



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Vnímání sociálních pracovníků veřejností

Vypracovala: Kateřina Fischerová

Vedoucí práce: doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

České Budějovice 2014

Abstrakt

Klíčová slova: *Profesionální etika - sociální pracovník – sociální služby - veřejnost – vnímání.*

Posláním sociální práce je podle Úlehly (1999) vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient. Pracovníkovou odborností je pak umět být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta. Pomáhat druhým lidem je považováno za samozřejmost, která vychází především z dobré výchovy a z pocitu člověka být potřebný. Pokud se ovšem z pomoci druhým stane poslání, je člověk považován za profesionála, a jeho práce směřuje k tomu, aby přispěl ke zlepšení života těchto lidí. Janebová a Musil (2007) tvrdí, že si sociální pracovníci a pracovnice osvojují mnoho rolí, aby dosahovali cílů sociální spravedlnosti a zvyšování kvality lidského života. Sociální práce by měla reflektovat úlohu médií v moderní společnosti a měla by je umět využít k dosažení svých cílů a k budování veřejného obrazu profese (Sveřepa, 2005).

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak je sociální pracovník vnímán veřejností. V první kapitole práce se vymezují základní pojmy k danému tématu. Uvádí se zde, kdo je to sociální pracovník, jaké jsou předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka, jaké existují etické zásady a principy v pomáhajících profesích. Pozornost se věnuje profesionální etice, etickému kodexu sociálních pracovníků a vyjádření základních postojů sociálních pracovníků na klienta. Definují se sociální služby podle zákona 108/2006 Sb. Formulaci žádoucích kompetencí sociálního pracovníka popisujeme podle Zastrowa a Havrdové (in Matoušek, 2003). Práce se snaží ukázat podstatu rozlišení pomoci a kontroly v sociální práci.

Druhá kapitola práce se věnuje vyjasnění pojmů potřebných k tématu vnímání sociálních pracovníků veřejností. Specifikuje, kdo je veřejnost, co je osobnost a vnímání. Zmíněny jsou faktory, které vnímání ovlivňují. Popisujeme, jaký obraz má

sociální práce ve vybraných českých médiích. Dle Sveřepy (2005) ve vztahu sociální práce a médií hraje významnou úlohu způsob, jakým je sociální práce v médiích zobrazována. Sociální práce i samotní sociální pracovníci by měli reflektovat úlohu médií v moderní společnosti a měli by je používat k naplňování svých cílů.

První dvě kapitoly práce jsou koncipovány teoreticky. Významnou oporou je zde použitá relevantní odborná literatura. Práce se snaží prezentovat komplexnější pohled a ucelenější představu o zpracovávaném tématu.

Ve výzkumné části práce je stanoven cíl výzkumu a zformulovány dvě hypotézy, které se během výzkumu ověřovaly. První hypotéza zněla: **Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem.** Druhá hypotéza: **Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů.** Vzhledem k vybranému tématu byl výzkum realizován metodou kvantitativního výzkumu. Výzkum byl uskutečněn v městě Třeboň v období červen a červenec 2014. Díky velikosti základního souboru nebylo možné provést výzkum na celé populaci základního souboru, proto se přistoupilo k technice tzv. kvótního výběru, která je velmi často používána při průzkumech veřejného mínění. Použita byla metoda dotazníkového šetření, technika dotazník. Dotazník obsahoval 14 otázek a byl distribuován převážně osobním kontaktem. Výzkumu se zúčastnilo celkem 368 respondentů.

Výsledek výzkumu poskytl odpovědi na obě dvě položené hypotézy. První hypotéza: „Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem“, se potvrdila. I druhá hypotéza „Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů“ byla verifikována a potvrdilo se, že míra osobní zkušenosti ovlivňuje, jak je sociální pracovník veřejností vnímán.

Výzkum poskytl pohled na to, jak je veřejností vnímána profese sociálního pracovníka. Vnímání veřejnosti je ovlivněno mírou osobní zkušeností respondenta se sociálním pracovníkem a zároveň mediálním obrazem, prezentovaným masovými médii.

Abstract

Key words: *Professional ethics – social worker – social services – the public – perception.*

According to Úlehla (1999), the mission of social work is to lead a dialogue between what society wants to achieve within its norms, and what the client wishes. It is then the social worker's qualification to be able to be a mediator between the norms of the society and what the client is convinced of. Helping other people is considered to be a matter of course based above all on good upbringing and a man's feeling of being needed. However, if helping others becomes a mission in life, the person is viewed as a professional, and his or her work is aimed at improving these people's lives. Janebová and Musil (2007) claim that social workers adopt a large number of roles to achieve objectives of social justice and enhancing the quality of human life. Social work should reflect the task of mass media in the present society and should be able to employ them to achieve its objectives and to build the public image of this profession (Sveřepa, 2005).

The main objective of the thesis was to find out how social workers are perceived by the public. The first chapter contains the definition of the basic terms of the subject matter. The chapter deals with a description of the social worker and the basic conditions of the social worker's performance, the ethical fundamentals and principles of the helping professions. Attention is also given to professional ethics, to the ethical code of social workers and expressing the basic attitudes of social workers to their clients. Further, it contains a definition of social services according to Act No. 108/2006 Coll. The formulation of desirable competences of social workers is described according to Zastrow and Havrdová (in Matoušek, 2003). The thesis endeavours to show the substance of differentiating between help and control in social work.

The second chapter deals with explaining terms necessary in the subject of perception of social workers by the public. The chapter specifies the terms of the public, personality and perception. It includes factors that influence human perception. We describe the image of social work in selected Czech mass media. According to Sveřepa (2005), a significant role in the relationship of social work and mass media is played by the manner in which social work is presented in mass media. Social work and social workers themselves should reflect the role of mass media in the present society and should use them in achieving their objectives.

The first two chapters deal with the theory of the subject. A significant support in this part is the relevant expert literature that I drew on. The thesis tries to present a more comprehensive view and a more integral idea of the subject matter in question.

In the part dealing with research I set the objective of the research and formulated two hypotheses that were verified in the course of my research. The first hypothesis was: **The perception of social workers is influenced by their image created by mass media.** The second hypothesis: **The perception of social workers is influenced by the degree of respondents' personal experience.** Considering the subject chosen the research was realised by the quantitative method. The research was carried out in the town of Třeboň in the period of June and July 2014. Because of the size of the basic set it was not possible to carry out the research in the entire population of the basic set, and for that reason I chose the technique of the quota selection, which is very often employed in public opinion polls. The method used was that of questionnaire survey, with the questionnaire technique. The questionnaire contained 14 questions, and was distributed mainly personally. A total of 368 respondents participated in the survey.

The outcome of the research provided answers to the two hypotheses. The first hypothesis: "The perception of social workers is influenced by their image created by mass media", was confirmed. The second hypothesis "The perception of social workers is influenced by the degree of respondents' personal experience" was also verified, and it was confirmed that the degree of personal experience influences the way in which social workers are perceived by the public.

The research provided a view of the manner in which the public perceive the profession of social workers. The perception of the public is influenced by the degree of respondents' personal experience with social workers and, at the same time, by their media image, presented by mass media.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných 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.

V Českých Budějovicích dne 11. 08. 2014

Kateřina Fischerová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí bakalářské práce doc. PhDr. Adéle Mojžíšové, PhD., za ochotu, lidský přístup a odborné rady, které přispěly významnou měrou ke zpracování závěrečné práce. Poděkování patří též mým nejbližším za jejich trpělivost během celého studia.

Obsah

1 ZÁKLADNÍ POJMY	13
1.1 Sociální pracovník	13
1.2 Předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka	13
1.3 Etické zásady	14
1.4 Profesionální etika	14
1.5 Etický kodex sociálních pracovníků ČR	14
1.6 Etické principy v pomáhajících profesích	15
1.7 Postoje sociálního pracovníka	15
1.8 Oblast působnosti sociálních pracovníků	16
1.9 Sociální služby	16
1.10 Individuální potřeba sociální služby	17
1.11 Pravomoc sociálního pracovníka	18
1.12 Kompetence sociálního pracovníka	18
1.13 Pomoc v sociální práci	20
1.14 Kontrola v sociální práci	21
1.15 Pomoc nebo kontrola v sociální práci	21
1.16 Typy intervence v sociální práci	23
2 VNÍMÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ VEŘEJNOSTÍ	25
2.1 Veřejnost	25
2.2 Veřejné nastolování témat	25
2.3 Osobnost	26
2.4 Vnímání	27

2.5 Sociální percepce	27
2.6 Faktory ovlivňující vnímání	28
2.7 Obraz sociální práce ve vybraných českých tištěných médiích	30
2.8 Kvalita a dopady působení sociální práce	33
2.9 Úloha sociální práce	34
2.10 Vliv masových médií na vnímání sociálních pracovníků	35
3 VÝZKUMNÁ ČÁST	36
3.1 Cíl výzkumu	36
3.2 Metodika výzkumu	36
3.3 Stanovení výzkumných hypotéz	37
3.4 Charakteristika zkoumaného souboru	37
3.5 Organizace výzkumu	38
4 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	40
4.1 Výsledky zkoumaných hypotéz	50
4.1.1 Hypotéza č.1	51
4.1.2 Hypotéza č.2	54
5 DISKUZE	57
6 ZÁVĚR	61
7 SEZNAM LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ	63
8 PŘÍLOHY	66

Úvod

Posláním sociální práce je podle Úlehly (1999) vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient. Rozvíjet přitom dialog jako spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů. Pracovníkovou odborností je pak umět být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta. Pomáhat druhým lidem je považováno za samozřejmost, která vychází především z dobré výchovy a z pocitu člověka být potřebný. Pokud se ovšem z pomoci druhým stane poslání, je člověk považován za profesionála, a jeho práce směřuje k tomu, aby přispěl ke zlepšení života těchto lidí.

Podle Janebové a Musila (2007) si sociální pracovníci a pracovnice osvojují mnoho rolí, aby dosahovali cílů sociální spravedlnosti, zvyšování kvality lidského života a rozvoje maximálního potenciálu každého jedince, rodiny a skupiny ve společnosti. K tomu musejí zvládat dvě charakteristiky pomáhající osoby – odpovědnost a autoritu (moc).

Téma **vnímání sociálních pracovníků veřejností** jsem si vybrala, protože mne jakožto budoucího sociálního pracovníka zajímalo, jak je veřejností vnímána profese sociálního pracovníka a jakou prestiž má ve společnosti sociální práce. Do té doby jsem od svojí rodiny a nejbližších přátel získala dojem, že příliš nerozumí tomu, k čemu může být sociální práce užitečná a k řešení jakých problémů může být prospěšná. Díky tomu, že lidé nerozumí sociální práci, neumí ji ocenit, což podle mého názoru zákonitě vede k nízké prestiži profese.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak je sociální pracovník vnímán veřejností. Práci jsem si rozdělila do několika částí. V první kapitole jsem definovala základní pojmy, kdo je to sociální pracovník, jaké jsou předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka, jaké etické zásady a principy se uplatňují v pomáhajících profesích, jaké má sociální pracovník kompetence, kde působí a jakou má pravomoc. Specifikuji sociální služby a věnuji se otázce kontroly a pomoci v sociální práci. Druhá kapitola se zabývá

vnímáním sociálních pracovníků veřejností. Definovala jsem veřejnost, osobnost, vnímání, sociální percepci, vypsala jsem faktory, ovlivňující vnímání, popsala jsem obraz sociální práce ve vybraných tištěných médiích a jaký vliv mají masová média na vnímání sociálních pracovníků. V třetí kapitole popisuji cíl, metodiku a organizaci výzkumu, stanovuji výzkumné hypotézy a charakterizuji zkoumaný soubor. Ve čtvrté části analyzuji výsledky dotazníkového šetření a předkládám výsledky zkoumaných hypotéz.

Výsledky šetření bakalářské práce by mohly být podle mého názoru přínosem pro zvýšení identity (určenosti, identifikovatelnosti) profese sociálních pracovníků a sociálních pracovníků. Současně by zjištěná fakta mohla zajímat studenty škol se sociálním zaměřením.

1 ZÁKLADNÍ POJMY

1.1. 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.).

Zákon o sociálních službách stanovuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Nelze považovat za splněnou podmínku odborné způsobilosti, jestliže ji sociální pracovník splnil podle jiného zákona, kde jsou podmínky stanoveny odlišně od právní úpravy zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Kahoun, 2013, str. 383).

1.2. Předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou uvedené v zákoně 108/2006 sb. o sociálních službách:

- a) způsobilost k právním úkonům
- b) bezúhonnost
- c) zdravotní způsobilost
- d) odborná způsobilost

1.3. Etické zásady

Zformulovat etické zásady pomáhající profesi a pak žádat jejich dodržování je příliš jednoduchým řešením problému vztahu pomáhajícího pracovníka ke klientům. „Pomáhající musí pracovat se svým vlastním prožíváním, má-li tyto zásady nejen uznávat, ale též se podle nich cítit. Základní pracovní polohou pomáhajícího je být v kontaktu s klientem a zároveň neztratit zakotvení v sobě samém.“ (Kopřiva, 1997, str. 92).

1.4. Profesionální etika

Velká pozornost se věnuje zejména profesionální etice – je to druh morálky společnosti obsažené v normách, předpisech a v pravidlech chování, v hodnocení morálních kvalit pracovníka, kteří pracují s lidmi. Etika sociální práce tedy představuje soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách znát a dodržovat. Shoda mravní normy a legislativní zákonné úpravy se nazývá legalita (Mahrová, Venglářová, 2008, str.49).

1.5. Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Vyjadřuje respekt ke klientům a jejich sebeurčení především tím, že staví na hodnotách lidských práv (bod 1.1), jedinečnosti člověka (1.2.), potřebě seberealizace klienta (1.3.), vedení klienta k vlastní odpovědnosti (2.1.1.), hledání možností, jak klienta zapojit do řešení problému (2.1.1.). Podporu sociální spravedlnosti obsahuje jednak bod 1.2 (respektování jedinečnosti klienta bez ohledu na jeho charakteristiky i na to, jak přispívá ke blahu společnosti), jednak část 2.5 – pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke společnosti ((Matoušek, 2003, str. 42).

1.6. Etické principy v pomáhajících profesích

Podle Mahrové, Venglářové (2008) se v pomáhajících profesích uplatňují tyto principy:

1. Princip neškození (nonmaleficence) zakazuje ublížit, poškodit či usmrtnit jiné. Má vztah k zásadě „především neškodit“ – „primum non nocere“.
2. Princip dobřečinění (beneficence) představuje pozitivní dimenzi neškození. Znamená předcházet poškození, odstraňovat je a současně podporovat dobro.
3. Respekt k autonomii, tzn. respekt ke stavu nezávislého samostatného jednání bez zevního ovlivnění (autos – sám, nomos – zákon). Každý člověk je nejlepším soudcem svých vlastních záměrů a zájmů. Autonomie předpokládá schopnost zvážit a rozlišit jednotlivé alternativy a schopnost uskutečnit plán.
4. Princip spravedlnosti – má souvislost především s rozdělováním prostředků dobra i zátěže služeb.

1.7. Postoje sociálního pracovníka

Sociální pracovník má vyjadřovat určité základní postoje a hodnoty bez ohledu na konkrétního klienta (bez ohledu na to, zda je mu sympatický či nikoliv). Mezi tyto klíčové postoje náleží podle Felixe Biesteka (1957) individualizace, nehodnotící postoj, respekt vůči právu na sebeurčení, zachovávání důvěrnosti vztahu, kontrolovaná emoční angažovanost, vyjadřování pocitů, akceptace (Navrátil, 2001, str. 46).

Na rozdíl od dřívějšího pohledu, který zdůrazňoval význam neutrality a objektivity sociálního pracovníka (vliv psychoanalýzy), v současném pojetí vztahu se oceňuje spíše schopnost sociálního pracovníka projevovat opravdovost a angažovanost. „V některých případech vystupuje sociální pracovník jako rolový vzor a poskytuje klientovi korektivní zkušenost. Přesto se sociální pracovník musí bránit tomu, aby klientovi

předával své vlastní hodnoty a posiloval tak klientovu závislost na vztahu k němu“ (Navrátil, 2001, str. 47).

Dle Matouška (2003) by měl být sociální pracovník především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by měl dokázat své jednání veřejně obhájit.

1.8. Oblast působnosti sociálních pracovníků

Sociální pracovníci působí v měřítku, které sahá od případové sociální práce až k pokusům ovlivnit celý národní či dokonce nadnárodní systém sociálních služeb. Ambice zastánců radikálních proudů v sociální práci jdou ještě dál, chtějí ovlivnit politické rozhodování ve prospěch znevýhodněných skupin, a to i v oblastech, jež sociální služby přesahují (Matoušek, 2003, str. 12-13) Jakou roli by měl zastávat sociální pracovník, který vystudoval obor sociální práce na vysoké škole? Je běžné, že se od sociálního pracovníka v některých organizacích očekává, že bude „administrátor“. Dostane jasně vymezenou agendu s předepsanými rozhodovacími postupy. Očekává se od něj, že bude schopen s klientem komunikovat tak, aby zjistil informace nutné pro provedení předem stanoveného postupu rozhodnutí, rozhodnutí administrativně vykoná, případně napíše příslušný návrh (Musil, 2007).

1.9. Sociální služby

Zákon č. 108/2006, Sb. o sociálních službách, klasifikuje sociální služby podle druhu na sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence a podle formy na pobytové služby, které jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb; ambulantní služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování; terénní služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí. Zadavatel je ten, kdo je

odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám – např. obec. Uživatelem sociálních služeb je člověk v nepříznivé sociální situaci, kterému jsou služby určeny. Cíle a záměry uživatelů mají při plánování sociálních služeb stejnou váhu jako cíle a záměry zadavatelů a poskytovatelů. (Kozlová, Pták , 2008). Sociální poradenství radí lidem, jak řešit jejich nepříznivou situaci. Je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé jej musí zajistit vždy. Základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení je vždy bezplatné (MPSV, 2013, str.13).

1.10. Individuální potřeba sociální služby

Potřeby jedince podle Bareše (2008) může jen zřídka kdy uspokojit pouze jeden typ služeb. Je tomu tak nejen proto, že potřeby momentálního uživatele služby se v čase dynamicky mění, ale také proto, že potřeby uživatelů určitého typu služeb jsou vždy vysoce individuální. Podstatné je také to, že různé typy sociálních služeb se mohou v řadě ohledů vzájemně doplňovat, ale mohou také klientům nabízet alternativní postupy k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Jedinec v nepříznivé sociální situaci tak může k jejímu vyřešení využít více různých typů služeb, nelze jej „přiradit“ pouze k určitému typu sociálních služeb. Uvedené souvislosti nemají snižovat význam, jaký mají údaje o počtu osob využívajících jednotlivé typy sociálních služeb pro statistické účely či strategická rozhodnutí. Jejich účelem bylo spíše diskutovat vazbu mezi zákonem o sociálních službách taxativně vymezenými typy sociálních služeb a jejich uživateli, respektive poukázat na skutečnost, že odvození skupiny uživatelů pouze od typu sociálních služeb, který užívají, je neúčelné a jde v mnoha ohledech proti smyslu systému fungování sociálních služeb podle nového zákona. Je proto účelné rozlišit určité širší skupiny uživatelů sociálních služeb (Bareš, 2008, str. 10).

1.11. Pravomoc sociálního pracovníka

Moc je velmi důležitá. I při pomáhání. Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá (nebo aspoň slibuje pomoc), aby málo mocný klient byl o něco mocnější. Vedle toho může být moc pracovníka vymezena zákonnými předpisy, organizačním řádem a nepsanými zvyky pomáhající instituce, nepsanými normami platnými v celé společnosti, nebo může vznikat uvnitř jednotlivého vztahu pracovník – klient – ať už spíše z iniciativy pomáhajícího, nebo spíš z iniciativy potřebného. Mocenská pozice pracovníka silně ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. „Čím větší pravomoc pomáhající má, tím větší je tendence jeho protějšku k odstupu a nedůvěře“ (Kopřiva, 1997, str. 40). Moc v širokém pojetí znamená možnost mít vliv na chování druhých, kontrolovat je určitými prostředky, ať už materiálními, nebo symbolickými odměnami a tresty. Moc souvisí se sociálními rolemi a vztahy mezi nimi (Nakonečný, 2009, str. 211). Moc je velmi důležitou složkou vztahu mezi pracovníkem a klientem. „Mocenské postavení pracovníka je pro vlastní pomáhání v zásadě přítěží, někdy však nezbytnou. Je zapotřebí, aby si pracovník projevy svého mocenského postavení uvědomoval. Pokud je to možné, je dobré, aby pracovník, který je důvěrníkem klienta, nebyl současně i vykonavatelem úředně svěřené pravomoci. Pokud to možné není, je třeba dbát alespoň na to, aby každá situace výkonu pravomoci byla pro klienta zřetelně odlišena od situace pomáhání“ (Kopřiva, 1997, str. 51).

1.12. Kompetence sociálního pracovníka

Matoušek (2003) říká, že pravděpodobně nejambicióznější současnou formulaci žádoucích kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním, tj. na úrovni magistra sociální práce, podává americká Rada pro vzdělávání v sociální práci (zkráceně podle Zastrowa, 1995):

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorie v praxi.
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
10. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
11. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.
14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny (Matouše, 2003).

U nás se kompetencemi sociálního pracovníka, čili způsobilostí k výkonu profese, zabývala se spolupracovnice Havrdová (1999). Kompetence chápe jako funkcionální projev profesionální role. Soustava základních kompetencí byla inspirována materiálem britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci shrnujícím požadavky pro udělení diplomu v sociální práci, zohledňovala standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice a vycházela z praktických zkušeností členů

týmu, který českou verzi soustavy vytvořil. Soustava zahrnuje následující schopnosti a dovednosti:

- rozvíjet účinnou komunikaci;
- orientovat se a plánovat postup;
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti;
- zasahovat a poskytovat služby;
- přispívat k práci organizace;
- odborně růst (Matoušek 2003).

Janebová s Musilem (2007, str. 50) říkají, že: „Sociální pracovníce a pracovníci si osvojují mnoho rolí, aby dosahovali cílů sociální spravedlnosti, zvyšování kvality lidského života a rozvoje maximálního potenciálu každého jedince, rodiny a skupiny ve společnosti. Zprostředkovávají interakce mezi lidmi a jejich prostředím. Nikdy nepracují v izolaci a podílejí se na uplatňování multidisciplinárních přístupů. Jako profesionálové naplňují výhradní roli sociální práce – balancování mezi pomocí a kontrolou. Posuzují, plánují a řídí poskytování péče a ochraňují sociální blaho nejvíce zranitelných lidí a dětí. K tomu musí umět zvládat dvě charakteristiky pomáhající osoby: odpovědnost a autoritu.“

1.13. Pomoc v sociální práci

„Pomocí je třeba chápat i leccos, co vyžádáno není, ale co pracovník po uvážlivé reflexi vnímá jako podporu života. Zvláštní význam zde má snaha pomáhající pomoci klientovi připojit se k řádu“ (Kopřiva, 1997, str. 51). Účinná pomoc při mezilidských konfliktech předpokládá neutralitu pomáhajícího. Znamená to, že pomáhající dává pravdu všem účastníkům konfliktu, zajímá se o jejich vidění problému, chápe je a nesnaží se dávat za pravdu takovému názoru, který by mohl znamenat spojení s některým účastníkem proti jinému (Kopřiva, 1997, str. 130).

1.14. Kontrola v sociální práci

Podle Kopřivy (1997) systemický přístup trvá na tom, že pokud děláme klientům něco, co si oni nevyžádali, není to pomáhání, nýbrž kontrola. Kontrola je podle Úlehly totožná se snahou pracovníka měnit něco, co klient měnit nechce. Kontrolu si klient neobjednal. Pomoc spočívá v podpoře změny, kterou si klient objednal a kterou očekává. Předpokladem takto vymezené pomoci je dialog. Pracovník musí porozumět klientově definici problému nebo se na ní musí s klientem dohodnout. Při kontrole pracovník vystačí s monologem. Stačí mu, když klientovy způsoby posoudí ze svého vlastního hlediska (Musil 2004, str. 92).

1.15. Pomoc nebo kontrola v sociální práci

Úlehla (1999, str. 20-21) si myslí, že „cokoli, co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné, nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje“. Obojí patří do „technické“ výbavy pracovníka, obojí je potřebné a má své místo, obojí jsou profesionální způsoby práce a obojí se vyskytuje v průběhu rozhovoru s klientem. Vykonává-li například pracovník dozor nad dodržováním práv dítěte, nebrání to, aby současně nabízel pomoc zaměřenou na posílení rodiny (Úlehla, 1999, str.20-21).

Na výchově v rodině lze dobře ukázat podstatu rozlišení pomoci a kontroly (Úlehla, 1999, str. 20-21). Funkční rodina zvládá podle Matouška (1993) domácí provoz hladce, bez velkého dohadování. Zatímco Úlehla (1999) říká, že aby se člověk stal člověkem, musí do společnosti vrůst. Přitom mu pomáhá, že jej má někdo na starost v jakémsi soustavném tréninku. Bez tohoto tréninku by se nedostal do lidského světa, jak je vidět na tzv. vlčích dětech, které nevyrostly v lidské společnosti. Rodiče tedy dítě učí, trénují, drezírují a kontrolují v získávání návyků slušného, společenského chování, obvyklých zvyků, mateřské řeči a lidského myšlení. Dělají to rodiče a všichni další, kteří jsou kolem. Takováto důkladná průprava, kterou si rodiče berou na starost, vytváří dítěti příležitost „žít s lidmi ve stejném světě.“ Celému tomu postupu říkáváme výchova nebo

socializace, chceme-li použít termínu ze sociální psychologie. Samotná socializace je vedena potřebou lidí žít spolu a z toho plynoucí nutností zařazovat nové členy, čili připodobnit je obrazu svému, potřebou rodičů, aby jejich dítě bylo, „jak má být“, tedy podle společenských pravidel a norem. (Úlehla, 1999, str. 20-21). Tento děj má nezastupitelnou úlohu při procesu socializace a personalizace každého člověka (Jankovský, 2003, str. 71).

„Socializace = proces, v němž dochází k postupné přeměně člověka jako biologické bytosti v bytost společenskou. Realizuje se ve společenském životě, zejména v průběhu mezilidských interakcí.“ (Úlehla, 1999, str. 20-21). Socializace znamená zspolečenštění, respektive celoživotní proces začleňování do společnosti. Jde o proces aktivní, dynamický. V tomto procesu lidé dosahují určitého sociálního statusu (zařazení se na společenském žebříčku), určité sociální pozice a k tomu náležející konkrétní sociální role (Velemínský, 2009, str. 151). Empatie je úzce spojena s kompetencí člověka porozumět druhým lidem a komunikovat s nimi. Je základem uspokojivých interpersonálních vztahů, včetně těch nejdůvěrnějších (Zášková, Mlčák, 2009, str. 99).

Jenže prvotní bezmocnost je právě to, co se výchovou nejvíce mění. Nejspornějším bodem celé výchovy je posuzování této změny: zda je ještě třeba vychovávat, nebo zda už je možno přenechat dítěti samostatnost. To je rozdíl mezi přebíráním kontroly nad někým (či starostí o někoho) a nabízením pomoci. Kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné. V žádném případě neříká, že je kontrola horší či lepší než pomoc. Tvrdí, že jde o dvě různé činnosti a že pro pracovníka je užitečné umět mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly rozlišovat, třeba jen proto, aby si nenamlouval, že pomáhá, když kontroluje (Úlehla, 1999, str.20-21).

Podle Úlehly (1999) aby pracovník přesně věděl, kdy může mluvit o pomoci, potřebuje ji chápat jako výsledek vzájemné interakce s klientem, která splňuje následující:

1. Prvním krokem je klientova objednávka, to znamená přání.
2. Druhým krokem je pracovníkova nabídka. Tou si pracovník otevírá příležitost nabídnout pomoc. Je to jeho odpověď na objednávku. Tedy nabídka pomoci vycházející vstříc hledání pomoci.
3. Tyto kroky se opakují ve sledu, jemuž říkáme dojednávání či nabízení pomoci. Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli, čili o zakázce nebo kontraktu. To jsou synonyma označující, že se pracovník s klientem domluvili na společné práci, jejím cíli a cestě, jak jej dosáhnout. Tedy vyřešení otázky, co spolu budou dělat, aby pracovník naplnil svou touhu pomáhat a klient svou touhu pomoc najít

Pomoc pak je dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil. Cestou k uskutečnění pomoci je její nabízení. Pracovník a klient spolu mohou jednat v obou polohách, v rovině přebírání kontroly i v rovině nabízení pomoci. Pracovník musí umět obojí. Podmínkou je, aby byl schopen jasně rozlišit, kterou z obou variant právě zvolil. Rozlišování pomoci a kontroly se může na první pohled jevit jako banální, samozřejmé a pro běžný život nepodstatné. Jenomže pracovník není v běžném životě. Je to odborník, který se nachází ve zcela zvláštní profesionální situaci, v níž musí zacházet s velmi jemnými odstíny rozdílů a psychologických nuancí. To jej zavazuje k tomu, aby i cosi jinde samozřejmému stále znovu zkoumal a prověřoval. (Úlehla, 1999, str.20-21).

1.16. Typy intervence v sociální práci

Podle Kopřivy (1997) se zcela prakticky a konkrétně na otázku řízení či podpory můžeme podívat z hlediska způsobu, jakým pomáhající s klientem mluví, tj. z hlediska typu intervence. Můžeme rozlišit 4 typy:

- a) **Instrukce** – direktivní typ intervence. Může mít formu důraznější (příkaz, zákaz) či méně důraznou (doporučení, rada), znamená však vždy návod k jednání, opírající se o nějaké hodnocené problémové situace.
- b) **Komentář** – nedirektivní intervence, má menší potenciál direktivity. Na problém odpovídá pomáhající pracovník vlastním stanoviskem, v němž postaví problém do nového světla. Klient vnímá zájem, dostává možnost něco upřesnit, doplnit, objeví se mu nová souvislost, která mu jeho jednání nebo jednání jiných učiní pochopitelnějším. Neobsahuje návod k jednání, nicméně určité řízení je už v tom, že pracovník svým komentářem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět.
- c) **Otázky** – intervence spočívá v kladení otázek. Základní forma intervence v systemické terapii. Nejde o otázky sugestivní, tj. takové, které navozují tendenci k určité odpovědi. Otázka má nasvítit klientovi jeho problém z jiného úhlu, pomáhá mu ujasnit si, co vlastně chce změnit, vyvolává v něm nové myšlenky a nápady.
- d) **Rezonance**- typ intervence, kdy pomáhající pouze zrcadlí to, co říká klient. Pomáhající pracovník pouze naslouchá a opakuje to hlavní, co klient řekl, aby dal najevo, že to slyšel a dobře pochopil. Zde pomáhající opravdu klienta neřídí (Kopřiva, 1997, str. 49-50).

Nedirektivní přístup (podpora klienta, aby přišel na vlastní řešení svých problémů) je v zásadě účinnější, ale časově náročnější přístup. Nehodí se, je-li nebezpečí z prodlení a je-li klient v kritickém duševním stavu, propuká u něj panika, silná deprese, zmatenost (Kopřiva, 1997, str. 51). Vnitřní svět člověka, se kterým pracujeme, je pro pomáhajícího nejdůležitější realitou. „Zajímáme-li se o vnitřní svět druhého, mnohé konfliktní situace mezi pomáhajícím a jeho protějškem se přirozeně přemění v situace spolupráce“ (Kopřiva, 1997, str. 38).

2 VNÍMÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ VEŘEJNOSTÍ

2.1. Veřejnost

Podle Velkého sociologického slovníku (1996) je dnes pod tímto pojmem chápána větší část společnosti, respektive národa, lidu, zainteresovaná na výsledcích ekonomických a společenských aktivit s obecnějším dopadem, na řešení určitého společenského problému, respektive na dění jako takovém. Je to skupina, o jejíž přízeň se uchází decizní sféra, politické strany, masmédia, producenti a distributoři spotřebního zboží. Na veřejnost se orientují různé reklamní, propagační, případně propagandistické akce. Její odezva, tzv. veřejné mínění má ve společnosti funkci sociální kontroly (Maříková, Petrušek, 1996, str. 1382).

2.2. Veřejné nastolování témat

„Žurnalistika má schopnost zviditelňovat věci na veřejnosti a tak jim dodávat důležitost. Události, o nichž sdělovací prostředky neinformují, mají jen nepatrný nebo vůbec žádný společenský význam. Jsou samozřejmě důležité pro ty, jichž se přímo dotýkají, ale nikomu jinému na nich nezáleží, protože o nich nikdo jiný neví“ (McNair, 2004, str. 54).

Rychlý rozvoj médií ve skutečnosti vytvořil poptávku po zprávách a vyvíjel tlak na zpravodajské organizace, aby pouze neseděly na místě a informovaly o zajímavých událostech, ale aby je aktivně vyhledávaly. Pokud je nemohou nalézt, aby se daly do práce a vyrobily je (McNair, 2004, str. 146).

Televizní zpravodajství, přestože pravidelně zasahuje nejvíc lidí, má relativně malý prostor pro přednesení složitých myšlenek a argumentů – dává totiž přednost jednoduchým verbálním a vizuálním sdělením. Bulvární noviny, stejně jako hlavní proud televizního zpravodajství, postrádají prostor i chuť zabývat se do hloubky

složitými tématy a často předpokládají, že jejich čtenáři nemají zájem ani schopnost vstřebat hlubší zpravodajství (McNair, 2004, str. 156-157).

Podle McNaira (2004) žurnalismus nemůže fungovat bez příběhů, které stojí za zveřejnění, a proto potřeba politických aktérů ovlivnit veřejné mínění splývá s poptávkou médií po neustálém přísunu materiálu. Masová média jsou jedním z možných informačních kanálů (např. vedle komunitního vzdělávání). Narůstající konkurence v sociálních službách a nedobrý veřejný obraz sociální práce vyžadují od poskytovatelů služeb začít využívat public relations, nebo-li činnosti v rámci vztahů s veřejností (Sveřepa, 2005).

Zpravodajství je mezi mediálními produkty obecně přikládán velký význam, neboť představuje vlivný zdroj informací a lidé mají tendenci to, co zpravodajství sděluje, považovat za reálný obraz událostí. Přitom zpravodajství je především mediální produkt (tedy zboží), jehož hlavním účelem je, aby si jej koupilo co nejvíce lidí a vlastník média měl zajištěný zisk ze své činnosti (Sveřepa, 2005).

2.3. Osobnost

Osobnost je podle Čakrta (2000) „jedinečný a relativně stabilní vzorec chování, myšlení a emocí vykazovaných individuem“. Osobnost tedy vyjadřuje soubor trvalých rysů, jimiž se jeden člověk odlišuje od jiných. Osobnost reprezentuje ty osobnostní charakteristiky, které vedou k sourodému a rozumně předvídatelnému chování (Čakrt, 2000). Sociologie se zajímá o osobnost proto, že lidé vnášejí do společenského života své vlastnosti, a proto, že si klade otázku možnosti užívání kontroly jejich sociálního chování. J. Szczepanski (1966) používá pojem „společenská osobnost“. Chápe ji jako soubor trvalých vlastností jednotlivce působících na jeho chování, soubor vyrůstající z biologických a psychologických vlastností a vyvěrající z vlivů kultury a ze struktury společnosti, ze které byl jedinec vychován a jejíhož života se účastní (Maříková, Petrusek, 1996, str. 732).

2.4. Vnímání

Vnímání je podle Velkého sociologického slovníku (1996) též percepce – identifikace, diskriminace, zjišťování a odrážení předmětů, jejich vlastností a vztahů mezi nimi, jakož i časoprostorové vztahy těchto předmětů k vnímajícímu subjektu. Existuje vnímání času, pohybu, vzdáleností, věcí, dějů atd. Vnímání bývá vymezováno jako stupeň smyslového poznání, kvalitou se lišící od pouhého čítí. Čítí se týká jednotlivých vlastností věcí a jevů, zatímco vnímání se týká předmětů jako úhrnu určitých vlastností a to ve smyslově názorné podobě. Vnímání je považováno za prvopočátek psychických procesů (Maříková, Petrušek, 1996, s. 1390-1391).

2.5. Sociální percepce

Sociální percepce je definována jako vnímání lidí a jejich projevů, je součástí tohoto druhu inteligence. Sociální vnímání je proces, který zahrnuje selekci vnímaných informací a specifický způsob jejich zpracování. Vnímání lidí je výsledkem specifické zkušenosti s takovými projevy. Tato zkušenost se projeví určitým zaměřením, výběrem podmětů, jichž si člověk vůbec všimne, a především jejich interpretací, tj. způsobem zpracování takových informací. Vnímání a interpretace sociální reality je naučená, ovlivněná názory a postoji dané společnosti, resp. sociální skupiny, jejíž je členem (Vágnerová, 2004, str. 285).

2.6. Faktory ovlivňující vnímání

Stereotypy

Na percepci různých kategorií mohou působit stereotypy, které často odrážejí ve větší míře osobnost poznávajícího než kvality poznávaných objektů. Stereotypizace je tendence hodnotit lidi generalizovaně, podle určitých, předem daných kritérií, dost často povrchních charakteristik. Stereotyp je chápán jako zkratkovitý zafixovaný názor na určitý objekt nebo jev. Vytváří se na základě zkušenosti, mnohdy specifické či jednostranné. Také on slouží k zjednodušení sociální orientace, i když bývá zdrojem nepřesností a zkreslení. Hlavní chybou je tendence pohlížet na nějakého člověka především jako na příslušníka určité skupiny a opomíjet jeho specifické vlastnosti, tj. individualitu. „Stereotypy mohou jít až do extrému, kdy očekáváme, že všichni příslušníci určité skupiny budou mít stejné vlastnosti a budou se vzhledem k tomu i stejně chovat“ (Vágnerová, 2004, str. 288).

předsudky

Specifickou kategorií postojů, které mají své nezanedbatelné sociální důsledky, jsou předsudky. Pro tento druh postojů je typické, že mají velmi silný emoční náboj a slabou kognitivní složku. To znamená, že lidé mají o dané skutečnosti málo informací a mají s nimi minimální či žádné osobní zkušenosti. Takové postoje se vytvářejí bez dostatečné znalosti, vesměs pouze na afektivní bázi, a právě pro svou iracionalitu bývají rigidní a těžko ovlivnitelné. „Typickým znakem předsudku je zaujatost a odolnost vůči rozumovým argumentům, které nejsou akceptovány. Součástí předsudků jsou stereotypy, tj. zafixované zjednodušené a zkreslené názory, obvykle na určitou, specificky vymezenou skupinu lidí. Předsudky bývají přejímány prostřednictvím sociálního učení od ostatních lidí. Bývají akceptovány snadno, protože nevyžadují větší úsilí a vytvářejí pocit jistoty a bezpečí. Na lidské chování mívají spíše negativní vliv, vedou k různým diskriminačním projevům“ (Vágnerová, 2004, str. 295).

zkušenost

Podle Vágnerové (2004) se zkušenost projevuje v prožívání, uvažování i chování jedince a obvykle je nějakým způsobem modifikuje. Může působit pozitivně i negativně. Děje se tak na základě vědomých zkušeností, ale i pod vlivem vytěsněných a zdánlivě zapomenutých zážitků. To, jak bude zkušenost vypadat, záleží ve velké míře i na osobnosti jedince. Pokud jedinec vlastní zkušenost nemá, může jeho vnímání ovlivnit zkušenost nepřímá - zprostředkovaná jiným člověkem.

zdroje informací

Naše názory na jiné lidi, resp. sociální skupiny, jsou samozřejmě ovlivnitelné novými zkušenostmi a informacemi, ale i zde záleží na tom, jaké jsou to informace, resp. jaký je jejich zdroj. Lidé mají tendence snadněji přijímat informace, které jsou v souladu s původním názorem, těmto informacím také přikládají větší váhu. Důležitý je i zdroj, který přijímáme jinak podle toho, zda je sděluje vážený člověk, odborník či pouze ten, k němuž máme pozitivní vztah, nebo naopak někdo, kdo je nám nesympatický a komu nevěříme. Důvěryhodnost zdroje je také často posuzována subjektivně (Vágnerová, 2004, str. 289). Sotva taky můžeme být nestrannými pozorovateli toho, co se nás bezprostředně týká, a sotva též umíme tomu druhému dobře sdělit, co skutečně prožíváme- různí lidé běžně užívají stejné slovo pro různé duševní stavy a různá slova pro stejný stav (Langmeier, Krejčířová, 2006).

volnost rozhodování

Pokud ti, kdo se nás snaží o něčem přesvědčit či pohnout k nějakému jednání, respektují naši volnost rozhodování, pak obvykle nepřekládají holé informace k věření nebo pouze hotové rady či příkazy, ale snaží se nás přesvědčit – podpořit jistým způsobem to, s čím se na nás obracejí. Stejně postupujeme i my ve vztahu k lidem, jejichž názory a jednání chceme ovlivnit (Eichler, Ryska, Svoboda, 2007, str.144).

2.7. Obraz sociální práce ve vybraných českých tištěných médiích

Dle Sveřepy (2005) ve vztahu sociální práce a masových médií hraje významnou úlohu způsob, jakým je sociální práce v médiích zobrazována. Podívejme se proto na tři významné české deníky:

- Jak často píší o sociální práci?
- Která témata z oblasti sociální práce zobrazují?
- Na co se v těchto zprávách primárně zaměřují, jaký je způsob nastolování těchto témat?
- V jakých rolích zde vystupují sociální pracovníci?

Mladá fronta Dnes

Za sledované období vyšlo v Mladé frontě Dnes celkem čtyřicet pět článků týkajících se sociální práce. Nejvíce z nich (23) bylo o sociálně právní ochraně dětí (péče o dítě, odebírání do ústavů atd.). Články se většinou zaměřují na událost, do které jsou buď sociální pracovníci/pracovnice zapojeni jako účastníci, nebo se k ní vyjadřují v úloze odborníků. Hodnocení, která se k těmto rolím pojí, jsou v neutrálních nebo mírně pozitivních hodnotách. V textech, které se věnovaly přímo úloze sociální práce, bylo její hodnocení spíše až zcela negativní. V rozboru se také ukázalo značné množství textů, které vznikly jako odezva na public relations aktivity neziskových organizací poskytujících sociální služby. Přestože zde hovoříme o sociální práci a sociálních pracovnících, taková označení se objevují pouze v minimu článků. Většinou musíme sociální pracovníky hledat pod jinými pojmy, například pracovnice péče o dítě, streetworker, koordinátor projektu a další (Sveřepa, 2005).

Právo

Ve sledovaném období vyšly v domácím zpravodajství a na komentářové straně deníku Právo celkem dvacet dva články spojené se sociální prací. Deník Právo má ze všech sledovaných tiskovin nejširší záběr témat souvisejících se sociální prací, ovšem většinu z nich zmiňuje pouze jedním textem, často spadajícím do kategorie public

relations článků. Velký prostor poskytuje tématům o sociální práci na své názorové stránce. Pracovníci různých neziskových organizací se zde vyjadřují k událostem nebo jevům, které souvisí s jejich činností. Tyto komentáře většinou vyznívají pro sociální práci negativně, a ve srovnání s ostatními deníky je síla záporného hodnocení větší. Hlavním obsahem zpráv v Právu, stejně jako v jiných novinách, jsou určité události (domácí násilí, týrání atd.), k nimž se až následně připojuje souvislost se sociální prací. V textech věnovaných primárně sociální práci zazněly spíše negativní informace o jejím fungování (Sveřepa, 2005).

Lidové noviny

V Lidových novinách otiskli od září do listopadu 2003 celkem patnáct článků souvisejících se sociální prací. Lidové noviny ve svých textech používají často označení „sociální pracovníce/pracovník“. To je v ostatních denících spíše výjimkou (Sveřepa, 2005). V odborném diskurzu české sociální práce je „sociální pracovník“ typicky popisován jako genderově neutrální (Janebová, 2008). Proti dvěma předchozím deníkům také přinesly více pozitivně laděných materiálů o sociální práci a – což je zcela výjimečné – věnovaly se v nich primárně tomu, co sociální práce dělá. V ostatních textech platí stejné schéma, jako jinde – noviny informují o události, a k té se případně pojí něco o sociálních pracovnících. Lidové noviny rády pracují s pojmem „odborník“ či „expert“, který má dodat obsahu patřičnou váhu. Několikrát tak byli označeni i sociální pracovníci (Sveřepa, 2005).

Podle Sveřepy (2005) lze ze sledovaných materiálů vyvodit tři základní způsoby nastolování témat vztahujících se k sociální práci:

- 1) Informování primárně o jiné události, s níž sociální práce souvisí. Typickým příkladem tohoto nejčastěji zastoupeného způsobu je zpravodajství o sporech ve výchově dětí, o zanedbávání péče v domovech důchodců, o dětské prostituci. Sociální práce ve většině zpráv, jež se jí týkají, není jejich hlavním obsahem, nýbrž doplňuje kontext (Sveřepa, 2005).

- 2) Materiály vzniklé jako reakce na public relations aktivity poskytovatelů sociálních služeb popisují úspěchy těchto organizací či jejich činnost a zpravidla jsou doplněny příběhem některého uživatele služeb. Všechny public relations články se týkaly nestátních organizací. Tento způsob nastolování přináší velké množství témat, ta však nejsou dále rozvíjena. Takto se do deníků dostávají především zprávy o zdravotně postižených, domácím násilí a linkách důvěry (Sveřepa, 2005).
- 3) Zprávy o určitým způsobem výjimečných postupech sociálních pracovníků. Deníky informují o programech, které jsou jinde neobvyklé či nefungují tak, jak mají. První typ můžeme zaznamenat v Lidových novinách, jež referují např. o pomoci neplatičům nájemného nebo sociálně slabým rodinám, druhý v Právu, které informovalo o neúspěchu programu pro nezaměstnané absolventy. Určitá témata spojená se sociální prací se na stránky tisku dostávají pro ně typickým způsobem – např. práce s dětmi výhradně jako vedlejší produkt jiné události, stejně tak senioři – domácí násilí a zdravotně postižení jsou většinou zastoupeny v reakcích na public relations (Sveřepa, 2005).

Podle Výrosta, Slaměníka (2008) jsou role stabilizované vzorce chování spojené s konkrétními pozicemi v sociálním systému. Sveřepa (2005) říká, že v analyzovaných textech se sociální pracovníci nejčastěji vyskytovali v těchto rolích:

1) Účastník událostí

Noviny popisují, jakým způsobem sociální pracovníci jednali nebo typicky jednají. Tato role se nejčastěji objevuje ve zprávách o události, na níž se sociální pracovníci podíleli, v několika málo případech je primárně popisována přímo činnost sociálních pracovníků. Hodnocení sociálních pracovníků v souvislosti s touto rolí je většinou neutrální či spíše pozitivní, ovšem není zjevně vyjádřené, projevuje se tím, že sociální pracovník v textu vystupuje jako někdo, kdo udělal něco dobrého. Jestliže

se v textech objevuje přímé hodnocení činnosti sociálních pracovníků, vyznívá negativně (Sveřepa, 2005).

2) Odborník

Sociální pracovníci často vystupovali jako odborníci vyjadřující se k jevům, o nichž pojednává zpravodajský článek – taková role je jednoznačně pozitivní (i tehdy, když zastávají neoblíbené nebo jen jiné názory, jsou prezentováni jako odborníci, což posiluje jejich autoritu). Jen v minimálním počtu případů je však sociální pracovník v roli komentujícího odborníka označován jako sociální pracovník. Setkáváme se místo toho se streetworkery, kontaktními pracovníky, koordinátory – je velmi pravděpodobné, že si toto působení sociálních pracovníků, které posiluje jejich společenskou prestiž, s oborem a pojmem sociální práce spojí pouze malá část čtenářů (Sveřepa, 2005).

Ve zkoumaném vzorku se podle Sveřepy (2005) 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 Sveřepa spatřuje zásadní nedostatek současné české sociální práce, jež není schopna seznámit veřejnost se svými postoji a přístupy k aktuálním tématům.

2.8. Kvalita a dopady působení sociální práce

Podle Bajera (2008) chce MPSV posílit kompetenci profesních asociací sociálních pracovníků. Pokud je společenská zakázka na obor sociální práce formulovaná účelově a ze sociální práce se stává sankční nástroj, tak svou úlohu nenaplnuje. Naplňuje obor sociální práce společenskou zakázku? Jaká je společenská zakázka pro obor sociální práce? Sociální práce je základním a primárním nástrojem sociální soudržnosti společnosti v kontextu solidarity mezigenerační, příjmové, kulturní apod. Sociální práci

neurčuje výše dávek nebo třeba stanovisko justice. Kvalitu a dopady působení sociální práce určuje míra poznání ve společenských a individuálních potřebách. Obor sociální práce tedy společenskou zakázku naplňuje, ale... Naplňuje ji v případě, že je takto společenská zakázka formulována. Pokud je formulována účelově a sociální práce je použita například jako sankční nástroj, potom je poslání sociální práce deformováno a v mnoha případech tomu tak je (Bajer, 2008).

2.9. Úloha sociální práce

Většina lidí za celý svůj život nepřijde do přímého kontaktu s žádným sociálním pracovníkem či pracovnící a média jsou pro ni hlavním zdrojem informací o sociálních službách. Média mohou být důležitým nástrojem ve snaze naplnit sociálně politické cíle (viz např. Tomeš, 1996), nebo je naopak podkopat, kupř. podporou či zastíráním společenské nerovnosti (Burton a Jiráček, 2001). Sociální práce by měla reflektovat úlohu médií v moderní společnosti a umět je využít k dosažení svých cílů – při zlepšování informovanosti a při vzdělávání cílových skupin, v úsilí o změnu sociálního prostředí nebo prostředek komunikace s možnými uživateli sociálních služeb a budování veřejného obrazu profese (Sveřepa, 2005).

Jak tedy vnímáme zákon o sociálních službách, který vymezuje také úlohu sociální práce? V této oblasti se skrývá úskalí. Zákon o sociálních službách staví sociální pracovníky do role posuzovatelů životní situace klientů, rozhodujících o přiznání, či nepřiznání dávky a kontrolujících její využití. Sociální pracovníci nemají prostor a čas na individuální práci s klientem: posoudí ji podle předem stanoveného formuláře a tím jejich aktivita končí. Důležité také je, že sociální práce se dostává do role, kdy stojí mezi člověkem a penězi. Teď má navíc ještě posílit svou kontrolní úlohu. Jenže tento

postup není v pořádku. Podstatné je, že člověk má zajištěnu pomoc tam, kde mu vlastní síly nestačí (Bajer, 2008).

2.10. Vliv masových médií na vnímání sociálních pracovníků

Masová média (hromadné sdělovací prostředky) se stala vlivnou součástí moderní společnosti a sociální pracovníci by to měli zohlednit ve způsobu své práce. Média ovlivňují celkové uspořádání společnosti, dokáží přimět sociální instituce ke změně chování, formují veřejné mínění, posilují informovanost a vzdělanost svého publika, rozvíjí nebo rozvrací společenský konsenzus – a přímo či nepřímo tak zasahují do mnoha oblastí, v nichž se sociální pracovníci pohybují (Sveřepa, 2005).

Na vnímání sociálních pracovníků veřejností se významnou měrou podílejí média, jak jsme ukázali v teoretické části práce, ale také záleží na individuální osobnosti klienta.

3 VÝZKUMNÁ ČÁST

3.1. Cíl výzkumu

Primárním **cílem mého výzkumu bylo zjistit, jak je veřejností vnímán sociální pracovník**. Především jsem chtěla zjistit, zda je při vnímání sociálních pracovníků veřejnost ovlivněna mírou osobní zkušenosti respondentů a zda je vnímání sociálních pracovníků ovlivněno mediálním obrazem. Sekundárním cílem bylo samotným sociálním pracovníkům poskytnout zpětnou vazbu o tom, jak veřejnost vnímá sociální práci.

3.2. Metodika výzkumu

Vzhledem k vybranému tématu jsem si pro šetření zvolila **metodu kvantitativního výzkumu**. Výzkum jsem se rozhodla realizovat v Třeboni. Město Třeboň jsem si pro svůj projekt vybrala záměrně, žiji zde již od svého narození a velice mne zajímalo, jak lidé z Třeboně sociální pracovníky vnímají. Díky velikosti základního souboru jsem pro výzkum použila **metodu dotazníkového šetření**.

„Dotazník je nejfrekventovanější metodou získávání údajů“ (Gavora, 2000, str. 121). Výhodou tohoto typu výzkumu je možnost oslovit velké množství respondentů, časová nenáročnost a zachování anonymity respondenta. Průcha (2003, str. 291) tvrdí, že „standardizované pracovní procedury v rámci metod výzkumu jsou aplikovány zejména při měření, škálování, evaluaci, statistické analýze aj.“ Ve výzkumu představují pracovní nástroje, a proto znalost zacházení s nimi je předpokladem solidní výzkumné práce. Měření má dobrou validitu tehdy, jestliže měří skutečně to, co měřit má. Pro exaktní posouzení validity měření je třeba mít k dispozici nějaké jiné vnější kritérium (např. jiné měření, u něhož je validita nesporná), se kterým se dané měření srovnává. Reliabilita měření nahrazuje pojmy spolehlivost, stabilita, homogenita, přesnost,

konzistence nebo stálost. Aby měření bylo reliabilní, je třeba, aby při opakování za stejných podmínek poskytovalo stejné- zhruba stejné- výsledky. Jestliže chápeme reliabilitu širším způsobem, potom požadujeme, aby měření spolehlivosti bylo ještě navíc přesné, tj. minimálně zatíženo chybami měření (Chrátka, 2007, str. 38).

3.3. Stanovení výzkumných hypotéz

K dosažení cíle práce jsem si stanovila tyto dvě hypotézy:

Hypotéza 1: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem.

Hypotéza 2: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů.

3.4. Charakteristika zkoumaného souboru

Základní soubor tvořili obyvatelé města Třeboně. Podle údajů z Českého statistického úřadu k 31. 12. 2013 má Třeboň 8481 obyvatel. Vzhledem k velikosti základního souboru bylo nemožné realizovat výzkum na celé populaci základního souboru. Rozhodla jsem se použít **techniku kvótního výběru**. V případě kvótního výběru se postupuje tak, že se zvolí určité kontrolní znaky, podle nichž se výzkum orientuje. Já jsem si za kontrolní znaky zvolila tyto sociodemografické charakteristiky:

- a) věk
- b) pohlaví
- c) stupeň dosaženého vzdělání.

Relativní i absolutní četnosti těchto charakteristik ve výběrovém souboru by měly odpovídat jejich četnostem v základním souboru. Tyto četnosti jsem převzala z údajů na stránkách Českého statistického úřadu. Při výzkumu jsem se řídila následujícím

procentuálním složením respondentů (tabulka 3.4.1). **Výzkumu se zúčastnilo celkem 368 respondentů.**

Tabulka 3.4.1: Věková struktura obyvatel Třeboně k 31.12.2013

Věk	Muži	Ženy	Celkem
0-14 let	626	609	1235
15-64 let	2742	2782	5524
nad 65 let	702	1020	1722
Celkem	4070	4411	8481

Zdroj: Veřejná databáze ČSÚ

3.5. Organizace výzkumu

Chrátka (2007, str. 12) popisuje základní schéma postupu při výzkumu: 1) stanovení problému, 2) formulace hypotézy, 3) testování (verifikace, ověřování) hypotézy, 4) vyvození závěrů a jejich prezentace. Podle Průchy (1996, str. 145) „pedagogický výzkum disponuje nástroji schopnými stanovení toho, zda je evaluace určitého jevu či procesu dostatečně spolehlivá, přesná, založená na vědeckých předpokladech atd., a tudíž použitelná pro praktické účely bez rizika chybných rozhodnutí“.

Já jsem si výzkum rozdělila do několika fází. Nejprve jsem si nastudovala potřebnou odbornou literaturu. Získané informace mi byly oporou při **sestavování dotazníku**. Dotazník obsahoval celkem 14 otázek, kterým předcházel krátký úvod. První tři otázky se týkaly věku, pohlaví a nejvyššího vzdělání respondentů. Respondenti si u všech otázek mohli vybrat z vícera nabízených možností, ale zaškrtnout mohli vždy jen jednu odpověď. U otázky číslo devět byla poskytnuta možnost vyjádřit svůj názor k upřesnění odpovědi.

Po sestavení dotazníku jsem si nejprve na menším množství respondentů provedla předvýzkum. Díky předvýzkumu jsem si ověřila, že otázky uvedené v dotazníku jsou respondentům srozumitelné. Dotazníky jsem začala šířit v měsíci červnu 2014. Svým treboňským známým jsem dotazníky rozeslala přes internet. Dále jsem dotazníky distribuovala do místních středních škol, domova pro seniory, domů s pečovatelskou službou, na městský úřad a do vybraných treboňských podniků. Osobní kontakt jsem použila zejména u respondentů vyššího věku. V půlce měsíce července 2014 jsem výzkum ukončila. Celkově se mi navrátilo 403 vyplněných dotazníků. Protože vzorek neodpovídal předem stanoveným kritériím, musela jsem provést došetření u respondentů nad 65 let a naopak náhodně vyřadit dotazníky u respondentů se vzděláním střední s maturitou, jejichž počet byl vyšší, než jsem k výzkumu potřebovala. **Pro výzkum jsem použila 368 dotazníků.** Po kompletním sběru dotazníku jsem započala s analýzou získaných dat a výsledky jsem zpracovala do souhrnných tabulek a grafů. Po třídění prvního stupně jsem rozčlenila četnost těchto tříd podle dalších vlastností a získala třídění druhého stupně. Výsledek jsem shrnula do tzv. kontingenční tabulky.

4 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Každá dotazníková otázka je stručně popsána a znázorněna v grafu nebo v tabulce.

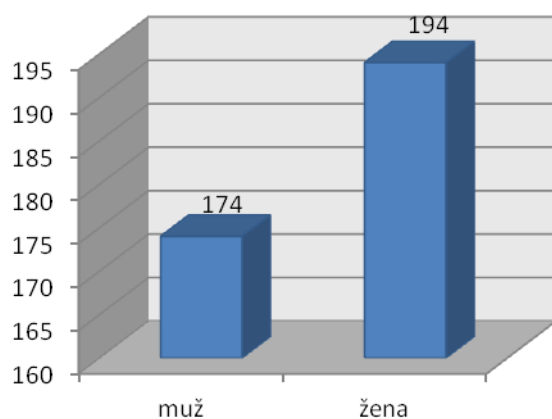
1. Jste muž nebo žena?

Tabulka 1.1: Složení respondentů dle pohlaví

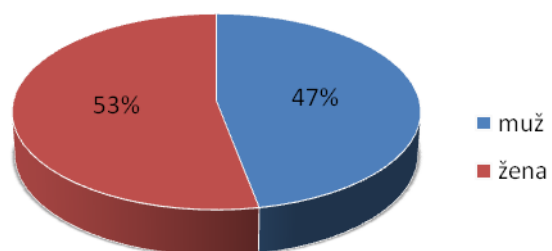
Odpověď	Text odpovědi	počet odpovědí	výsledek v %
A	muž	174	47%
B	žena	194	53%
C e l k e m		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 1.1.: Respondenti dle počtu



Graf 1.2.: Respondenti dle pohlaví v %



Zdroj: vlastní výzkum

Z uvedené tabulky 1.1 a grafů 1.1 a 1.2 vyplývá, že se výzkumného šetření zúčastnilo 174 mužů a 194 žen.

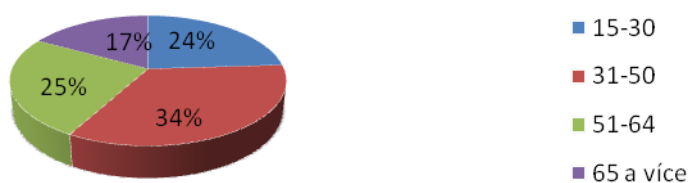
2. Kolik je Vám let?

Tabulka č. 2.1: Věková struktura

Odpověď	Text odpovědi	počet odpovědí	výsledek v %
A	15-30	92	25%
B	31-50	111	30%
C	51-64	94	26%
D	65 a více	71	19%
C e l k e m		368	100%

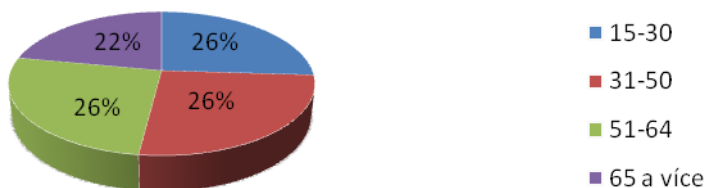
Zdroj: vlastní výzkum

Graf č.2.1.: Věková struktura muži



Zdroj: vlastní výzkum

Graf č.2.2.: Věková struktura ženy



Zdroj: vlastní výzkum

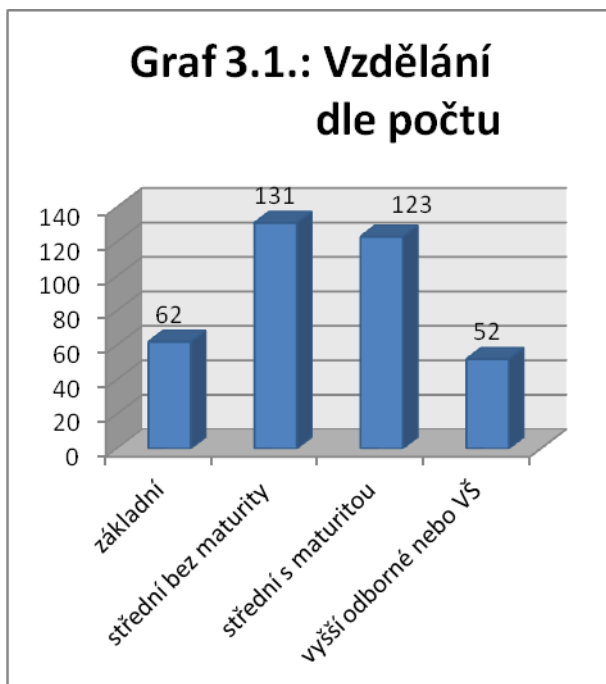
Největší počet tvořila skupina respondentů ve věku 31-50 let, nejmenší počet respondentů měla věková skupina 65 a více let. Věková skupina 15-30 let měla 25% z celkového počtu respondentů, což bylo jen o jedno procento méně než věková skupina 51-64 let.

3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

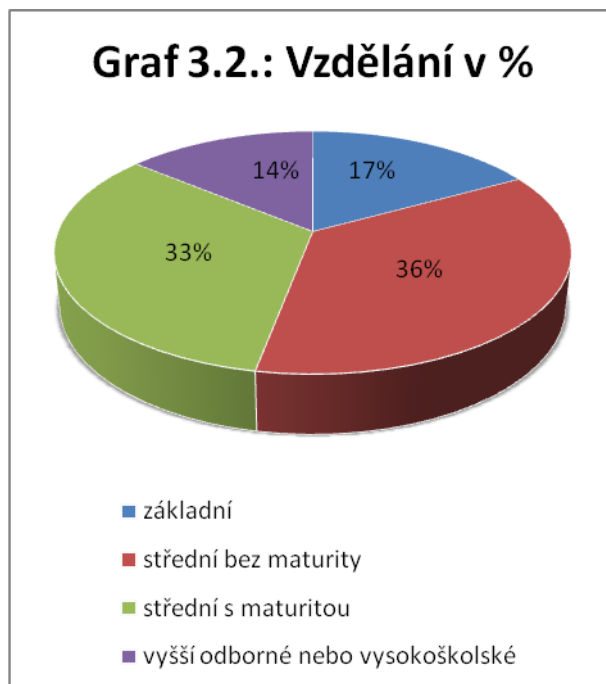
Tabulka 3.1: Dosažené vzdělání

Odpověď	Text odpovědi	počet odpovědí	výsledek v %
A	Základní	62	17%
B	střední bez maturity	131	36%
C	střední s maturitou	123	33%
D	vyšší odborné nebo vysokoškolské	52	14%
C e l k e m		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum



Zdroj: vlastní výzkum



Zdroj: vlastní výzkum

Z výsledků uvedených v tabulce 3.1 a grafech 3.1 a 3.2 vyplynulo, že největší počet respondentů měla kategorie se vzděláním střední bez maturity. Nejméně respondentů obsahovala kategorie s ukončeným vyšším odborným nebo vysokoškolským, jen 14% všech respondentů.

4. Je podle Vás práce sociálních pracovníků pro společnost důležitá?

Tabulka 4.1: Důležitost práce sociálních pracovníků

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	velmi důležitá	124	34%
B	spíše důležitá	214	58%
C	neutrální	18	5%
D	spíše nedůležitá	2	0%
E	nedůležitá	10	3%
C e l k e m		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 4.1 vyplývá, že nejvíce respondentů (58%) se přiklonilo k názoru, že práce sociálních pracovníků je spíše důležitá. Za velmi důležitou ji považuje 34% všech respondentů. Za nedůležitou považuje práci sociálních pracovníků jen 3% respondentů.

5. Sociální pracovníci podle Vás lidem pomáhají nebo je kontrolují?

Tabulka 5.1: Pomoc nebo kontrola?

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	většinou pomáhají	144	39%
B	většinou kontrolují	0	0%
C	kontrolují i pomáhají	224	61%
D	nevím	0	0%
C e l k e m		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum

S tvrzením, že sociální pracovníci lidem většinou pomáhají, souhlasilo 39% všech respondentů. Zbýlých 61% respondentů uvedlo, že sociální pracovníci lidi kontrolují i pomáhají. Žádný z respondentů neoznačil odpověď B – většinou kontrolují a ani únikovou odpověď D – nevím.

6. Jak vy osobně pohlížíte na práci sociálních pracovníků?

Tabulka 6.1: Osobní pohled

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	většinou s profesionálním přístupem	52	14%
B	někdo dělá práci dobře, jiný špatně	212	58%
C	mají stále ještě co zlepšovat	30	8%
D	v poslední době se jejich práce zlepšila	74	20%
C e l k e m		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Tato otázka ukázala, jak respondenti osobně pohlíží na práci sociálních pracovníků. 14% respondentů označila sociální pracovníky za pracovníky s profesionálním přístupem. 58% ze všech respondentů si myslí, někdo dělá práci dobře, jiný ne. Nejmenší počet respondentů souhlasí s tvrzením, že sociální pracovníci mají stále ještě co zlepšovat. 20% respondentů si myslí, že sociální pracovníci mají stále co zlepšovat.

7. V případě, že se v médiích objevují kritiky sociálních pracovníků, jsou podle Vás tyto kritiky:

Tabulka 7.1: Pravdivost kritiky v médiích

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	vždy pravdivé	0	0%
B	z části pravdivé	60	16%
C	úmyslně zveličeny, aby byly atraktivnější	71	19%
D	většinou neoprávněné	10	3%
E	nevím, nemohu posoudit	227	62%
C e l k e m		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 7.1 vyplynulo, že nejvíce respondentů označilo odpověď E, nevím, nemohu posoudit. Ani jeden respondent nesouhlasil s výrokem A - V případě, že se v médiích objevují kritiky sociálních pracovníků, jsou podle Vás tyto kritiky vždy

pravdivé. 3% všech respondentů označila odpověď D – většinou neoprávněné. 19% respondentů se domnívá, že kritiky jsou úmyslně zveličeny, aby byly atraktivnější.

8. Jak vnímáte mediální obraz sociálního pracovníka?

Tabulka 8.1: Obraz sociálního pracovníka

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	dobře	21	6%
B	spíše dobře	133	36%
C	neutrálně	172	47%
D	spíše špatně	42	11%
E	špatně	0	0%
Celkem		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 8.1 prezentuje, jak vnímají respondenti mediální obraz sociálního pracovníka. Součet odpovědí A a B ukázal, že 42% respondentů vnímá na škále hodnocení sociální pracovníky dobře a spíše dobře, téměř polovina respondentů vnímá sociální pracovníky neutrálně. Pouhých 11% ze všech respondentů uvedlo, že vnímají obraz sociálního pracovníka spíše špatně.

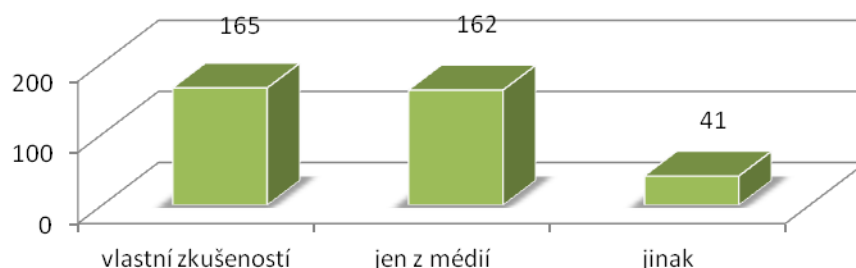
9. Jak jste se seznámil/a s činností sociálních pracovníků?

Tabulka 9.1: Seznámení s činností SP

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	vlastní zkušeností	165	45%
B	jen z médií	162	44%
C	Jinak	41	11%
Celkem		368	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 9.1.: Seznámení s činností sociálních pracovníků v počtu respondentů



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 9 byla otázkou dělicí, která rozřadila respondenty do tří skupin podle toho, jakým způsobem se seznámili s činností sociálních pracovníků. Počet respondentů s vlastní zkušeností se sociálním pracovníkem byl téměř vyrovnaný s počtem respondentů majících zkušenost pouze z médií. 41 respondentů, kteří odpověděli za C – jinak, již na další otázky nemohli odpovídat, jelikož další otázky vyžadovaly u respondentů buď vlastní zkušenost se sociálními pracovníky, a nebo zkušenost získanou pouze z médií.

10. Pomohl Vám sociální pracovník při řešení Vašeho problému?

Tabulka 10.1: Pomoc při řešení problému

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	Ano	94	57%
B	spíše ano	61	37%
C	spíše ne	10	6%
D	Ne	0	0%
Celkem		165	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti mající vlastní zkušenost se sociálním pracovníkem. Z tabulky 10.1 vyplynulo, že nadpoloviční většina (57%) všech

respondentů zvolila odpověď A – ano, sociální pracovník pomohl při řešení problému. 37% dotazovaných označila odpověď B – spíše ano. Žádný respondent neoznačil odpověď D – ne, nepomohl.

11. Jaký jste měl dojem z Vašeho setkání se sociálním pracovníkem?

Tabulka 11.1: Dojem ze setkání s SP

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	Pozitivní	62	38%
B	spíše pozitivní	73	44%
C	Neutrální	10	6%
D	spíše negativní	10	6%
E	Negativní	10	6%
C e l k e m		165	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 11 byla pouze pro respondenty s vlastní zkušeností se sociálním pracovníkem. Zjišťovala dojem respondenta z jeho setkání se sociálním pracovníkem. Nejvíce respondentů označilo odpovědi A a B – pozitivní a spíše pozitivní. Negativní a nebo spíše negativní dojem mělo ze setkání se sociálním pracovníkem 20 respondentů z celkového počtu 165 odpovědí.

12. Platí podle Vaší osobní zkušenosti tento názor: „Sociální pracovník se choval vstřícně a svou práci vykonal včas a kvalitně. Dle mého názoru to byl odborník s profesionálním přístupem.“

Tabulka 12.1: Sociální pracovník odborník s profesionálním přístupem

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	ano	62	38%
B	spíše ano	83	50%
C	spíše ne	20	12 %
D	ne	0	0 %
E	nevím	0	0%
Celkem		165	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 12 měla u respondentů s vlastní zkušeností zjistit, zda sociálního pracovníka hodnotí jako odborníka s profesionálním přístupem. 62 respondentů zvolilo možnost A – ano, sociální pracovník byl odborník s profesionálním postupem. 83 respondentů označilo odpověď B- spíše ano. Odpověď C – spíše ne vyplnilo jen 20 dotazovaných. Žádný z dotazovaných nezvolil možnost D ani E. Sociálního pracovníka vnímá jako odborníka s profesionálním postupem 88% všech respondentů.

13. Která média nejvíce ovlivňují Váš názor na práci sociálních pracovníků?

Tabulka 13.1: Druh médií

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	tisk	10	6%
B	televize	71	44%
C	rozhlas	21	13%
D	internet	60	37%
E	jiné	0	0%
Celkem		162	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku č. 13 odpovídali pouze respondenti, kteří se seznámili s činností sociálních pracovníků jen z médií. 44% dotazovaných označili odpověď B - jejich názor na práci sociálních pracovníků nejvíce ovlivnila televize. Odpověď D - internet-napsalo 37% všech respondentů. Z médií měl nejmenší vliv na respondenty tisk (6%) a rozhlas (13%).

14. Jak hodnotí média práci sociálních pracovníků?

Tabulka 14.1: Hodnocení práce SP médii

<i>Odpověď</i>	<i>Text odpovědi</i>	<i>počet odpovědí</i>	<i>výsledek v %</i>
A	pozitivně	10	6%
B	spíše pozitivně	81	50%
C	neutrálně	30	19%
D	spíše negativně	41	25%
E	negativně	0	0%
C e l k e m		162	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 14 byla pro respondenty mající zkušenost s činností sociálních pracovníků jen z médií. 6% respondentů si myslí, že média hodnotí práci sociálních pracovníků pozitivně. Odpověď B - spíše pozitivně - označilo 50% všech dotazovaných. 19% respondentů zvolilo možnost C- neutrálně. Odpověď D - spíše negativně - označilo 25% respondentů. Ani jeden respondent si nemyslí, že média hodnotí práci sociálních pracovníků negativně.

4.1. Výsledky zkoumaných hypotéz

K vyhodnocení hypotéz jsem použila tyto základní statistické nástroje:

- a) rozložení odpovědí do tabulek četností
- b) grafické znázornění výsledků v podobě grafů
- c) statistické testování hypotéz pomocí testu Chí-kvadrát (χ^2)

Svoji práci jsem nechtěla prezentovat příliš statisticky, proto jen velice stručně popíši **způsob testování hypotéz**.

Při statistickém testování se obvykle postupuje tak, že jsou nejdříve zformulovány nulové (H_0) a alternativní hypotézy (H_1) spolu s hladinou významnosti α (většinou $\alpha = 0,05$). Dále je zvoleno vhodné testovací kritérium a jeho pravděpodobnostní rozdělení při platnosti H_0 . Následujícími kroky jsou vymezení kritického oboru s ohledem na formulaci hypotézy H_1 , výpočet testovacího kritéria G a určení jeho kritických hodnot. Jestliže tyto hodnoty leží v kritickém oboru, pak hypotézu H_0 zamítáme a tvrdíme, že s pravděpodobností $1 - \alpha$ platí hypotéza H_1 . Pokud kritérium G leží v oboru přijetí, pak hypotézu H_1 považujeme za neprokázanou (Cyhelský, Souček, 2009).

Podle relevantní literatury jsem zvolila vhodné testové kritérium – tedy statistiku, která by byla ideální pro nastavený výběr a data. Jako nejlepší možnou statistiku jsem zvolila Chí-kvadrát test (test dobré shody), který umožňuje ověřit, zda má náhodná veličina určité předem dané rozdělení pravděpodobnosti. Společným rysem situací, v nichž uplatňujeme chí-kvadrát test dobré shody je, že výsledky ve výběru lze roztrždit do určitého počtu vzájemně se nepřekrývajících tříd. Testovaná hypotéza pak vyjadřuje určitý model rozdělení výsledků do tříd. Test spočívá v porovnání teoretických četností ve třídách s empirickými četnostmi napozorovanými ve výběru. Co se týče statistické metody, hodnotu veličiny χ^2 porovnáme s kritickou hodnotou příslušného rozdělení chí kvadrátu na požadované hladině významnosti (Cyhelský, Souček, 2009). Podrobnější informace jsou uvedeny ve statistických učebnicích.

4.1.1 Hypotéza č. 1

Hypotéza č. 1: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem.

U hypotézy č. 1 jsem k vyhodnocení použila otázky z dotazníku č. 4, č. 6, č. 8 a č. 14. Odpovědi u dotazníkových otázek č. 4, č. 6, č. 8 vyjadřují, jak respondenti *vnímají sociální pracovníky, i když s jejich činností nemají osobní zkušenost*, jelikož znají jejich činnost pouze z médií. Otázka č. 14 vyjadřuje *osobní názor respondentů na hodnocení sociálních pracovníků médii*.

Hypotéza č. 1: Závěr vyvozený z tabulek četností

Pro názornější hodnocení jsem si nejprve dotazníkové otázky převedla na bodovou škálu (5 - pozitivní, 4 - spíše pozitivní, 3 - neutrální, 2 - spíše negativní, 1- negativní) a následně je vyhodnotila pomocí kontingenčních tabulek.

Tabulka 4.1.1.1: Osobní názor – jak hodnotí média práci SP

MÉDIA - osobní názor - jak hodnotí média práci SP	
Hodnocení	Počet respondentů
5 - pozitivní	10
4 - spíše pozitivní	81
3 - neutrální	30
2 - spíše negativní	41
1 - negativní	0
C e l k e m	162

Zdroj: vlastní výzkum

Převážná část respondentů si myslí, že média hodnotí práci sociálních pracovníků pozitivně (10 respondentů) či spíše pozitivně (81 respondentů). 30 respondentů vnímá hodnocení neutrálně, 41 respondentů si myslí, že média hodnotí práci sociálních pracovníků spíše negativně. Ani jeden respondent neodpověděl, že by média hodnotila práci sociálních pracovníků negativně.

Tabulka 4.1.1.2: Všeobecný názor respondentů na SP

MÉDIA - všeobecný názor respondentů na SP	
Hodnocení	Počet respondentů
5 - pozitivní	30
4 - spíše pozitivní	112
3 - neutrální	19
2 - spíše negativní	1
1 - negativní	0
C e l k e m	162

Zdroj: vlastní výzkum

Odpovědi vyjadřují, že respondenti vnímají sociální pracovníky spíše pozitivně (112 respondentů) a pozitivně (30 respondentů), pouhých 19 respondentů vnímá sociální pracovníky neutrálně. Jeden respondent vnímá sociální pracovníky spíše negativně a přímo negativně nehodnotí sociální pracovníky ani jeden respondent.

Na základě pozorování rozložení četnosti jednotlivých odpovědí v tabulkách 4.1.1.1 a 4.1.1.2 lze konstatovat, že vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem.

Statistické řešení: Hypotézu č. 1 jsem testovala s využitím Chí-kvadrát testu (χ^2). Pro vhodnější zastoupení četností jsem musela mírně seskupit původní kategorie hodnocení. Dále bylo nutné zformulovat **hypotézu u nezávislosti**:

H0: Vnímání sociálních pracovníků není ovlivněno mediálním obrazem

H1: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem

Spočtenou hodnotu testového kritéria jsem porovnála s příslušným kvantilem rozdělení χ^2 s (k-1), tedy se 2 stupni volnosti. Pro 5% hladinu významnosti půjde o kvantil $\chi^2_{(1-\alpha)}$, tedy o kvantil $\chi^2_{0,95}$. Spočtená hodnota testového kritéria (51,728) významně překračuje kvantil $\chi^2_{0,95}$ a spadá do kritického oboru, tudíž zamítáme hypotézu H0 a přijímáme alternativní hypotézu H1.

Tabulka 4.1.1.3: Hypotéza č. 1 – statistické porovnání

HYPOTÉZA č. 1 - Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem				
Počet skupin znaku 1	3			
Počet skupin znaku 2	2			
Hladina významnosti	5%			
Skutečné četnosti				
	negativně	neutrálně	pozitivně	n _j
osobní názor	41	30	91	162
všeobecný postoj	1	19	142	162
n _j	42	49	233	324
Očekávané četnosti				
	negativně	neutrálně	pozitivně	n _j
osobní názor	21	24,5	116,5	162
všeobecný postoj	21	24,5	116,5	162
n _j	42	49	233	324
Testové kritérium G	51,728		Kritická hodnota	5,991

Zdroj: vlastní výzkum

Hypotéza č. 1: Souhrnný závěr

Z uvedených dvou analýz vyplývá, že vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem. **Hypotéza č. 1 tudíž byla prokázána.**

4.1.2 Hypotéza č. 2

Hypotéza č. 2: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů.

U hypotézy č. 2 jsem k vyhodnocení použila otázky z dotazníku č. 4, č. 6, č. 8 a č. 10, č. 11, č. 12. Odpovědi na otázky č. 4, č. 6, č. 8 prezentují osobní názor respondentů, majících osobní zkušenost se sociálním pracovníkem, který se *všeobecně vztahuje na všechny sociální pracovníky*. Zatímco odpovědi na otázky č. 10, č. 11, č. 12 vyjadřují, co si respondenti, mající osobní zkušenost, myslí o *konkrétním sociálním pracovníkovi/pracovníkům*.

Hypotéza č. 2: Závěr vyvozený z tabulek četností

Pro názornější hodnocení jsem si nejprve dotazníkové otázky převedla na bodovou škálu (5 - pozitivní, 4 - spíše pozitivní, 3 - neutrální, 2 - spíše negativní, 1- negativní) a následně je vyhodnotila pomocí kontingenčních tabulek.

Tabulka 4.1.2.1: Osobní zkušenost s konkrétními sociálními pracovníky

OSOBNÍ ZKUŠENOST - vůči konkrétním sociálním pracovníkům	
Hodnocení	Počet respondentů
5 - pozitivní	62
4 - spíše pozitivní	73
3 - neutrální	10
2 - spíše negativní	20
1 - negativní	0
C e l k e m	165

Zdroj: vlastní výzkum

Převážná část respondentů má pozitivní (62 respondentů) či spíše pozitivní (73 respondentů) osobní zkušenost s konkrétním sociálním pracovníkem. Negativní zkušenost s konkrétním sociálním pracovníkem nemá ani jeden z dotazovaných respondentů. Spíše negativně hodnotí svoji zkušenost se sociálním pracovníkem 20 respondentů.

Tabulka 4.1.2.2: Osobní zkušenost (všeobecně) vůči všem SP

OSOBNÍ ZKUŠENOST - všeobecně vůči všem sociálním pracovníkům	
Hodnocení	Počet respondentů
5 - pozitivní	10
4 - spíše pozitivní	113
3 - neutrální	41
2 - spíše negativní	1
1 - negativní	0
C e l k e m	165

Zdroj: vlastní výzkum

Nejvíce (113) z dotazovaných respondentů hodnotí sociální pracovníky spíše pozitivně, 10 respondentů je hodnotí pozitivně a 41 respondentů hodnotí sociální pracovníky neutrálně. Spíše negativně vnímá sociální pracovníky 1 respondent. Negativně sociální pracovníky nevnímá ani jeden z dotazovaných respondentů.

Statistické řešení: Hypotézu č. 2 jsem testovala s využitím Chí-kvadrát testu (χ^2). Pro vhodnější zastoupení četností jsem musela mírně seskupit původní kategorie hodnocení. Dále bylo nutné zformulovat **hypotézu u nezávislosti**:

H0: Vnímání sociálních pracovníků není ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů.

H1: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů.

Spočtenou hodnotu testového kritéria jsem porovnála s příslušným kvantilem rozdělení χ^2 s (k-1), tedy se 2 stupni volnosti. Pro 5% hladinu významnosti půjde o kvantil $\chi^2_{(1-\alpha)}$, tedy o kvantil $\chi^2_{0,95}$. Spočtená hodnota testového kritéria (36,592) významně překračuje kvantil $\chi^2_{0,95}$ a spadá do kritického oboru, tudíž zamítáme hypotézu H0 a přijímáme alternativní hypotézu H1.

Tabulka 4.1.2.3: Hypotéza č. 2 – statistické porovnání

HYPOTÉZA č. 2 - Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů.				
Počet skupin znaku 1	3			
Počet skupin znaku 2	2			
Hladina významnosti	5%			
Skutečné četnosti				
	negativně	neutrálně	pozitivně	n. _j
osobní zkušenost	20	10	135	165
všeobecný postoj	1	41	123	165
n. _j	21	51	258	330
Očekávané četnosti				
	negativně	neutrálně	pozitivně	n. _j
osobní zkušenost	10,5	25,5	129	165
všeobecný postoj	10,5	25,5	129	165
n. _j	21	51	258	330
Testové kritérium G	36,592		Kritická hodnota	5,991

Zdroj: vlastní výzkum

Hypotéza č. 2: Souhrnný závěr

Z uvedených dvou analýz vyplývá, že vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů. **Hypotéza č. 2 tudíž byla prokázána.**

5 DISKUZE

V rámci své bakalářské práce na téma „*Vnímání sociálních pracovníků veřejností*“ jsem si vytyčila cíl zjistit, jak je veřejností vnímán sociální pracovník. Jako budoucího sociálního pracovníka mne zajímalo, jak je laickou veřejností vnímána profese sociálního pracovníka a jakou prestiž má ve společnosti sociální práce. V této kapitole bych ráda porovнала výsledky svojí práce s obdobnými výsledky od jiných autorů a nastínila problémy, které se během práce vyskytly.

Ve svojí bakalářské práci jsem si v teoretické části práce určila faktory, které vnímání ovlivňují. Za jeden z důležitých faktorů ovlivňujících vnímání jsem označila zkušenost. Podle Vágnerové (2004) se zkušenost projevuje v prožívání, uvažování i chování jedince a obvykle je nějakým způsobem modifikuje. Může působit pozitivně i negativně. Děje se tak na základě vědomých zkušeností, ale i pod vlivem vytěsněných a zdánlivě zapomenutých zážitků. Pokud jedinec vlastní zkušenost nemá, může jeho vnímání ovlivnit zkušenost nepřímá - zprostředkovaná. Naše názory na jiné lidi, resp. sociální skupiny, jsou samozřejmě ovlivnitelné novými zkušenostmi a informacemi, ale i zde záleží na tom, jaké jsou to informace, resp. jaký je jejich zdroj. Lidé mají tendence snadněji přijímat informace, které jsou v souladu s původním názorem, těmito informacím také přikládají větší váhu. Důležitý je i zdroj, který přijímáme jinak podle toho, zda je sděluje vážený člověk, odborník či pouze ten, k němuž máme pozitivní vztah, nebo naopak někdo, kdo je nám nesympatický a komu nevěříme. Důvěryhodnost zdroje je také často posuzována subjektivně (Vágnerová, 2004, str. 289).

Na základě způsobu, jakým se respondent seznámil s činností sociálních pracovníků, jsem si respondenty rozdělila do tří kategorií. Počet respondentů s vlastní zkušeností byl o jedno procento vyšší než počet respondentů znajících činnost sociálních pracovníků jen z médií. Na základě uskutečněného výzkumu jsem se respondentů dotazovala, jak hodnotí média práci sociálních pracovníků. 50% respondentů si myslí, že média hodnotí práci sociálních pracovníků spíše pozitivně a 19% dotazovaných souhlasí s tvrzením, že média hodnotí práci sociálních pracovníků neutrálně. Noviny popisují, jakým způsobem

sociální pracovníci jednali nebo typicky jednají. Tato role se nejčastěji objevuje ve zprávách o události, na níž se sociální pracovníci podíleli, a je primárně popisována přímo činností sociálních pracovníků. Hodnocení sociálních pracovníků v souvislosti s touto rolí je většinou neutrální či spíše pozitivní, ovšem není zjevně vyjádřené, protože se projevuje tím, že sociální pracovník v textu vystupuje jako někdo, kdo udělal něco dobrého (Sveřepa, 2005). Masová média (hromadné sdělovací prostředky) se stala vlivnou součástí moderní společnosti, ovlivňují celkové uspořádání společnosti, dokáží přimět sociální instituce ke změně chování, formují veřejné mínění, posilují informovanost a vzdělanost svého publika, rozvíjí nebo rozvrací společenský konsenzus – a přímo či nepřímo tak zasahují do mnoha oblastí, v nichž se sociální pracovníci pohybují (Sveřepa, 2005).

„Pomocí je třeba chápat i leccos, co vyžádáno není, ale co pracovník po uvážlivé reflexi vnímá jako podporu života. Pokud děláme klientům něco, co si oni nevyžádali, není to pomáhání, nýbrž kontrola“ (Kopřiva, 1997, str. 51). Podle Úlehly (1999, str. 20-21) je kontrola nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné. V žádném případě neříká, že je kontrola horší či lepší než pomoc. Tvrdí, že jde o dvě různé činnosti a že pro pracovníka je užitečné umět mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly rozlišovat, třeba jen proto, aby si nenamlouval, že pomáhá, když kontroluje. Při analýze dat získaných výzkumem jsem zjistila, že s tvrzením „sociální pracovníci lidem většinou pomáhají“, souhlasilo 39% všech respondentů. Zbýlých 61% respondentů uvedlo, že sociální pracovníci lidi kontrolují i pomáhají.

Dle Matouška (2003) by měl být sociální pracovník především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by měl dokázat své jednání veřejně obhájit. Zda veřejnost vnímá sociálního pracovníka jako odborníka s profesionálním přístupem jsem hodnotila pomocí otázky č. 12. Odpovídali pouze respondenti mající přímou zkušenost se sociálním pracovníkem. Součtem kategorií ano a spíše ano jsem zjistila, že 88% respondentů vnímá sociálního pracovníka

jako odborníka s profesionálním přístupem. Ani jeden z dotazovaných respondentů nevyužil únikové odpovědi nevím a odpovědi „ne“ negující výrok o profesionalitě sociálního pracovníka.

Janebová s Musilem (2007) tvrdí, že sociální pracovníci mají o své vlastní roli nejasné představy, které jsou podle nich zdrojem řady profesionálních pochybení, jejich důsledkem je nízký status sociální práce ve společnosti. Nejasnost identity sociální práce, která panuje v české společnosti, přímo vyzývá ke vzniku různých mýtů. Veřejné mínění ovlivňují mediální kauzy, kde roli zlé ježibaby, která krade děti z rodin, hraje „sociální pracovnice“. V mnou realizovaném výzkumu si 19% všech respondentů myslí, že kritiky sociálních pracovníků, které se objevují v médiích, jsou úmyslně zveličovány, aby byly atraktivnější. Překvapivých 62% dotazovaných využilo únikovou odpověď nevím, nemohu posoudit. McNair (2004, str. 146) ve své publikaci potvrzuje, že rychlý rozvoj médií ve skutečnosti vytvořil poptávku po zprávách a vyvíjel tlak na zpravodajské organizace, aby pouze neseděly na místě a informovaly o zajímavých událostech, ale aby je aktivně vyhledávaly. Pokud je nemohou nalézt, aby se daly do práce a „vyrobily je“.

Urban, Kajanová (2010) poukazují na potřebnost teorií pro sociální práci. Teoretické náměty pro sociální práci jsou v praxi uplatnitelné. Bez jejich znalostí a používání by nebyly poskytované služby na odpovídající úrovni. Teorie napomáhá vhodně volit postupy a jednotlivé techniky při práci s klienty a dávají náměty pro vlastní práci a zabraňují tomu, abychom nevěděli, jak dál s klientem pracovat. Teoretická východiska podávají pracovníkovi dostatečně široký námět pro práci s klientem, který lze, transformovaně upravený na danou situaci, využít téměř v každém případě. Při realizaci výzkumu jsem znalost sociální práce s jednotlivcem uplatnila při distribuci dotazníku u osobního kontaktu s klientem.

Nejvíce úskalí při psaní svojí bakalářské práce jsem měla při distribuci dotazníku. Neodhadla jsem časovou náročnost výzkumu a potřebu velkého množství vyplněných

dotazníků. Podle Gavory (2000) může začátečník podcenit časovou proporcí výzkumu, počítá s kratším časem, než se mu ve skutečnosti bude věnovat.

Výzkum poskytl pohled na to, jak je veřejností vnímána profese sociálního pracovníka. Obě testované hypotézy se potvrdily. **Vnímání veřejnosti je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondenta se sociálním pracovníkem a zároveň mediálním obrazem, prezentovaným masovými médii.** Výsledky šetření bakalářské práce by mohly být podle mého názoru přínosem pro zvýšení identity (určenosti, identifikovatelnosti) profese sociálních pracovníků a sociálních pracovníků. Současně by zjištěná fakta mohla zajímat studenty škol se sociálním zaměřením.

6 ZÁVĚR

Bakalářská práce na základě cíle práce zjišťuje, jak je sociální pracovník vnímán veřejností. Výsledky výzkumu v kapitole diskuze pak porovnává s autory, kteří se podobné problematice věnují ve svých odborných publikacích. Posláním sociální práce je podle Úlehly (1999) vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient. Sociální práce by měla reflektovat úlohu médií v moderní společnosti a měla by je umět využít k dosažení svých cílů a k budování veřejného obrazu profese (Sveřepa, 2005).

V teoretické části práce jsou definovány základní pojmy. První kapitola vymezuje, kdo je sociální pracovník, jaké jsou předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka, jaké etické zásady a principy se uplatňují v pomáhajících profesích, jaké má sociální pracovník kompetence, kde působí a jakou má pravomoc. Specifikují se sociální služby a věnuje se otázce kontroly a pomoci v sociální práci. Druhá kapitola se zabývá vnímáním sociálních pracovníků veřejností. Definovala jsem veřejnost, osobnost, vnímání, sociální percepci, vypsala jsem faktory, ovlivňující vnímání, popsala jsem obraz sociální práce ve vybraných tištěných médiích a jaký vliv mají masová média na vnímání sociálních pracovníků.

V třetí a čtvrté kapitole popisují cíl, metodiku a organizaci výzkumu, stanovují výzkumné hypotézy a charakterizují zkoumaný soubor. K dosažení cíle práce jsem si stanovila dvě hypotézy. **Hypotéza 1: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem. Hypotéza 2: Vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů.** Ve čtvrté části analyzuji výsledky dotazníkového šetření a předkládám výsledky zkoumaných hypotéz. Vzhledem k vybranému tématu jsem si pro šetření zvolila metodu kvantitativního výzkumu. Základní soubor tvořili obyvatelé města Třeboně. Vzhledem k velikosti základního souboru bylo nemožné realizovat výzkum na celé populaci základního souboru a tudíž

jsem se rozhodla použít techniku kvótního výběru. Díky velikosti základního souboru jsem pro výzkum použila metodu dotazníkového šetření.

V praktické části práce, kapitola čtyři, je v rámci interpretace získaných dat každá dotazníková otázka stručně popsána a znázorněna v grafu nebo v tabulce. K vyhodnocení hypotéz jsem použila tyto základní statistické nástroje: a) rozložení odpovědí do tabulek četností, b) grafické znázornění výsledků c) statistické testování hypotéz pomocí testu dobré shody Chí-kvadrát (χ^2). Z vyhodnocení zpracovaných údajů vyplynulo, že vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mediálním obrazem. **Hypotéza č. 1 byla tudíž prokázána.** Masová média (hromadné sdělovací prostředky) se stala vlivnou součástí moderní společnosti, formují veřejné mínění a přímo či nepřímo tak zasahují do mnoha oblastí, v nichž se sociální pracovníci pohybují (Sveřepa, 2005). I v případě druhé hypotézy se potvrdilo, že vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondentů. **Hypotéza č. 2 byla také prokázána.** Podle Vágnerové (2004) se zkušenost projevuje v prožívání, uvažování i chování jedince a obvykle je nějakým způsobem modifikuje.

Výzkum poskytl pohled na to, jak je veřejností vnímána profese sociálního pracovníka. Obě testované hypotézy se potvrdily. **Vnímání veřejnosti je ovlivněno mírou osobní zkušenosti respondenta se sociálním pracovníkem a mediálním obrazem, prezentovaným masovými médii.** Výsledky šetření bakalářské práce by mohly být podle mého názoru přínosem pro zvýšení identity (určenosti, identifikovatelnosti) profese sociálních pracovníků a sociálních pracovníků. Současně by zjištěná fakta mohla zajímat studenty škol se sociálním zaměřením i samotné sociální pracovníky působící v městě Třeboň, kde se výzkum realizoval.

7 SEZNAM LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ

BAJER, P., 2008. MPSV chce posílit kompetenci profesních asociací sociálních pracovníků. *Sociální práce*, č.2/2008. ISSN: 1213-6204.

BAREŠ, P., 2008. *Cílové skupiny v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb zpracovaných v období 2006-2007*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 96. s. ISBN 978-80-7416-009-7.

ČAKRT, M., 2000. *Typologie osobnosti pro manažery – kdo jsem já, kdo jste vy?*. Praha: Management Press. 257 s. ISBN: 80-85943-12-3.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. Března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 61. ISSN 1211-1244.

CYHELSKÝ, L., SOUČEK, E., 2009. *Základy statistiky*. Praha: Vysoká škola finanční a správní. 164 s. ISBN: 978-80-7408-013-5.

EICHLER, B., RYSKA, R., SVOBODA, V., 2007. *Základy společenských věd, základy státoprávní teorie*. Praha: Fortuna, 160 s., 4. vyd., ISBN 978-80-7373-004-8.

GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 207 s. ISBN 80-85931-79-6.

CHRÁSKA, M., 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 265 s. ISBN 978-80-2471-369-4.

JANEBOVÁ, R., MUSIL, L., 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce*, č. 1/2007, s. 138. ISSN: 1213-6204.

JANEBOVÁ, R., 2008. Úvahy nad genderovým tichem aneb...*Sociální práce*, č. 2/2008, s. 145. ISSN: 1213-6204

JANKOVSKÝ, J., 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

KAHOUN, V., 2013. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*, 2. vyd., Praha: Triton, 468 s. ISBN 978-80-7387-733-0.

- KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd., Praha : Portál, 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
- KOZLOVÁ, L., PTÁK, P., 2008. Plánování sociálních služeb pro generaci 50 plus z pohledu samosprávných celků. *Kontakt*, č. 2/2008, ISSN 1212-4117.
- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D., 2006. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 4. vyd., 368 s. ISBN: 80-247-1284-9.
- MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. „aj.“, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 176 s. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MAŘÍKOVÁ, H., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A., 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolium. ISBN (2. svazek): 80-7184-310-5.
- MATOUŠEK, O., 1993. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství, 124 s. ISBN 80-901424-7-8.
- MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MCNAIR, B., 2004. *Sociologie žurnalistiky*. Praha: Portál, 182 s. ISBN 80-7178-840-6.
- MPSV, 2013. *Příručka pro osoby se zdravotním postižením v roce 2014*, Praha, s. 32, ISBN 978-80-7421-061-7.
- MUSIL, L. 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale--" : dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 243 s. ISBN 80-9030-701-9.
- MUSIL, L., 2007. *Sociální práce*, č. 1/2007. ISSN: 1213-6204.
- NAKONEČNÝ, M., 2009. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha : Academica, 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
- NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
- PRŮCHA, J., 2003 a. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál 4.vydání, 324 s. ISBN: 80-7178-772-8.
- PRŮCHA, J., 1996 b. *Pedagogická evaluace*. Hodnocení vzdělávacích programů, procesů a výsledků., Brno: Dilhof. ISBN 80-210-1330-8.

SVEŘEPA, M., 2005. Sociální práce a média. *Sociální práce*, č. 4/2005, s. 111–119. ISSN 1213-6204.

Český statistický úřad. [online]. 2014 [cit. 2014-06-12] dostupné z http://www.czso.cz/x/redakce.nsf/i/pocet_obyvatel_v_obcich_jihoceskeho_kraje

Test nezávislosti [online]. 2014 [cit. 2014-08-07] dostupné z <http://www.milankabrt.cz/testNezavislosti/step1.php>

ÚLEHLA, I., 1999. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. ,v Sociologickém nakl. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 128 s. ISBN 80-8585-069-9.

URBAN, D., KAJANOVÁ, A., 2010. Aplikace teorií sociální práce na příkladu dobré praxe Salesiánského střediska mládeže – DDM Č.B.. *Sociální práce*. č.3 roč. 2010. ISSN: 1213-6204

VÁGNEROVÁ, M., 2004. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 356 s. ISBN 80-2460-841-3.

VELEMÍNSKÝ, M. „aj.“, 2009. *Vybrané kapitoly z pediatrie*. JČU ZSF. 6. vyd., 178 s. ISBN 978-80-7394-182-6.

VÝROST, J. a I. SLAMĚNÍK., 2008. *Sociální psychologie*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

ZÁŠKODNÁ, H. a Z. MLČÁK., 2009. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 391 s. ISBN 978-80-7387-306-6.

8 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Kateřina Fischerová a jsem studentkou třetího ročníku bakalářského studia oboru Rehabilitace – psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory na Zdravotně sociální fakultě v Českých Budějovicích.

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku, který mi bude zdrojem informací k mé bakalářské práci, kterou zpracovávám na téma: „Vnímání sociálních pracovníků veřejností.“

Dotazník je anonymní a z nabízených odpovědí vyberte pouze jednu, která je nejbližší Vašemu názoru.

Za vyplnění dotazníku Vám děkuji.

1. Jste muž nebo žena

- a) muž
- b) žena

2. Kolik je Vám let?

- a) 15 – 30
- b) 31 – 50
- c) 51 – 64
- d) 65 a více

3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní
- b) střední bez maturity
- c) střední s maturitou
- d) vyšší odborné nebo vysokoškolské

- 4. Je podle Vás práce sociálních pracovníků pro společnost důležitá?**
- a) velmi důležitá
 - b) spíše důležitá
 - c) neutrální
 - d) spíše nedůležitá
 - e) nedůležitá
- 5. Sociální pracovníci podle Vás lidem pomáhají nebo je kontrolují?**
- a) většinou pomáhají
 - b) většinou kontrolují
 - c) kontrolují i pomáhají
 - d) nevím
- 6. Jak Vy osobně pohlížíte na práci sociálních pracovníků?**
- a) většinou jsou to pracovníci s profesionálním přístupem
 - b) někdo dělá svoji práci dobře, jiný špatně
 - c) mají stále ještě co zlepšovat
 - d) v poslední době se jejich práce hodně zlepšila
- 7. V případě, že se v médiích objevují kritiky sociálních pracovníků, jsou podle Vás tyto kritiky:**
- a) vždy pravdivé
 - b) z části pravdivé
 - c) úmyslně zveličeny, aby byly mediálně atraktivnější
 - d) většinou neoprávněné
 - e) nevím, nemohu posoudit
- 8. Jak vnímáte mediální obraz sociálního pracovníka?**
- a) dobře
 - b) spíše dobře
 - c) neutrálně
 - d) spíše špatně
 - e) špatně

9. Jak jste se seznámil/a s činností sociálních pracovníků?

- a) vlastní zkušeností
- b) jen z médií
- c) jinak – napište jak :

Pokud jste v předchozí otázce (č.9) odpověděli :

- a) vlastní zkušenost - dále již odpovězte jen na otázky č. 10 - 12*
- b) jen z médií - dále již odpovězte jen na otázky č. 13 – 14*
- c) jinak - dále již neodpovídejte*

10. Pomohl Vám sociální pracovník při řešení Vašeho problému?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

11. Jaký jste měl/a dojem z Vašeho setkání se sociálním pracovníkem?

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

12. Platí podle Vaší osobní zkušenosti tento názor:

„ Sociální pracovník se choval vstřícně a svou práci vykonal včas a kvalitně.
Dle mého názoru to byl odborník s profesionálním přístupem.“

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

13. Která média nejvíce ovlivňují Váš názor na práci sociálních pracovníků?

- a) tisk
- b) televize
- c) rozhlas
- d) internet
- e) jiné

14. Jak hodnotí média práci sociálních pracovníků?

- a) pozitivně
- b) spíše pozitivně
- c) neutrálně
- d) spíše negativně
- e) negativně