejné správě a mimo své pověřené úkoly se z velké části zabývá administrativou. Neustále zvoní telefon a nabývající korespondence mohou při osobním kontaktu napomoci k názoru, že sociální pracovník zastává spíše roli úředníka. Tuto myšlenku mohu potvrdit v rámci absolvování mé studijní praxe. Nyní, kdyby mi položena otázka, zdali já hodnotím sociálního pracovníka jako pomáhající osobu, nebo jako úředníka, přiklonila bych se díky osobní zkušenosti k oběma možným variantám.

K tomu, aby se sociální práce mohla z této neutěšené situace vymanit a stát se pro společnost srozumitelnou profesí s jasnou nabídkou služeb, museli by se zastánci různých pojetí sociální práce shodnout na tom, co může společnosti sociální práce nabídnout (Musil, 2008).

Dále mohu zhodnotit také hypotézu č. 1: S rostoucím vzděláním roste pohled na sociální práci jako na prestižní povolání. Závěr testování zní: Mezi stupněm dosaženého vzdělání a vnímáním sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě neexistuje souvislost. Odborná literatura k tomu říká, že prostřednictvím vysokoškolského vzdělání roste sociální status i životní úroveň jedince a také se mění hodnotový systém. Jaké hodnoty budou na samotném vrcholu pomyslného žebříčku, však záleží pouze na jedinci (Prudký, 2009).

Poslední hodnocená hypotéza byla hypotéza č. 3: Kritické hodnocení sociální práce zastává mladší generace více, než starší generace. Závěr testování zní: Mezi stupněm dosaženého věku a hodnocením sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě neexistuje souvislost.

Mezi jednou z posledních otázek v dotazníkovém šetření byla stanovena otázka, zdali respondenti již někdy museli vyhledat zařízení poskytující sociální služby. Z celkem 314 respondentů odpovědělo 175 respondentů (56 %), že již někdy vyhledali zařízení poskytující sociální služby. S narůstajícími sociálními problémy, kterými jsou dle Wildmannové (2005) nezaměstnanost, chudoba, narušení rodinných vztahů, kriminalita, drogy, diskriminace, nerovnost pohlaví, manipulace prostřednictvím masmédií atp. se dá očekávat rostoucí potřeba sociální práce. Z výše uvedených informací lze dle mého názoru usoudit, že počet styků s profesí sociálního pracovníka bude do budoucna neustále narůstat.

Ti, kteří uvedli, že již někdy vyhledali zařízení poskytující sociální služby, dále odpovídali na 2 otázky, kde mě zajímalo, zdali jim byla poskytnuta dostatečná pomoc při řešení jejich problému a také jaký byl jejich dojem ze setkání se sociálním pracovníkem. Za velmi pozitivní považují to, že celkem 80 % respondentů uvedlo, že naprosto souhlasí nebo spíše souhlasí s tím, že jim při řešení jejich problému byla poskytnuta dostatečná pomoc ze strany sociálního pracovníka. Pouhých 10 % dotazovaných uvedlo, že spíše nesouhlasí nebo rozhodně nesouhlasí s tím, že jim byla poskytnuta dostatečná pomoc při řešení jejich problému. Poslední otázka, která se týkala dojmu ze setkání se sociálním pracovníkem, byla hodnocena negativněji. 62 % dotazovaných uvedlo pozitivní názor na sociálního pracovníka a zbylých 38 % dotazovaných uvedlo, že jejich dojem ze setkání se sociálním pracovníkem byl spíše

negativní. Matoušek (2003) říká, že je to právě osobnost sociálního pracovníka, která určuje, s jakou zkušeností klient odchází.

Výzkum poskytl pohled na to, jak je sociální práce vnímána veřejností. Ani jedna z testovaných hypotéz se nepotvrdila. U vybrané skupiny respondentů z Havlíčkova Brodu při testování nezáleželo na tom, zda srovnáváme muže či ženy, dále nebyl prokázán žádný rozdíl mezi jednotlivými věkovými skupinami a dále nebyl prokázán žádný statisticky významný rozdíl při rozdělení respondentů podle stupně jejich nejvyššího dosaženého vzdělání. Díky tomuto zjištění mohu konstatovat, že vybrané skupiny obyvatel, které byly rozdělené podle jednotlivých sociodemografických faktorů, byly velmi různorodé ve výběru odpovědí, a tudíž i ve svých názorech na sociální práci. U hypotézy č. 1 tedy nezáleželo na dosaženém vzdělání pro hodnocení prestiže sociální práce. Pokud se nad výsledkem této hypotézy zamyslím, domnívala jsem se, že čím vyšší vzdělání daný respondent bude mít, tím lépe bude hodnotit prestiž sociální práce. Nyní, když se nad danou hypotézou zamyslím více, lidé s vyšším vzděláním mohou mít o problematice prestiže sociální práce více informací, a to například z důvodu, pokud se nad touto otázkou zamysleli a srovnali například své povolání a ostatní povolání, o kterých si myslí, že mají vysokou prestiž s prestiží sociální práce. Tím samozřejmě nechci říci, že lidé, kteří mají nižší vzdělání, musí mít z tohoto důvodu zkreslený nebo nepřesný pohled na prestiž sociální práce.

Dále se nepotvrdilo ani to, že kritické hodnocení sociální práce zastává mladší generace více než starší generace. U této hypotézy jsem si myslěla, že spíše starší generace bude sociální práci hodnotit pozitivněji, a to například z důvodu, že mají více osobních zkušeností se sociální prací, a to například z důvodu svého stáří nebo stáří svých rodičů.

Konečné výsledky vyšly na základě statistických testů. Při provádění výzkumu mohlo samozřejmě dojít ke zkreslení, a to mohlo ovlivnit validitu dat. Mohl být proveden špatný výběr respondentů, ať už na základě pohlaví, věku nebo vzdělání. Mezi respondenty bylo více dotazových ženského pohlaví. Některé odpovědi mohou být nepravdivé, a i to může být jedním z důvodů, který mohl ovlivnit konečné výsledky výzkumu.

Nezbývá než věřit, že se v blízké budoucnosti význam a prestiž tohoto oboru dostane na mnohem vyšší úroveň, která bude více adekvátní její náročnosti a potřebnosti pro společnost.

6 Závěr

Bakalářská práce na základě stanoveného cíle zjišťuje, jaká je informovanost obyvatel Havlíčkova Brodu o sociální práci, a také jaký je pohled obyvatel na tento obor. Na základě stanoveného cíle byly sestaveny 3 výzkumné otázky:

VO1: Jak hodnotí veřejnost sociální práci?

VO2: Na jakých sociodemografických faktorech závisí, že veřejnost přirovnává práci sociálních pracovníků k práci úředníků?

VO3: Jak souvisí věkové rozdělení dané populace s názorem na sociální práci?

Výběrový soubor představovali obyvatelé Havlíčkova Brodu. Základní soubor tvořili respondenti ve věku od 15-64 let. Sběr dat byl realizován pomocí kvantitativní výzkumné strategie, metoda sběru dat byla provedena dotazováním na základě vlastního dotazníku, za pomoci sémantického diferenciálu a Likertovy škály. Výsledky byly zpracovány do tabulek a grafů, hypotézy byly vyhodnoceny pomocí t-testu a korelace. Dotazník se skládal ze sémantického diferenciálu, otázek vypracovaných podle Likertovy škály a otázek, které byly zaměřené na charakteristiku respondentů výzkumného šetření.

Konečné výsledky ukazují, že věkové a vzdělanostní rozdělení obyvatel Havlíčkova Brodu nehraje žádnou roli v celkovém hodnocení sociální práce. Hypotézy ukázaly, že mezi věkovou ani vzdělanostní skupinou není žádný statisticky významný rozdíl. Někteří mladí lidé hodnotí sociální práci velmi pozitivně, jiní negativně, a takto je to i u starší generace obyvatel Havlíčkova Brodu. Stejný výsledek vyšel i u respondentů, kde jsem hodnotila pohled na sociální práci podle stupně dosaženého vzdělání. Nejlépe hodnocené vlastnosti sociální práce podle obyvatel Havlíčkova Brodu jsou: důležitost, odbornost a dostupnost. Nejhůře ohodnocená vlastnost byla prestiž sociální práce. Tyto údaje jsem získala z vyhodnocení sémantického diferenciálu.

Jak jsem již uvedla v mé bakalářské práci několikrát, prestiž sociální práce se potýká s vysokým podhodnocením a řadou limitujících problémů. Je však důležité, aby studenti sociální práce byli s těmito riziky seznámeni již během výuky, a byli připraveni na reálný střet s negativy oboru, který si vybrali pro své budoucí povolání. Za žádoucí považuji zlepšení informovanosti o celkové náplni sociální práce, ke které může přispět

i to, že se sociální pracovníci v zájmu zvyšování prestiže svého oboru budou umět kvalitně prezentovat.

Domnívám se, že výsledky výzkumu této bakalářské práce by mohly sloužit jako zdroj informací o sociální práci pro veřejnost. Dále by výsledky mohly být zdrojem informací zájemcům o studium sociální práce, ale také studentům sociální práce, kteří by mohli získat podrobnější vhled do své profese a povědomí o jednotlivých aspektech sociální práce.

7 Seznam použitých zdrojů

ČEVELA, R., ČELEDOVÁ, L., KALVACH, Z., 2014. *Sociální gerontologie*. Praha: Grada. 240 s. ISBN 978-80-247-4544-2.

DRIJÁKOVÁ, I., 2015. Kompetence a nástroje sociálních pracovníků nejsou dostatečné. *Sociální práce/Sociálna práca*. 15(2), s. 23-37. [online] [cit. 2018-02-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp2_2015_web-160707104822.pdf

GAL, J., WEISS-GAL, I., 2013. *Social workers affecting social policy*. DOI: 10.1080/0312407X.2018.1524919

GHESQUIERE, A., PLICHTA, S.B., MCAFEE, C., ROGERS, G., 2018. *Professional quality of life of adult protective service workers*. DOI: 10.1080/08946566.2017.1352550

GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

HANUŠ, P., 2007. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca*. 7(1). ISSN 1213-6204.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2000. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.

HAVRDOVÁ, Z., a kol. 2010. *Hodnoty prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Hradec Králové: FHS UK. 208 s. ISBN 978-80-87398-06-7.

HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8

HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0.

CHENOT, D., 2011. *The vicious cycle: Recurrent interactions among the media, politicians, the public, and child welfare services organizations*. DOI: 10.1080/15548732.2011.566752.

- JANEBOVÁ, R., 2014. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus. 120 s. ISBN 978-80-7435-374-1.
- JANEBOVÁ, R., MUSIL, L., 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce/Sociálna práca*. (7)1, s. 50-61. ISSN: 1213-6204.
- JANKOVSKÝ, J., 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. 224 s. ISBN 80-7254-329-6.
- JIRÁK, J., KÖPPLOVÁ, B., 2009. *Masová média*. Praha: Portál, 416 s. ISBN 978-80-7367-466-3.
- JONES, M., MCLEK, S.H.E., HEALY, J.P., BRIDGES, D., 2018. *Gender Dynamics in Social Work Practise and Education*. DOI: 10.1080/0312407X.2018.1524919
- KNEZEVIC, M., OVSENIK, R., JERMAN, J., 2006. Social work as a profession. In: VARZIENSKIENE, L., 2009. *The prestige of social work profession*. [online]. s. 98-104. [cit. 2018-18-01]. ISSN 1392-3110. Dostupné z: <https://www.socwork.net/sws/article/view/194/481>
- KODYMOVÁ, P., 2013. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Praha: Karolinum. 134 s. ISBN 978-80-246-2256-9.
- KOHOUTEK, P., 2000. *Základy psychologie osobnosti*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o. 263 s. ISBN 80-7204-156-8.
- KUBALČÍKOVÁ, K., 2009. Role klienta při vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni. *Sociální práce/Sociálna práca*. 9(3), s. 93-102. ISSN 1213-6204.
- KUNNEMAN, H., 2005. Social Work as Laboratory for Nonnative Professionalisation. In: VARZIENSKIENE, L., 2009. *The prestige of social work profession*. [online]. s. 98-104 [cit. 2018-18-01]. ISSN 1392-3110. Dostupné z: <https://www.socwork.net/sws/article/view/194/481>
- KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R., 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3843-7.
- MAHROVÁ, G., VENGLÁROVÁ, M. a kol., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. 168 s. ISBN 8024721385.

- MATOUŠEK, O. a kol., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. 200 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O., 2016. *Metody a řízení sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MATOUŠEK, O., 2016. *Slovník sociální práce*. Vydání: třetí. Praha: Portál. 272 s. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MCCOMBS, M., 2009. *Agenda setting: nastolování agendy - masová média a veřejné mínění*. Praha: Portál. 251 s. ISBN 978-80-7367-591-2.
- MÜHLPACHR, P., 2006. *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: MSD. 228 s. ISBN 80-86633-62-4.
- MUSIL, L., 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*. 8(2), s. 60-79. ISSN 1213.6204.
- MPSV, 2015. *Zdravotníci i úředníci často terčem násilí*. [online]. [cit. 2018-10-17]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/20799>
- NAKONEČNÝ, M., 2005. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada. 225 s. ISBN 80-2000-690-7.
- NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. 162 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NINGEROVÁ, Z., 2015. Sociální práce je neměřitelná, je neviditelná. *Sociální práce/Sociálna práca*. 15(1). [online]. [cit. 2018-02-20]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1_2015_web-160707105016.pdf
- NOVOTNÁ, J., 2014. *Teorie sociální práce*. [online]. Jihlava: VŠP Jihlava. 127 s. [cit. 2017-12-04]. ISBN 978-80-87035-96-2. Dostupné také z: <http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20%20V%C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf>

- PERRY, S.P., MURPHY, M.C., DOVIDIO, J.F., 2015. *Modern prejudice: Subtle, but unconscious?* DOI: 10.1016/j.jesp.2015.06.007.
- PRUDKÝ, J., 2009. *Studie o hodnotách*. Vydavatelství Aleš Čeněk. 236 s. ISBN 978-80-7380-266-0.
- PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J., 2009. *Pedagogický slovník*. 6 aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-7367-647-6.
- ŘEZNÍČEK, I., 2000. *Metody sociální práce*. Nakladatelství SLON. 80 s. ISBN 80-85850-00-1
- STŘELKOVÁ, M., 2007. Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky. *Sociální práce/Sociálna práca*. 7(1), s. 17-20. ISSN 1213-6204.
- SVEŘEPA, M., 2005. Sociální práce a média. *Sociální práce/Sociálna práca*. 5(4). s. 111-119. ISSN 1213-6204.
- ŠRAJER, J., MUSIL, L., 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert. 62 s. ISBN 978-80-7326-145-0.
- TAVEL, P., 2007. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 132 s. ISBN 978-80-244-1658-8.
- TUČEK, M., 2016. *Prestiž povolání – únor 2016* [online]. Centrum pro výzkum veřejného mínění: Sociologický ústav AV ČR. [cit. 2017-11-28]. Dostupné z: <https://cvvm.soc.cas.cz/cz/tiskove-zpravy/ekonomicke/prace-prijmy-zivotni-uroven/2013-prestiz-povolani-unor-2016>
- ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
- URBAN, L., 2008. *Sociologie trochu jinak*. Praha: Grada. 208 s. ISBN: 978-80-247-2493-5.
- VÁGNEROVÁ, M., 2004. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum. 356 s. ISBN 80-246-0841-3.
- VILKA, L., BAHA, I., 2018. *Prestige of social work as profession: Social worker's perspective*. DOI: 10.1051/shsconf/20185103006.

WEINLICOVÁ, I., 2009. *Prezentace sociálních pracovníků a pracovníků v médiích*. Hradec Králové. Diplomová práce. Pedagogická fakulta UHK.

WILDMANOVÁ, M., 2005. *Základy sociální politiky*. Brno: Masarykova univerzita. 128 s. ISBN 80-210-3652-4.

Zákon č. 108/ 2006 Sb., o Sociálních službách, 2017. [online]. [cit. 2017-12-06]. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 87, s. 41-42. ISSN 1211-1244. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbachstav_k_1_10_2017.pdf

ZITA, J., Univerzalizace-specializace jako součást profesionální identity povolání sociální pracovník. In: SMUTEK, M., 2005. *Možnosti sociální práce na počátku 21. Století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. 182 s. ISBN 80-86771-10-5.

ŽÁRSKÝ, M., 2012. Společenské kontexty sociální práce a jejich vliv na práci s cizinci. *Sociální práce/Sociálna práca*. 12(4), s. 134-149. ISSN 1213-6204.

8 Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník

Příloha č. 1 Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Dita Matoušková a jsem studentka třetího ročníku bakalářského oboru Sociální práce ve veřejné správě na Zdravotně sociální fakultě v Českých Budějovicích.

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit pro získání informací do mé bakalářské práce na téma „Vnímání sociální práce obyvateli v Havlíčkově Brodě“.

Dotazník je anonymní a vždy je možná pouze jedna odpověď.

Za vyplnění dotazníku Vám děkuji!

1. Jste muž, nebo žena?
 - a) muž
 - b) žena

2. Jaký je Váš věk?
 - a) 15-30
 - b) 31-50
 - c) 51-64

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) základní
 - b) střední s vyučením
 - c) střední s maturitou
 - d) vyšší odborné nebo vysokoškolské

4. Jaké vlastnosti podle Vás vystihují sociální práci?

(Zakroužkujte prosím: 1 – naprosto souhlasím, 5 – naprosto nesouhlasím)

Důležitost	1	2	3	4	5	zbytečnost
Dostupnost	1	2	3	4	5	nedostupnost
profesionalita	1	2	3	4	5	neprofesionalita
Odbornost	1	2	3	4	5	neodbornost
Obětavost	1	2	3	4	5	neochota
vysoká prestiž	1	2	3	4	5	nízká prestiž
Pomoc	1	2	3	4	5	kontrola

5. Jak jste se dozvěděl/a o sociální práci?

- a) vlastní zkušenost
- b) od osoby blízké či známé
- c) z médií
- d) jiný způsob – napište jaký
-

6. Jak Vy osobně vnímáte roli sociálního pracovníka? (1- rozhodně pomáhající osoba, 5- rozhodně úředník)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Jaký je podle Vás názor veřejnosti na sociální práci?

- a) rozhodně pozitivní
- b) spíše pozitivní
- c) neutrální
- d) spíše negativní
- e) rozhodně negativní

8. Souhlasíte s názorem, že: Sociální práce je důležitá pro fungování společnosti?
- a) rozhodně souhlasím
 - b) spíše souhlasím
 - c) nedokáži posoudit
 - d) spíše nesouhlasím
 - e) rozhodně nesouhlasím
9. Souhlasíte s názorem, že: Sociální práce je prestižní povolání?
- a) rozhodně souhlasím
 - b) spíše souhlasím
 - c) nedokáži posoudit
 - d) spíše nesouhlasím
 - e) rozhodně nesouhlasím
10. Dostal/a jste si již někdy do nepříznivé životní situace, kdy jste musel/a vyhledat zařízení poskytující služby sociální práce?
- a) ano
 - b) ne

Pokud jste na otázku č. 10 odpověděl/a NE, na další otázky již prosím neodpovídejte.

11. Byla Vám poskytnuta dostatečná pomoc při řešení Vašeho problému?
- a) naprosto souhlasím
 - b) spíše souhlasím
 - c) nedokáži posoudit
 - d) spíše nesouhlasím
 - e) naprosto nesouhlasím
12. Jaký jste měl/a dojem ze setkání se sociálním pracovníkem?
- a) rozhodně pozitivní
 - b) spíše pozitivní
 - c) ani pozitivní, ani negativní
 - d) spíše negativní
 - e) rozhodně negativní