

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

Bakalářská práce

Vztah veřejnosti k sociální práci v Kraji Vysočina

Vedoucí práce: RSDr. Ján Mišovič, CSc.

Autor práce: Štěpán Holec, DiS.

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3. ročník

2018

Prohlášení:

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

V Českých Budějovicích 25. 3. 2018

Podpis studenta

Poděkování:

Rád bych poděkoval všem, kteří mi pomohli při psaní této bakalářské práce. Obzvláště vedoucímu mé práce RSDr. Jánů Mišovičovi, CSc. za jeho cenné rady, připomínky, metodické vedení práce a vstřícný přístup při psaní mé bakalářské práce. Dále bych rád poděkoval Mgr. Janě Líbalové za jazykovou korekturu a Mgr. Veronice Karlové Bílkové za cizojazyčnou úpravu. Nakonec bych také rád poděkoval všem respondentům, kteří se zúčastnili kvantitativního sociálního šetření.

Obsah

Úvod	4
1 Úvod do sociální práce	6
1.1 Současné postavení sociální práce.....	6
1.2 Základní postavení sociální práce	7
1.3 Cíle sociální práce	8
1.4 Cílové skupiny sociální práce.....	8
1.5 Sociální služby.....	9
1.5.1 Rozdělení sociálních služeb	11
2 Postavení profese sociální pracovník u veřejnosti.....	13
2.1 Vlastnosti a schopnosti sociálního pracovníka.....	13
2.2 Typologie přístupů sociálních pracovníků	15
2.3 Vzdělávání sociálního pracovníka.....	16
2.3.1 Podoba vzdělávání sociálních pracovníků	16
2.3.2 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka	17
2.3.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků	18
3 Faktory ovlivňující vnímání sociálních pracovníků	20
3.1 Osobnost sociálního pracovníka.....	20
3.2 Osobnost klienta	21
3.3 Vlastní zkušenost a míra informovanosti	23
3.4 Média	23
4 K výsledkům výzkumu	25
4.1 Hodnocení sociálního pracovníka veřejností Kraje Vysočina.....	25
4.1.1 Vyhodnocení hypotézy č. 1	32
4.2 Lukrativnost profese sociální práce	33
4.2.1 Vyhodnocení hypotézy č. 2	36
Závěr	38
Seznam použitých zdrojů	40
Seznam příloh	43
Abstrakt.....	57
Abstract	58

Úvod

Od konce devadesátých let 20. století se v České republice vyskytuje poměrně opakovaný společenský jev, který byl mnohokrát v médiích označen jako „špatná nálada společnosti“. Pod tímto pojmem je možné si představit negativní, odsuzující mnohdy až agresivní, rasistické či xenofobní pocity, vnímání či jednání vůči některým částem obyvatelstva České republiky, v posledních letech i proti cizincům.

Tento jev, který se vyznačuje nespokojeností místních obyvatel s nedostatečným řešením problémů a podle nich s neadekvátním přístupem orgánů veřejné správy, které jsou zodpovědné za tuto problematiku, se výrazně projevil v roce 2008 protiromskou náladou v ČR. Toto jednání vůči Romům trvalo zhruba 5 let a během této doby se uskutečnilo několik demonstrací či pochodů např. nepokoje na Šluknovsku. V roce 2013 vše gradovalo v pochody, demonstrace či nepokoje na sídlišti Máj v Českých Budějovicích, v Duchcově nebo Ostravě aj.

Protiromská nálada v těchto letech byla zapříčiněna především skutečnou či domnělou trestnou činností, ve které hráli roli pachatelů příslušníci romské menšiny. Do pochodů a demonstrací se zapojovali zprvu zástupci extrémistické pravicové scény, ale postupně i běžná populace České republiky.

Konflikty ve světě, především pak na Blízkém východu a v Africe, které mají za následek uprchlickou krizi, které se hojně věnují světová i místní seriózní a bulvární média, změnila cílovou skupinu protestů v české společnosti. Po protiromské náladě se zvedla „protiuprchlická nálada“. S ní se shoduje i nespokojenost místních obyvatel s nedostatečným řešením tohoto problému a s neadekvátním přístupem veřejných orgánů. Proto se někdy kolem roku 2015 se začalo protestovat vůči uprchlíkům, kteří mířili z postižených oblastí do Evropy a přímo do České republiky. Paradoxní na tom je, že Českou republiku tato krize v podstatě nepoznamenala.

K protestům vůči uprchlíkům se časem přidala nespokojenost společnosti proti nestátním neziskovým organizacím, které jim poskytovaly potřebnou sociální, zdravotní i materiální pomoc.

Tyto „špatné nálady“ se přímo dotýkají části sociální práce, která musí následně reagovat na zmíněné aktivity. Dále ovlivňují především práci samotných sociálních pracovníků, zaměstnanců v sociálních službách či veškerých dobrovolníků, kteří pracují právě s výše zmíněnými skupinami lidí a kterým poskytují pomoc v jejich náročných

životních situacích, protože se dostávají pod značný tlak společnosti, ale i médií. Z tohoto důvodu jsem se rozhodl zjistit, jakým způsobem veřejnost vnímá sociální práci a sociální pracovníky, protože je důležité znát, jak je tato sféra viděna očima těch, kteří jí dennodenně využívají. Motivací k vytvoření této bakalářské práce je nepřímá návaznost na moji práci z vyšší odborné školy sociální, která se zabývala mediálním obrazem sociální práce v tištěných periodikách. Obě práce se zabývají zjištěním obrazu sociální práce.

Tato bakalářská práce se zabývá vztahem veřejnosti k sociální práci. Vztah, vnímání případně hodnocení sociální práce bude vycházet z odpovědí respondentů z řad veřejnosti v Kraji Vysočina. Cílem bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem oslovení obyvatelé v Kraji Vysočina vnímají sociální práci a zároveň, jak občané výše zmíněného regionu vnímají pracovní pozici sociálního pracovníka.

Bakalářská práce vychází z teoretických východisek, které popisují aktuální stav sociální práce u nás, základní postavení sociální práce, tj. definice sociální práce. Dále pak cílové skupiny, služby sociální práce a jejich rozdělení. V následující části práce popisují samotnou profesi sociálního pracovníka, kde se zabývám vlastnostmi a schopnostmi sociálního pracovníka, typologií přístupů a vzděláváním sociálních pracovníků. Věnuji se také faktorům, které ovlivňují samotné vnímání sociální práce. Dále se tato práce opírá o analýzu a interpretaci získaných dat, které byly zjištěny v rámci kvantitativního sociálního šetření.

Šetřením je v tomto případě myšlena aplikace výzkumného nástroje v terénu, námi použité dotazníkové šetření, tzn. sběr dat dotazníkem.¹ V rámci tohoto šetření byla dotazována veřejnost v Kraji Vysočina na otázky týkající se sociální práce.

Dotazníkového šetření v rámci bakalářské práce, které probíhalo online formou od 1. 9. 2017 do 31. 10. 2017, se celkem zúčastnilo 73 respondentů ze všech okresů Kraje Vysočina. Rozbor jejich názorů přiblíží samostatné kapitoly.

K vytvoření této bakalářské práce na téma vztah veřejnosti k sociální práci v Kraji Vysočina byla použita odborná literatura, internetové zdroje či akademické práce, které se zabývají sociální prací. V práci jsou použité zdroje např. od Matouška, Sokola, Elichové, Levické, Gulové aj.

¹ Srov. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 2009, s. 26.

1 Úvod do sociální práce

Úvodní kapitola bakalářské práce se zabývá současným postavením a vymezením, různými pojetími sociální práce, aby bylo patrné, jak je možné rozdílně uchopit sociální práci. V této kapitole jsou popsány základní cíle a cílové skupiny sociální práce. V závěru této části jsou nastíněny sociální služby a jejich rozdělení podle různých forem.

1.1 Současné postavení sociální práce

Sociální práce se v současnosti stále vyvíjí, jelikož neustále vznikají nové sociální problémy a musí se tedy hledat nové postupy, jak tyto problémy řešit. „Sociální práce je vymezena řadou témat, která souvisí se změnami a vývojem společností. Aktuálním tématem je migrace, soužití menšin a většinové společnosti. Celosvětovým problémem je chudoba a bída, téma ženských práv a genderu, téma nezaměstnanosti a diskriminace. Další aktuální téma je oblast dětských práv či vznik zákonu o sociálním bydlení. Současně se zde prosazují diskuse o sociálních právech občanů, diskuse o tom, na co mají nárok, včetně nároku na vzdělání, práci a svobodnou volbu. Zaznívá výrazná snaha o dosažení rovnosti příležitostí a rovnosti přístupů k výsledkům práce. O svá práva se hlásí lidé s odlišnou sexuální orientací, např. v souvislosti s možností osvojit si dítě. Objevují se témata spojená se stářím, neboť v populaci západní civilizace přibývá lidí v seniorském věku. Další témata pak vymezují vztah k lidem s různými psychickými a fyzickými handicapy. Témata tvoří základní rámec, do kterého vstupuje sociální práce se svými metodami, službami a teoriemi, které sociální práci zefektivňují.“²

Sociální práce v českých podmínkách prochází krizí. Český odborný diskurz tvrdí, že způsob financování zapříčiňuje ztrátu smyslu sociální práce. Dalším faktorem, který podporuje krizi v tomto oboru, jsou reálné podmínky, ve kterých se sociální práce uskutečňuje. Vymezení sociální práce, tak jak se v českých podmínkách momentálně uvádí, má vliv na krizi smyslu sociální práce.³

² GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. 2011, s. 15.

³ Srov. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 2017. s. 16.

1.2 Základní postavení sociální práce

Definice sociální práce je možné najít mnoho, každá z nich nahlíží na tento obor trochu jiným pohledem. Např. Matoušek definuje sociální práci ve své knize jako „společenskovední disciplínu i oblast činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůležitější způsob života.“⁴

„Mezinárodní organizace sdružující sociální pracovníky a jejich vzdělavatele (IASSW a IFSW) v červenci 2014 v Melbourne definovala sociální práci jako (...) je praktická profese a vědecký obor, které podporují sociální změnu, sociální soudržnost, práva a svobodu lidí. Zásady sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektování rozdílností jsou základem sociální práce. S pomocí teorií sociální práce, sociálních věd, humanitních oborů a tradičních (původních) poznatků, sociální práce zapojuje lidi a struktury do řešení problémů života a do posilování sociálního blaha.“⁵

Sociální práce je „sociálně konstruovaná činnost“, kterou lze chápat pouze v kontextu se sociálními a kulturními souvislostmi, ve kterých vznikla. Sociální práci tudíž nelze budovat a hodnotit nadčasově, ale aktuálně z důvodu toho, že teorie a metody sociální práce reagují na současné vnímání sociálních problémů z pohledu společnosti. Orientace činností sociálních pracovníků se mění s prioritami, které společnost zdůvodňuje prostřednictvím politických a mediálních debat. Profesionálové z oboru sociální práce reagují na definované priority společně s ostatními pracovníky pomáhajících profesí. Jedná se např. o zdravotníky, psychology, právníky, policisty, pedagogy či představitele státní správy a samosprávy.⁶

⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2008, s. 11.

⁵ TOMEŠ, Igor. *Definice rolí sociálních pracovníků* [online]. 2014.

⁶ Srov. MOJŽÍŠOVÁ, Adéla. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 2008, s. 11.

1.3 Cíle sociální práce

Nastavení poslání a cílů sociální práce je rozdílné v různých časových obdobích, ale vymezení cílů také ovlivňují teoretické, společenské a kulturní souvislosti. Proto se velmi často mění dle aktuální situace ve společnosti. Základní cíle sociální práce podle Webba a Wistowa z roku 1987 představují sociální kontrola, podpora sociální změny (jednotlivce, sociálních vztahů a sociálního prostředí) a sociální zachování, což se dá chápat jako pomoc při zachování přijatelného způsobu života jedinců, kteří nejsou schopni svépomoci udržet svůj život na dané úrovni.⁷

Sociální práce si v současnosti vykládá své poslání především jako poskytování sociálních služeb jednotlivcům, skupinám či komunitám. Smyslem těchto poskytovaných služeb je pomoci klientům s jejich náročnými životními situacemi, s omezením nebo úplným odstraněním faktorů, které tuto situaci vytvářejí. Současně sociální práce zprostředkovává dialog mezi tím, co očekává společnost od klienta a co očekává klient od společnosti. Cílem sociální práce je rozvíjet tento dialog ke vzájemné shodě. Následný cíl sociální práce představuje komplexní podporu klienta v tíživé životní situaci. Komplexní podporou se rozumí řešení situace z ekonomického, psychologického, zdravotního, právního, sociologického a pedagogického hlediska.⁸

V současnosti je možné nastavit cíle sociální práce jako:

1. Podporu klienta v řešení problému, přizpůsobení se na požadavky společnosti a vyvíjet se.
2. Zprostředkování kontaktů klienta s organizacemi, které mu mohou poskytnout zdroje, služby aj.
3. Pomoc, aby systémy, které podporují uživatele, pracovaly humánně a efektivně.
4. Napomáhání k rozvoji a zlepšení sociální politiky.⁹

1.4 Cílové skupiny sociální práce

Mezi cílové skupiny patří především práce s osobami v nepříznivé sociální situaci, které mají sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech. Snížená soběstačnost je způsobena věkem, zdravotním a mentálním postižením nebo špatným

⁷ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 2012, s. 184.

⁸ Srov. MAHROVÁ, Gabriela a MARTINA VENGLÁŘOVÁ A KOL. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 2008, s. 9.

⁹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 2012, s. 184 - 189

psychickým stavem. Další cílovou skupinou jsou lidé bez domova. Sociální práce se zabývá jak skrytým, tak potencionálním bezdomovectvím. Za cílovou skupinu jsou považovány osoby, které ohrožují sebe a okolí svým životním stylem. Jedná se osoby, které jsou závislé na návykových látkách (alkohol, drogy), ale patří sem i jiné závislosti – například hazard. Do této skupiny patří i osoby, které porušily zákon a jsou uvězněny. Další cílovou skupinou sociální práce jsou děti, především jedná-li o ohrožení výchovy dítěte z důvodů neplnění rodičovské odpovědnosti ze strany rodičů, zanedbávání dítěte, zneužívání nebo jsou-li zdravotně postižené.¹⁰

Mezi klientelu sociální práce se vlivem společenských a politických změn řadí práce s nezaměstnanými, s imigranty, uprchlíky z válečných konfliktů nebo míst zasažených přírodními katastrofami. Další významnou cílovou skupinou, se kterou se pracuje, jsou etnické menšiny a senioři. Sociální práce využívá k práci s cílovými skupinami různé metody práce nebo využívá sociální služby, které jsou vymezeny v Zákoně č. 180/2006 Sb., o sociálních službách.¹¹

1.5 Sociální služby

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“¹² Služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i specifickým skupinám společnosti a specializují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života.¹³

Je důležité připomenout, že pomocí sociálních služeb je poskytována pomoc a podpora osobám, které se vyskytují v nepříznivé životní situaci. Tudíž se nejedná o pomoc, která se poskytuje všem lidem. Situace, při kterých jednotlivé typy sociálních služeb poskytují potřebnou pomoc a podporu, jsou formulovány u jednotlivých sociálních služeb v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon o sociálních službách“) § 37 až § 70.¹⁴

¹⁰ Srov. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. 2011, s. 18 – 19.

¹¹ Srov. Tamtéž, s. 18 – 19.

¹² MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 2011, s. 9

¹³ VIERECKL, Michael, Daniela LIDINSKÁ a Petra VOTOČKOVÁ. *Určitě si poradíte: praktické rady pro životní situace, kdy potřebujete zdravotní a sociální služby*. 2015, s. 132.

¹⁴ Srov. JANEČKOVÁ Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. 2016, s. 14.

„Zákon o sociálních službách definuje, že poskytovaná podpora a pomoc bude dostupná (územní, informační a finanční dostupnost), efektivní (vyhovuje potřebám člověka, a ne potřebám „systému“), kvalitní (způsob a rozsah odpovídá poznání a možnostem společností), bezpečná /neomezuje práva a zájmy lidí), hospodárná (veřejné i osobní výdaje v maximální míře pokrývají rozsah služeb).“¹⁵

Sociální práce se provádí především v sociálních službách, které vymezil a upřesnil v našich podmínkách zákon o sociálních službách. Sociální pracovníci pomocí sociálních služeb realizují sociální cíle a programy.¹⁶ V okruhu sociálních služeb je fungování sociální instituce na základě daného poslání a cílů upraveno i standardy kvality sociálních služeb. Toto hledisko souvisí s prostředky zajištění cílů, s personálním složením a rozvojem zaměstnanců v dané organizaci.¹⁷

Sociální služby jsou v podmínkách České republiky součástí státního systému sociálního zabezpečení. Legislativně jsou zahrnuty do okruhu tzv. sociální pomoci, které mimo jiné zahrnují také peněžité a materiální dávky, aby byly uspokojeny specifické potřeby osob v náročné životní situaci.¹⁸ „Sociální pomoc je vnímána jako poslední síť sociální ochrany – „záchranná sociální síť“. Tento pojem je konkrétně obsažen v zákoně o pomoci v hmotné nouzi.“¹⁹

Primárním znakem moderního systému sociálních služeb je reakce na potřeby, které mohou být ohroženy. Ty mají následně dopad na to, jaký typ služeb a v jaké míře jsou poskytovány dané cílové skupině. Sociální služby nemohou být tím pádem poskytovány na principu předem daného pravidla. Hlavní myšlenkou je, že služby by se měly především přizpůsobovat potřebám lidí, a ne naopak, jak je možné stále pozorovat. Současný systém sociálních služeb, tak jak je definovaný zákonem o sociálních službách, primárně přispívá k ochraně zranitelných skupin obyvatelstva před zneužíváním, ale i před samotným nekvalitním poskytováním sociálních služeb. Služby by měly přispívat k zajištění důstojného a nezávislého života uživatelů v jejich přirozeném prostředí. Dále pak přispívají k zapojení osob do společenského života a k prevenci jejich sociálního vyloučení.²⁰

¹⁵ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 2011, s. 31

¹⁶ Srov. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 2011, s. 30

¹⁷ Srov. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. 2011, s. 24

¹⁸ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 2011, s. 11

¹⁹ ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. 2015, s. 67

²⁰ Srov. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. 2011, s. 67 – 68.

1.5.1 Rozdělení sociálních služeb

Současný zákon o sociálních službách vymezuje celkem 33 sociálních služeb, které se dále rozdělují na několik druhů v závislosti na jejich účel, formu a cílovou skupinu.

Rozdělení podle účelu poskytování

Pokud bych se měl zaměřit na rozdělení sociálních služeb podle jejich účelu, tak bych je postupně rozdělil na služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství. Význam služeb sociální péče spočívá především v pomoci zabezpečit osobám jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem je co nejplnohodnotnější zapojení osob do společenského života a zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí. Jedná se například o pečovatelskou službu, osobní asistenci, tísňovou péči, atd.²¹ Smysl služeb sociální prevence je zabezpečit osoby, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, náročnou životní situací, ale také i nevyhovujícím sociálním prostředím, ve kterém se tyto osoby nacházejí nebo návyky a způsobem života, které vedou ke konfliktu ve společnosti.²² Služby sociální prevence jsou např. raná péče, krizová pomoc, noclehárny atd.

Poslední typ sociální služby, které jsem rozdělil podle účelu je sociální poradenství, které se dále dělí na základní a odborné. Základní poradenství má poskytovat podle zákona o sociálních službách každá sociální služba. Jedná se především o předání informací osobě na navazující službu, instituci nebo organizaci, která jí zprostředkuje konkrétní pomoc. Odborné sociální poradenství je poskytováno specifickým skupinám ve specializovaných poradnách.²³

Rozdělení podle formy poskytování

Výše je možné vidět rozdělení sociálních služeb podle jejich účelu a nyní se věnuji rozdělení sociálních služeb dle jejich formy poskytování.

Prvním typem jsou terénní sociální služby, které se vyznačují tím, že sociální pracovník, popřípadě pracovník v sociálních službách přijde do přirozeného prostředí uživatele této služby (např. domů, na hřiště, nebo tam, kde se daná osoba cítí dobře). Mezi terénní služby patří např. osobní asistence, průvodcovské a předčitatelské služby

²¹ Srov. VIERECKL, Michael, Daniela LIDINSKÁ a Petra VOTOČKOVÁ. *Určitě si poradíte: praktické rady pro životní situace, kdy potřebujete zdravotní a sociální služby*. 2015, s. 133.

²² Srov. JANEČKOVÁ Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. 2016, s. 14.

²³ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 2011, s. 43

nebo terénní programy. Druhým typem jsou ambulantní služby, které jsou specifické tím, že se poskytují v místě, kam uživatel služeb musí přijít. Jedná se např. o centra denních služeb, denní stacionáře nebo kontaktní centra. Posledním druhem sociálních služeb, které se dělí podle jejich formy, jsou pobytové služby. Již z názvu vyplývá jejich princip, a to takový, že uživatel je v místě poskytování služby ubytován na určitou dobu. Mezi tyto služby můžeme zařadit např. azylové domy, domov pro osoby se zdravotním postižením či domovy pro seniory.²⁴

Rozdělení podle cílové skupiny

Jak již bylo řečeno výše, zákon o sociálních službách a konkrétně pak § 37 až § 70 má vždy stanoven komu, za jakým účelem a jakou formou může být daná sociální služba poskytována. Tyto konkrétní informace se odvíjí od samotného nastavení jednotlivé organizace, která poskytuje sociální služby s určitým zaměřením. Osobám se zdravotním postižením jsou k dispozici např. podpory samostatného bydlení, denní stacionáře, chráněná bydlení. Pro seniory se sníženou soběstačností, vyžadující pomoc a podporu v úkonech, které sami nezvládnou, se poskytují služby formou např. osobní asistence, center denních služeb či domovů pro seniory. Sociální služby pro osoby, které ztratily přístřeší, jsou např. terénní programy, noclehárny, azylové domy. Osoby, které jsou ohroženy závislostí nebo již jsou závislé, tak mohou využít např. kontaktní centra, terapeutické komunity či služby následné péče.²⁵

Ke službám, které mohou využít z objektivních důvodů rodiny s dětmi, patří např. azylové domy pro matky s dětmi. Dále existují např. poradny pro rodiny. Pro rizikové skupiny dětí a mládeže, které opouštějí ústavní péči, jsou připraveny domy na půl cesty. Pro mládež poskytují terénní služby různá nízkoprahová zařízení. Etnické menšiny mohou využívat sociální služby institucí, které nabízejí např. terénní programy, odborné poradenství kvůli dluhům atd. Kvůli uprchlické krizi v posledních letech vzniklo mnoho nových organizací, které poskytují sociální služby právě pro tuto cílovou skupinu a nabízejí např. tlumočnické služby, odborné poradenství ohledně azylového řízení, sociálně aktivizační služby.²⁶

²⁴ Srov. JANEČKOVÁ Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. 2016, s. 15

²⁵ Srov. JANEČKOVÁ Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. 2016, s. 15 – 18.

²⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 2011, s. 93 – 106.

2 Postavení profese sociální pracovník u veřejnosti

V této kapitole práce se postupně zaměřím na vymezení pracovních činností, vlastností a schopností sociálního pracovníka. Dále pak na typologii přístupů a na vzdělávání pracovníků v pomáhající profesi.

Z definice pracovní náplně sociálního pracovníka vyplývá, že „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.“²⁷

Jak je možné vidět výše, ZSS definuje pozici sociálního pracovníka, který se pohybuje v široké paletě sociální práce, která zahrnuje působení pracovníka od sociálního poradenství, přes specializované oblasti spojené s terapií až po spolupodílení se na tvorbě teoretických základů či vyhlášek. Z uvedeného výčtu vyplývá, jak široké spektrum jeho působení v rámci sociální práce je. Na všech pozicích, ve kterých se sociální pracovník nachází, je výrazným způsobem ovlivňován mnoha faktory, a proto je nutné, aby sociální pracovník byl nejenom vzdělaný dle zákona, ale aby také vlastnil určité předpoklady a schopnosti pro výkon této pomáhající profese.²⁸

2.1 Vlastnosti a schopnosti sociálního pracovníka

„Sociální práce od svých počátků až dosud prochází mnohými proměnami, ve kterých se odráží stav společnosti a problémy dané doby, na něž je třeba pružně reagovat a tím pádem se mění i požadavky na kompetentnost jejich vykonavatelů. Nejtypičtějším vykonavatelem sociální práce je sociální pracovník, tedy odborný profesionál, vybavený znalostmi a dovednostmi ze svého oboru poplatnými dané době a také dobovým trendům, které se projevovaly i v příbuzných oborech.“²⁹

Sociální pracovník jakožto odborník, který pomáhá klientům, by měl ovládat široké spektrum vlastností a schopností a měl by mít předpoklady pro práci s lidmi.

²⁷ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy*. 2012, s. 264.

²⁸ Srov. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 2011, s. 35

²⁹ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 2017, s. 97.

Významným předpokladem pro výkon sociální práce je empatie a profesionální vystupování, jež vedou k osamostatnění klienta. Jelikož jsou problémy společnosti stále komplikovanější, kladou se i vyšší požadavky na odbornou přípravu pracovníka. Sociální pracovník by měl působit důvěryhodně, měl by disponovat schopnostmi aktivního naslouchání. Mezi další podstatné vlastnosti sociálního pracovníka se řadí cílevědomost, iniciativa, samostatnost, respekt, ale i týmová spolupráce, prosociální chování, nápaditost, schopnost nést riziko. Pomáhající pracovník by měl být přirozenou autoritou, být psychicky odolný vůči neúspěchu, umět motivovat klienta, vlastnit komunikační dovednosti s klienty a se spolupracovníky, být vzdělaný a mít všeobecný přehled atp.³⁰

Empatie je pro sociálního pracovníka klíčovou schopností. Je to dovednost, která umožní pracovníkovi v interakci porozumět a vcítit se do problému klienta a pochopit jak a proč člověk jednal, tak jak jednal, jaké z toho má pocity.³¹

Prosociální chování je možné chápat, jako druh chování, které se vyznačuje skutky a činy, které jednotlivec vykonává, aby pomohl druhému. Vychází to z prosociální motivace, což je touha vynaložit úsilí a dosáhnout tak prospěch pro druhé lidi. Sociální pracovník nejčastěji využívá prosociální chování, když pomáhá klientovi ke splnění vytyčeného cíle, nabízí možnosti spolupráce atd.³²

Přirozená autorita sociálního pracovníka by se měla opírat o spontánnost, osobnostní stránky a jeho profesní znalosti a schopnosti. V rámci interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem, by přirozená autorita měla vycházet z kvalit osobnosti, z vyzařování energie, zdravého sebevědomí, komunikačních schopností a laskavosti. Pokud těmito schopnostmi pracovník disponuje, tak je pro něho jednodušší motivovat klienta k interakci.³³

K výkonu kvalitní sociální práce potřebuje sociální pracovník vlastnit komunikační dovednosti. Mezi jednu z nejdůležitějších technik, bez které se neobejde, je **aktivní naslouchání**, což je dovednost, která pracovníkovi poskytne mnoho důležitých informací, které nám umožní zjistit klientovy pocity, přání a postoje. K těmto

³⁰ Srov. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 2011, s. 35 – 36.

³¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2008, s. 55.

³² Srov. ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. 2015, s. 28.

³³ Srov. KOLÁŘ, Zdeněk. *Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel*. 2012, s. 20.

informacím se pracovník dostane pomocí otevřených, uzavřených, kontrolních, řečnických či motivujících otázek.³⁴

Respekt při výkonu profesionální sociální práce hraje velmi velkou roli. Jelikož sociální práce vychází z etických hodnot a na klienta se hledí jako na autonomní bytost, která má svou důstojnost a sociální pracovník musí respektovat jeho právo na samostatné rozhodnutí, výběr a postup pomoci, který požaduje člověk, který svou nepříznivou situaci se sociálním pracovníkem řeší.³⁵

2.2 Typologie přístupů sociálních pracovníků

Sociální pracovníky je možné rozdělit do čtyř skupin podle jejich pojetí vykonávání činností, které jsou spojené s náplní profese sociálního pracovníka. Jednotlivé typy sociálních pracovníků rozlišují své přístupy v tom, jak vnímají uživatele sociálních služeb, na co kladou důraz, čím se primárně řídí.

Angažovaný sociální pracovník vnímá svou práci jako prostředek, kde může uplatnit své morální hodnoty. S klienty spolupracuje s respektem a vnímá je empaticky. Sám sebe vnímá primárně jako osobu a až následně jako sociálního pracovníka a tudíž s klienty jedná jako s přáteli. Při náročných životních situacích využívá stejné etické principy jak v soukromém životě, tak i během svého zaměstnání. Nakládá si na sebe mnoho práce, a proto je angažovaný sociální pracovník vystaven syndromu vyhoření, anebo k vytvoření osobního vztahu s klientem.

Radikální sociální pracovník stejně jako angažovaný sociální pracovník do své práce vkládá osobní hodnoty. Rozdíl ovšem je, že radikálnímu pracovníkovi jde především o sociální změnu v oblasti zákonů, sociální politiky a praxe, které negativně ovlivňují sociální fungování klienta. Tento pracovník vidí klienta jako rovnocenného partnera, ale postrádá schopnost nalézt možnosti změny na straně klientů. Svou práci vykonává ideálně v nezávislých neziskových organizacích, ve svépomocných a nátlakových skupinách.

Byrokratický sociální pracovník cíleně manipuluje s klienty z důvodu jejich změny a vytváří iluzi osobní péče o klienta. Je důležité, aby sociální pracovník odděloval osobní, profesní hodnoty a hodnoty jeho zaměstnavatele, protože by se mohli

³⁴ Srov. LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. 2008, s. 49 – 50.

³⁵ Srov. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 2011, s. 54.

cítit vinni, že manipulují s lidmi. Klient je viděn pracovníkem jako pouhý konzument sociální práce, který si pouze vybírá z možností, které mu sociální pracovník nabízí.

Profesionální sociální pracovník je nezávislý profesionál, který je vzdělaný v oboru a řídí se etickým kodexem. Primárně se zaměřuje na práva a zájmy klientů, kterého vidí jako aktivního spolupracovníka, který spolupracuje na rozhodování. Dále pracovník klade důraz na právo sebeurčení klienta, na právo akceptace, důvěry atd. Klient dostává v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem větší moc, kterou ovšem sociální pracovník kontroluje, jak s ní nakládá.³⁶

2.3 Vzdělávání sociálního pracovníka

Sociální pracovníci participují, a často dokonce sami rozhodují o důležitých změnách v životě lidí. Tato rozhodnutí musí být založená na vysoké míře profesionality, protože mají významný vliv na efektivitu systémů státní sociální podpory, sociální péče, sociálních služeb, sociálně-právní ochrany dětí a mnoha další. S ohledem na tento fakt jsou stanovena poměrně velice přísná kvalifikační kritéria k výkonu profese sociálního pracovníka, kdy požadovaný rozsah odbornosti lze získat pouze ve specializovaných oborech vzdělání. Zákon o sociálních službách nastavuje úroveň odborné způsobilosti tak, že se shoduje s obtížností této profese.³⁷

Nejdůležitější faktor, který ovlivňuje kvalitu poskytování sociální práce, je vzdělávání sociálních pracovníků. Zákon o sociálních službách vymezuje pomocí vzdělání odbornou způsobilost sociálních pracovníků. Tento požadavek na vymezení sociálních pracovníků je důležitý mimo jiné z důvodu toho, že v sociální práci pomáhají i pracovníci bez této kvalifikace pro specifickou pomoc při náročných životních situacích lidí, kteří potřebují odbornou pomoc. Potřebné vzdělání sociálních pracovníků je důležitý faktor profesionální sociální práce, protože učením se rozvíjí samotná osobnost sociálních pracovníků a tudíž se zlepšuje kvalita poskytování pomoci.³⁸

2.3.1 Podoba vzdělávání sociálních pracovníků

Minimální standart vzdělávání vznikl v roce 1993, jako nástroj pro zkvalitnění vzdělávání sociálních pracovníků. Tento nástroj, na který dohlíží Asociace vzdělavatelů

³⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2008, s. 46 – 47.

³⁷ Srov. SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. 2008, s. 178.

³⁸ Srov. ŠTĚCH, Ondřej, Peter PATYI a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, ed. *Sociální práce v nejisté době: sborník vědeckých textů z konference XII. Hradecké dny sociální práce*. 2016, s. 62.

v sociální práci a Akreditační komise MŠMT ČR, vymezuje odborné předměty, které musí vyšší a vysoké školy vyučovat dvě třetiny vyučovaného času a neustále reaguje na nové situace a vlivy na pracovním trhu. Odborné disciplíny, které jsou obsaženy v minimální standartu, jsou: Filozofie a etika, úvod do sociologie, úvod do psychologie, úvod do právní teorie a praxe, teorie a metody sociální práce, metody a techniky sociálního výzkumu, sociální politika, sociální patologie, menšinové skupiny, zdraví a nemoc, odborná praxe a supervize odborné praxe.³⁹

Absolventi škol, kde se vyučuje sociální práce, by podle Minimálního standartu vzdělávání, měli mít teoretické znalosti z psychologie, sociologie, práva, sociální politiky, filozofie, teorie řízení a výzkumné metodologie, komunikační a psychosociálně terapeutické dovednosti, organizační schopnosti a profesionální přehled o sociální problematice, aby mohli dostatečně kvalitně pomáhat klientům sociální práce a po minimálně dvouleté praxi mohli zastávat manažerské pozice. Dále by měli být schopni vykonávat komunitní sociální práci a měli by ovládat metody pro výzkumné činnosti.⁴⁰

Minimální standart vzdělávání také upravuje, že absolvent v oboru sociální práce by měl vlastnit kromě teoretických znalostí z mnoha odborných disciplín také praktické znalosti. Tyto znalosti získá sociální pracovník v rámci odborné praxe a supervize, kde rozvíjí kompetence k činnostem sociální práce. Cílem odborné praxe během studia je také vést studenty k sebereflexi, k motivování a tím pádem i hledání profesní identity. Odborná praxe slouží především k získání zkušenosti, které následně využije v rámci svého povolání.⁴¹

2.3.2 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Sociální pracovník musí splňovat určité kvalifikační požadavky, které definuje zákon o sociálních službách konkrétně pak § 110.

„(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

³⁹ Srov. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 2017, s. 66 – 67.

⁴⁰ Srov. Tamtéž, s. 67.

⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 67 – 68.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost u zaměstnavatelů poskytovatel pracovnělékařských služeb.

(4) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),

(5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního předpisu 42).

(6) Při uznání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu 31).⁴²

Novelizace zákona o sociálních službách, která začala platit od 1. 1. 2017, vypustila ze svého obsahu dva důležité body, které zajišťovala odbornou způsobilost sociálních pracovníků. Jednalo se o to, že pracovní pozici mohli vykonávat i lidé, kteří absolvovali akreditované vzdělávací kurzy v určitém časovém rozsahu a za určitých podmínek.

Tato novelizace zákona proběhla z důvodu zkvalitnění sociální práce jako oboru, zvýšení prestiže a statutu sociálních pracovníků.⁴³

2.3.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků

Zaměstnavatel má ze zákona povinnost zajistit sociálnímu pracovníku další vzdělávání, které je v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Toto další

⁴² Zákon č. 108/2006 Sb.

⁴³ Srov. ELIHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 2017, s. 71.

vzdělávání slouží k obnově, upevnění a doplnění své kvalifikace. Povinnost zabezpečit další vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance, kteří jsou ve zkušební době.⁴⁴

Další vzdělávání sociálních pracovníků se uskutečňuje prostřednictvím vysokých škol, vyšších odborných škol a vzdělávacích zařízení právnických a fyzických osob, které k tomuto vzdělávání mají příslušné akreditace. Existuje několik forem dalšího vzdělávání:

- Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálních pracovníků,
- účast na akreditovaných kurzech,
- absolvování odborných stáží v zařízeních, které poskytují sociální služby,
- účast na školicích akcích.

Sociální pracovníci, kteří se zúčastnili některé z forem dalšího vzdělávání, obdrží osvědčení od vzdělávacího zařízení a slouží jako doklad o absolvování dalšího vzdělávání.⁴⁵

⁴⁴ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb.

⁴⁵ Srov. SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. 2008, s. 178.

3 Faktory ovlivňující vnímání sociálních pracovníků

Tato část práce se zabývá faktory, které ovlivňují percepci veřejnosti u sociálních pracovníků. Mezi tyto faktory určitě patří samotná osobnost sociálního pracovníka, ale i samotného klienta, kam patří typologie klientů a naplnění jeho potřeb. Jednoznačným faktorem, který ovlivňuje percepci veřejnosti, jsou média a vlastní zkušenosti klienta se sociálním pracovníkem, případně míra informovanosti o jeho činnosti. Než se však k těmto faktorům dostanu, tak v úvodu vysvětlím pojmy percepce a veřejnost, které jsou stěžejní pro samotný výzkum, který je součástí této práce.

Pojem sociální vnímání neboli interpersonální percepce je schopnost jednotlivce poznávat druhé lidi. Tento proces umožňuje lidem orientovat se a fungovat ve společnosti. Sociální vnímání je představa o druhých lidech, která je založena na pozorování, vnímání, uvažování, představování. Toto jednání určuje vztah, postoj, chování k ostatním lidem, v případě mého výzkumu k sociálním pracovníkům.⁴⁶

Pojem veřejnost je možné definovat jako větší část společnosti či populace, která má zájem o společenské dění, zapojuje se do řešení problémů, vyjadřuje souhlas či nesouhlas k dané situaci. Spojuje je společný zájem či téma.⁴⁷

3.1 Osobnost sociálního pracovníka

Sociální pracovníci se setkávají s lidmi v nouzi, kteří potřebují cítit přijetí, porozumění, že pracovníkovi nejsou na obtíž nebo, že je neodsuzuje kvůli jejich životní situaci a problému, kvůli kterému k sociálnímu pracovníkovi přišli. Při navazování pracovního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem hraje osobnost pracovníka velkou roli. Osobnost má vliv na další spolupráci mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem.⁴⁸

Sociální pracovník je vnímán jako odborník, který působí pomocí jednotlivých úkolů (pomáhat, podporovat, motivovat, vést, učit, přispívat, organizovat atd.) na společnost. Zmíněné úkoly mají velký vliv na sociálního pracovníka především pak na jeho osobnost. Tento fakt vyplývá z toho, že řešení náročných životních situací klientů má pro sociálního pracovníka často nejistý výsledek a často se musí vyrovnávat

⁴⁶ Srov. KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. 2015, s. 20.

⁴⁷ Srov. URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. *Masová komunikace a veřejné mínění*. 2011, s. 125.

⁴⁸ Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2011, s. 14 – 15.

se samotnou konfrontací, že musí řešit problémy ostatních, přičemž se potýká i s vlastním problémem. Požadavky na sociálního pracovníka se neustále zvyšují a jsou různé podle cílové skupiny, typu služby, zřizovatele sociální služby či potřeb samotných klientů, tudíž aby byla sociální práce vykonána kvalitně, je potřeba, aby sociální pracovník měl správně osobnostní předpoklady pro tuto profesi.⁴⁹

Pojem osobnost je možné definovat jako „osobité vlastnosti člověka, které se utvářejí v průběhu individuálního vývoje, a projevuje se ve společenských vztazích. Psychologie popisuje soubor vrozených citových a volních dispozic člověka jako temperament. Jako schopnosti jsou označovány dispozice k činnostem. Formované schopnosti bývají označovány jako dovednosti. Zvláštní význam pro vzdělávací dráhu a pracovní uplatnění člověka mají rozumové schopnosti neboli inteligence. Síly, které člověka vedou k jednání, jsou nazývány motivy nebo potřeby.“⁵⁰

Osobnost se vytváří vzájemným působením s vnějším prostředím. Vlivy a podmínky, které působí od narození na tvorbu osobnosti, je možné rozdělit na vnitřní činitele (dědičnost, vrozená výbava člověka) a vnější činitele (vliv sociálního a kulturního prostředí). Tvorba osobnosti neprobíhá pouze v klidných podmínkách, ale především pak vnější činitelé mohou způsobovat různé obtíže a vytvářejí v jednotlivci odolnost vůči náročným životním situacím, což znamená schopnost organismu a osobnosti se s takovými situacemi vyrovnávat bez sociálně nežádoucího chování, což je pro sociálního pracovníka velice důležité, jelikož právě z náročných životních situací pomáhá sociální pracovník se dostat.⁵¹

3.2 Osobnost klienta

Důležitým faktorem, který ovlivňuje vnímání sociálních pracovníků u veřejnosti je typologie klienta, která má vliv na způsob poskytování sociální práce. Proto v této části práce zmíním primární typologie, které by mohli nejvíce ovlivňovat následnou percepci sociálních pracovníků. Nejdříve však vysvětlím samotný pojem klient a následně se zaměřím na rozdělení neboli typologii klienta.

Klient sociální práce je jedinec, který se ocitl v náročné životní situaci nebo má nějaký sociální problém, se kterým si nedokáže poradit a z tohoto důvodu přichází za sociálním pracovníkem, aby ho požádal o některou z forem sociální pomoci. Je důležité

⁴⁹ Srov. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 2017. s. 97.

⁵⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2008, s. 129.

⁵¹ Srov. MOJŽÍŠOVÁ, Adéla. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 2008, s. 18 – 19.

zmínit, že klientem sociálního pracovníka může být i skupina či komunita, které si také nedokáží samy poradit s nastalou náročnou situací. V systému poskytování sociálních služeb, vnímáme klienta sociální práce jako uživatele.⁵² Pro sociálního klienta je charakteristická neschopnost řešit danou situaci vlastními silami či pomocí vlastních prostředků.⁵³

Typologie sociálního klienta je velmi důležitá pro ulehčení komunikace a správného výběru způsobu intervence pro sociálního pracovníka. Klienti jsou rozdělení podle specifických znaků a hledisek a tím vzniká základní rozdělení klientů podle jejich aktivity, kam patří dobrovolný klient, který je aktivní a rozhodnutý pro změnu. Nedobrovolný klient je ten, který k sociálnímu pracovníkovi nepřichází z vlastní vůle, ale protože to dostal jako doporučení nebo příkaz z nějaké jiné organizace. Tento klient nevyhledává pomoc, ale přijde ze strachu, jaké následky by porušení doporučení či příkazu přineslo. Dále je to klient – odběratel, který aktivně vyhledá sociálního pracovníka, ale nikoli kvůli změně, ale kvůli získání sociální služby či sociální dávky.⁵⁴ Je jasné, že aktivita klienta ovlivní následnou percepci sociálních pracovníků. Záleží samozřejmě také na tom, jestli sociální pomoc splnila očekávání klienta či nikoli.

Chování či jednání, je další hledisko, podle kterého se klienti rozdělují do podskupin. Do této typologie patří spolupracující a nespolečující klient, což je v podstatě stejné rozdělení jako dobrovolný a nedobrovolný klient. Dále do této skupiny patří rizikový klient, který nejen, že může ohrozit sociální pracovníky fyzicky, ale může být ohrožen i prostředím, ve kterém se tento klient nejčastěji pohybuje. Manipulativní klient ve většině případů nemá žádný zájem o navázání spolupráce se sociálním pracovníkem, ale jde mu pouze o získání výhod, které by z tohoto jeho jednání mohlo plynout. Apatický klient je charakteristický pro svou rezignaci při hledání možných řešení své situace, z důvodu dlouhotrvající nepříznivé situace a negativních zkušeností s pomocí tuto situaci vyřešit. Odporující klient neustále odmítá pomoc sociálního pracovníka i přesto, že si je vědom rizik, které jeho chování způsobí. Dále do této typologie můžeme zařadit agresivního či mlčenlivého klienta.⁵⁵ Tato typologie podle jednání či chování klienta následně nepochybně ovlivní vnímání daných klientů, ale i jejich blízkých sociálních pracovníků.

⁵² Srov. BRNULA, Peter. *Sociálna práca: Dejiny, teorie a metody*. 2013, s. 226.

⁵³ Srov. SCHAVEL, Milan. *Sociálna prevencia*. 2010, s. 63.

⁵⁴ Srov. LEVICKÁ, Jana. *Základy sociálnej práce*. 2004, s. 68 – 69.

⁵⁵ Srov. Tamtéž. 2004, s. 73 – 76.

V rámci osobnosti klienta, který má vliv na vnímání sociálních pracovníků, hraje roli uspokojování potřeb, což je motiv k jednání. Pokud potřeby, které každý jedinec má, tak dochází k jeho deprivaci. Sociální pracovník má úlohu zjišťovat překážky, které vedou právě k uspokojení potřeb klienta. Pokud sociální pracovník zjistí, které potřeby nejsou uspokojovány, mělo by to být vodítko k navázání pracovního vztahu a následně to bude opět ovlivňovat výslednou percepci této pomáhající profese.⁵⁶

3.3 Vlastní zkušenost a míra informovanosti

Zkušenost vychází z prožitých životních situacích a z poznávání druhých lidí. Každý klient či skupina klientů může vnímat určitou situaci jinak, protože někdo má zkušenost v mém případě s jedním sociálním pracovníkem kladnou a druhý klient s tím stejným pracovníkem má zkušenost negativní. Tato získaná zkušenost člověka nadále ovlivňuje jeho vnímání. Zkušenosti se mohou v průběhu života měnit, díky tomu, že člověk prožívá další životní situace.⁵⁷

Aktuální míra informovanosti je tvořena informacemi, které v současný okamžik máme k dispozici o sociální situaci, o druhém (sociálním pracovníkovi), ale i o sobě. Pokud jednotlivec již měl nějakou vlastní zkušenost se sociálním pracovníkem, tak ho vnímá jinak, než pokud by tuto informaci (zkušenost) neměl. Jednotlivec, popř. skupina získá-li informace od někoho dalšího, opět disponuje nějakou mírou informovanosti a převzatou zkušeností a toto ovlivňuje, jakým způsobem vnímá sociálního pracovníka. Následná vlastní zkušenost může vnímání změnit nebo ponechat.⁵⁸

3.4 Média

Pojem masová média, který patří mezi velmi často zmiňované fenomény současnosti, se charakterizuje komunikací mezi jedním komunikátorem, ke kterému se řadí noviny, časopisy, televizní a rozhlasové vysílání, film, kompaktní disky a veřejně dostupné sdělení na internetu (sociální sítě, blogy, YouTube nebo elektronické verze tištěných periodik) a blíže nespecifikovaným vysokým počtem cílových bodů neboli adresátů.⁵⁹

Výchozí body neboli zdroje informací se charakterizují hned několika důležitými společnými rysy. Tyto zdroje se společně vyznačují především nabízením

⁵⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2008, s. 147 – 148.

⁵⁷ Srov. KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. 2015, s. 20.

⁵⁸ Srov. Tamtéž. 2015, s. 20.

⁵⁹ Srov. JIRÁK, Jan a KÖPPLOVÁ, Barbara. *Masová média*. 2009, s. 21.

obsahů velkému počtu uživatelů, které pro ně mají poučný, orientační nebo zábavný význam a jsou vydávány aktuálně, tedy pravidelně (periodika) nebo průběžně (rozhlas, televize, internet) s důrazem na zájmy a potřeby samotných uživatelů. Tyto potřeby či zajímavosti mohou být ekonomického, politického nebo společenského důvodu.⁶⁰

Působení médií zahrnuje veškeré vlivy, dopady a účinky médií na chování, postoje či názory jednotlivce nebo společnosti. Literatura, která se zabývá působením médií na jedince nebo společnost, rozděluje při využití pojmy vliv, dopad a účinek. Dopad je nejobecnější pojem a jsou v něm obsaženy pojmy vliv a účinek médií. Pojmem vliv médií se nejčastěji označuje dlouhodobé a trvalé působení médií na společnost a jedince. Účinek médií se naopak používá ke specifické reakci na určitý typ nabízeného mediálního obsahu.⁶¹

Co se týká medializace sociální práce v médiích, tak z uskutečněného výzkumu z roku 2013 vyplývá, že jednotlivá masová média nevytváří jednoznačný mediální obraz, ale spíše poukazují na aktuální dění v souvislostech s problémy cílových skupin sociální práce. Téma sociální práce je v medializováno minimálně, ale i přesto bylo zjištěno, že negativní události mají vyšší šanci se dostat do médií oproti pozitivním zprávám.⁶²

⁶⁰ Srov. Tamtéž 2009, s. 21.

⁶¹ Srov. JIRÁK, Jan a KÖPPLOVÁ, Barbara. *Masová média*. 2009, s. 324.

⁶² Srov. SIRÝ, Tomáš. *Mediální obraz sociální práce ve vybraných internetových denících*. Brno, 2013. Bakalářská práce. Masarykova univerzita v Brně.

4 K výsledkům výzkumu

V této kapitole budou interpretována data, která vzešla z dotazníkového šetření, které proběhlo online formou v termínu od 1. 9. do 31. 10. 2017. Celkem se ho zúčastnilo 73 respondentů z Kraje Vysočina.

Data, která vzešla z dotazníkového šetření, byla analyzována pomocí programu Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Za pomoci kvantitativní analýzy dat byly verifikovány či falzifikovány hypotézy. Tyto hypotézy byly navrženy následujícím způsobem:

1. Profese sociálního pracovníka je veřejností v Kraji Vysočina hodnocena negativně a pro fungování veřejnosti není důležitá.
2. Profese sociálního pracovníka není vnímána jako lukrativní pracovní pozice.

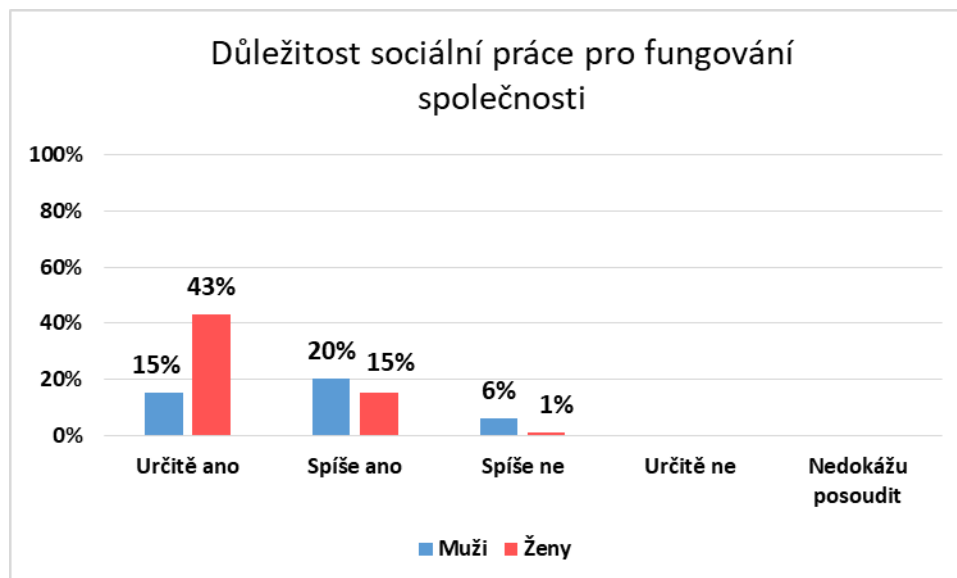
Z analýzy dat vyplynulo, že ženy měly zastoupení 59 % z celkového počtu respondentů, kteří se zapojili do dotazníkového šetření. Muži měli zastoupení v šetření 41 %. Největší zastoupení měl okres Jihlava, ze kterého bylo 42 %, naopak nejnižší zastoupení měl okres Třebíč s 11 %. Co se týká věkového rozdělení respondentů, tak nejčastěji odpovídali lidé ve věku 18 až 25 let, těchto lidí bylo 35 %. Naopak nejméně odpovídali lidé ve věku 51 až 65 let, kterých bylo 8 %. Další věkové kategorie byly zastoupeny poměrně vyrovnaně. 47 % respondentů má ukončené středoškolské vzdělání s maturitou. Ostatní stupně vzdělání jsou zastoupeny rovnoměrně až na základní vzdělání, kde byl pouze 1 respondent.

4.1 Hodnocení sociálního pracovníka veřejností Kraje Vysočina

V této části bakalářské práce se budu věnovat hypotéze číslo 1, která zněla: „Profese sociálního pracovníka je veřejností hodnocena negativně a pro společnost není důležitá“. Tato hypotéza bude v jednotlivých aspektech posuzována a v závěru kapitoly bude uvedena její verifikace nebo falzifikace. V rámci výzkumného souboru bylo hodnocení důležitosti sociální práce pro společnost následující:

V grafu č. 1 je vyobrazena důležitost sociální práce pro fungování společnosti z pohledu mužů a žen. Z analýzy dat vyplynulo, že pro muže a ženy je sociální práce celkem důležitá oblast činností, které jim může pomoci vyřešit jejich sociální problémy. Jak je patrné z analýzy dat, v celkovém výsledku ženy vnímají důležitost sociální práce o 23 % více než muži. Toto zjištění vyplývá z faktu, který je již dlouho znám, a to, že právě ženy častěji využívají možnosti, činnosti a služby sociální práce.

Graf 1: Důležitost sociální práce pro fungování společnosti.



Zdroj: Vlastní zpracování

Z analýzy dat také vyplynulo poměrně zajímavé zjištění. Respondenti, kteří odpověděli „spíše ne“ na otázku jestli si myslí, že sociální práce je důležitá pro fungování společnosti, tak uvedli, jako jejich nejvyšší dokončené vzdělání středoškolské s výučním listem či s maturitou. Zajímavé zjištění je to z toho hlediska toho, že se v obecné rovině dalo předpokládat, že sociální práce bude spíše nedůležitá pro osoby, kteří disponují vyšším vzděláním a tím pádem i vyššími možnostmi zaměstnání či platu, ale zde je to naopak. Je jasné, že v dnešní době se již nelze dívat rozdílným pohledem na vysokoškolsky vzdělanou část populace a např. na populaci s výučním listem, protože v posledních letech se zase začíná klást důraz právě na řemeslné vzdělávání a tudíž se např. existenční problémy z hlediska financí vyrovnávají. Je důležité zmínit, že Kraj Vysočina je hlavním garantem a podporuje různými projekty či motivačními stipendii právě odborné vzdělávání.⁶³

Hodnocení samotné profese sociálního pracovníka a jeho vlivu na fungování společnosti je další významný statistický údaj. Jak je patrné z níže vloženého grafu č. 2, tak v podstatě koresponduje s výsledky, které jsou patrné v grafu č. 1. Celkem 91 % z respondentů si myslí, že sociální pracovník je důležitý pro fungování společnosti. Pouze 5 % z respondentů vnímají sociálního pracovníka jako spíše nedůležitou součást pro fungování společnosti a 4 % vnímají sociálního pracovníka neutrálně. Tato data

⁶³ Srov. *Střední školy Kraje Vysočina* [online]. In: Kraj Vysočina, 2017 [cit. 2018-02-20]. Dostupné z: http://m.kr-vysocina.cz/assets/File.ashx?id_org=450008&id_dokumenty=4083564

říkají, že sociální pracovník je stejně důležitý jako samotná sociální práce pro fungování společnosti a dodává lidem jistotu, že se mají na koho obrátit v případě jejich náročných životních situací a vědí, že kromě jejich rodin a blízkých přátel jim má kdo pomoci.

Graf 2: Důležitost sociálního pracovníka pro fungování společnosti.



Zdroj: Vlastní zpracování

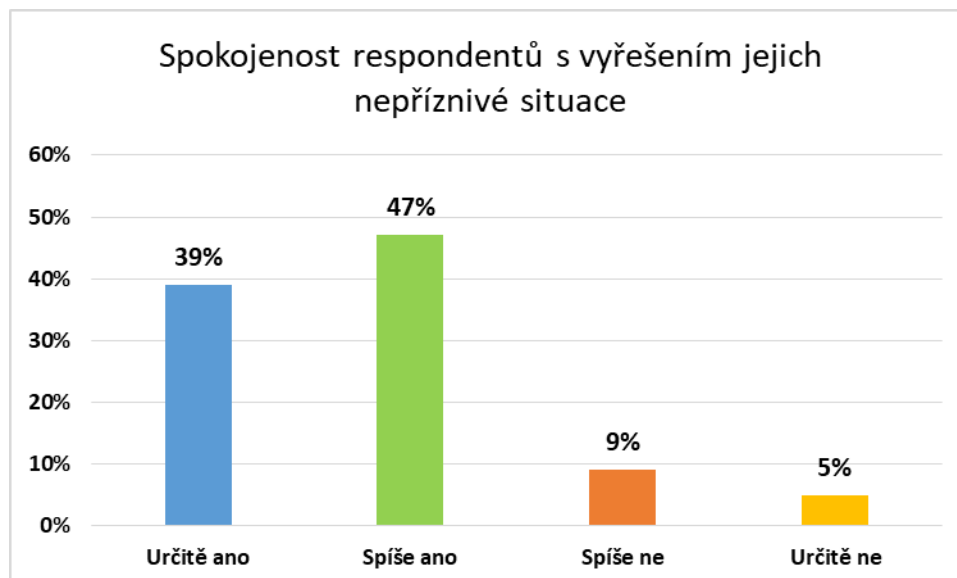
Toto tvrzení potvrzuje i výzkum z roku 2013, kde se píše, že klienti od sociálních pracovníků očekávají a potřebují radu a pomoc, jak se dostat z nepříznivé situace, do které se dostali. Pomoc je mnohdy klienty myšlená z hlediska financí, tzn. poskytnutí peněžité dávky.⁶⁴

Z vyhodnocení statistických údajů vyplývá, že 75 % respondentů má s náplní práce sociálního pracovníka velmi blízkou zkušenost, tzn. zkušenost vlastní či rodiny a blízkých přátel. Zbylých 25 % se setkala s činností sociálního pracovníka prostřednictvím vyprávění ostatních přátel a dalších osob, případně z médií nebo zaměstnání.

Respondenti, kteří v dotazníkovém šetření uvedli, že s náplní práce sociálního pracovníka mají blízkou zkušenost (75 %), tak 86 % těchto respondentů hodnotilo vyřešení svého problému kladně. Tyto údaje je možné vidět v následujícím grafu č. 3, ze kterého dále vyplývá, že pouze 14 % respondentů nebylo spokojeno s řešením daného problému.

⁶⁴ Srov. LEDESMOVÁ, Zuzana. *Přístup k práci s klienty ve vybrané organizaci – neboli sociální pracovník v roli úředníka*. Brno, 2013. Diplomová práce. Masarykova univerzita.

Graf 3: Spokojenost respondentů s vyřešením jejich situace



Zdroj: Vlastní zpracování

Je zajímavé, že 40 % z nespokojených respondentů s pomocí sociálního pracovníka v rámci jejich problému je mladší 26 let a 90 % těchto respondentů uvedlo jako své nejvyšší dosažené vzdělání středoškolské s výučním listem či maturitou. Toto zjištění si poněkud odporuje se zjištěním, které uvádím u grafu č. 1, a to, že sociální práci považují za spíše nedůležitou pro fungování společnosti právě lidé se středoškolským vzděláním. Toto mě přivádí na myšlenku zjištění důvodu jejich nespokojenosti s činností sociálního pracovníka, a k tomu, jestli důvody nesouvisejí např. s nezaměstnaností v Kraji Vysočina, která ke dni 31. 1. 2018 činila 3,91 %⁶⁵ či s nějakými jinými důvody.

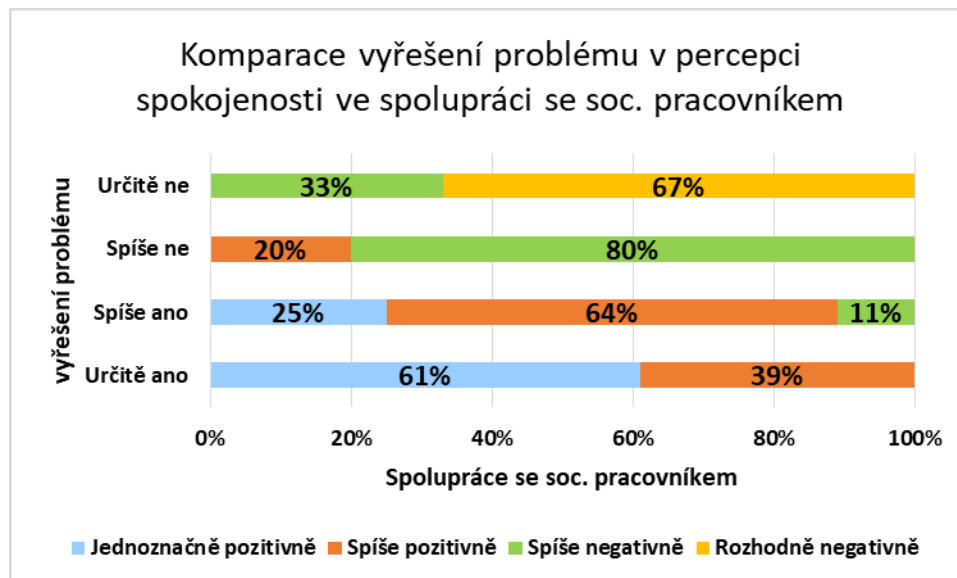
Následující graf č. 4 ukazuje spokojenost veřejnosti s vyřešením problému, se kterým šli za sociálním pracovníkem, a zároveň ilustruje spokojenost s průběhem setkání se sociálním pracovníkem. Podle zjištěných výsledků, které tvrdí, že 86 % bylo spokojených s poskytnutou intervencí, by se dalo očekávat, že tito lidé budou spokojení i s tím, jak probíhala spolupráce se sociálním pracovníkem.

V několika případech je ovšem patrné, že tyto předpoklady se nepotvrdily. Jak ukazuje níže graf č. 4, tak neshody v tomto hodnocení se ukazují u 20 % respondentů, kteří hodnotili setkání se sociálním pracovníkem spíše pozitivně, ale s vyřešením jejich problémů nebyli úplně spokojeni. Druhý případ těchto neshod v mých předpokladech

⁶⁵ Srov. Podíl nezaměstnaných osob v krajích k 31. 1. 2018. In: *Český statistický údaj* [online]. [cit. 2018-02-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xc/mapa-podil-kraje>

reprezentuje 11 % respondentů, kteří naopak hodnotili setkání se sociálním pracovníkem spíše negativně, ale s řešením jejich problému byli naopak spíše spokojeni.

Graf 4: Komparace vyřešení problému v percepci spokojenosti ve spolupráci se soc. pracovníkem



Zdroj: Vlastní zpracování

Naprostá shoda s předpoklady je vidět u respondentů, kteří vnímali setkání se sociálním pracovníkem rozhodně negativně a nebyli spokojeni s vyřešením jejich problému. U tohoto případu mohu téměř s jistotou říci, že hodnocení spolupráce se sociálním pracovníkem je ovlivněno s poskytnutou pomocí, v této situaci spíše však nevyřešením situace, se kterou za sociálním pracovníkem respondenti přišli. To stejné platí u respondentů, kteří hodnotili setkání se sociálním pracovníkem jednoznačně pozitivně a byli spokojeni s řešením jejich dané situace.

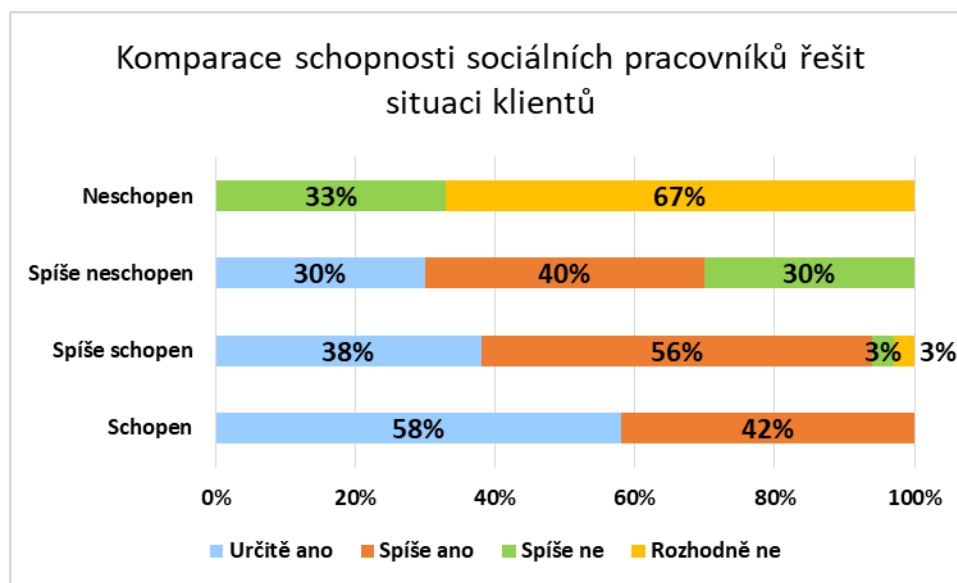
Vyvstává zde tedy opět otázka, co zapříčinilo odlišné hodnocení spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem a hodnocení intervence. Důvodem mohou být odlišná očekávání od sociálního pracovníka, která jsem popisoval výše, případně nesplnění určitých podmínek pro využívání sociálních služeb, která vyplývají z rozdělení podle účelu, formy poskytování a cílové skupiny konkrétní organizace, což je popsáno v kapitole 1.5.1.

Analýza získaných dat dále ukazuje zjištění, že respondenti, kteří se účastnili dotazníkového šetření, jsou celkově v 77 % přesvědčeni, že sociální pracovníci mají dostatečné předpoklady, k tomu aby byli schopni vyřešit problémy svých klientů, kteří nedokážou svými silami vyřešit danou situaci, a tudíž potřebují jejich pomoc. Dále

19 % respondentů si myslí, že sociální pracovníci jsou spíše neschopni pomoci a 4 % si myslí, že pracovníci jsou neschopni vykonávat náplň práce sociálního pracovníka. Statisticky zajímavým je zjištění, že respondenti, kteří jsou přesvědčeni o neschopnosti sociálního pracovníka vyřešit jejich problém, pochází všichni z Havlíčkobrodska.

Níže uvedený graf č. 5 ukazuje hodnocení, jak jsou podle respondentů sociální pracovníci schopni řešit náročné situace klientů a zároveň ukazuje hodnocení spokojenosti respondentů s vyřešením jejich konkrétní situace (viz graf č. 3).

Graf 5: Komparace schopnosti sociálních pracovníků řešit situace klientů



Zdroj: Vlastní zpracování

Na první pohled jistě zaujme výrazný nesoulad u výsledku, který říká, že ačkoli je sociální pracovník spíše neschopen řešit situaci klienta, tak 30 % respondentů bylo rozhodně spokojeno s tím, jak sociální pracovník postupoval v rámci jejich konkrétních situací. Tento výsledek je velice zajímavý a já si pokládám otázku, co tento výsledek zapříčinilo.

Pečlivá analýza dat říká, že 72 % respondentů, kteří považují sociálního pracovníka za spíše neschopného, tak má se sociálním pracovníkem blízkou zkušenost, tzn. vlastní zkušenost nebo zkušenost rodinných příslušníků či blízkých přátel. Dále vychází, že 89 % z respondentů, kteří odpověděli „spíše neschopen“, považuje současně profesi sociálního pracovníka za důležitou pro fungování společnosti (velice důležitá 43 %, spíše důležitá 36 %). Důvodem tohoto výsledku může být vícenásobná zkušenost se sociálními pracovníky, tzn. jednou pozitivní, podruhé negativní. Dále je potřeba zdůraznit, že spokojenost s výsledkem s intervencí sociálního pracovníka se týkalo

pouze osob, které měli blízkou zkušenost a hodnocení schopnosti řešit situace klientů všech, tzn., může to být pouze subjektivní hodnocení jejich pocitů.

Graf 6: Percepce profese sociálních pracovníků



Zdroj: Vlastní zpracování

Ve výše uvedeném grafu č. 6 jsou vyobrazeny nejčastěji zmiňované „definice“ toho, jak společnost vnímá sociální pracovníky. Jak je možné vidět, tak veřejnost nejčastěji sociální pracovníky vnímá jako pracovníky, kteří pomáhají lidem s jejich problémy.

Z grafu je ovšem patrné, že 30 % dotázaných si stále plete sociální pracovníky s pracovníky v sociálních službách, kteří poskytují přímou pečovatelskou péči. Dalo by se očekávat, že nejčastěji tuto možnost zvolili lidé seniorského věku, ale analýza dat zjistila, že 55 % lidí, kterým je do 30 let sdílí tento názor. Naopak z lidí, které jsou starší než 50 let, tak jich bylo 23 %. Dále je patrné, že stále jsou sociální pracovníci u části společnosti považováni za „zlé“ pracovníky, kteří odebírají děti z rodin. Konkrétně tuto variantu sdílí 64 % mužů a 36 % žen. V neposlední řadě je třeba zmínit, že uprchlická krize zapříčinila nálepkování sociálních pracovníků za „sluníčkáře, nebo vítače uprchlíků“. Tuto možnost zvolilo 80 % lidí, kteří disponují středoškolským vzděláním s výučním listem a maturitou, zbylých 20 % jsou lidé s vysokoškolským vzděláním.

Výše zmíněné výsledky jsou sice pozitivní, protože negativní vnímání profese sociálních pracovníků je v menšině, ale je stále nutné kvalitně vykonávat sociální práci, zkvalitňovat vzdělávání sociálních pracovníků, zlepšovat legislativu a tím zvýšit prestiž

sociální práce jako oboru a profese sociálních pracovníků⁶⁶. V souvislosti s těmito změnami je pravděpodobné, že se změní i vnímání některých mylných pojetí o pracovní náplni sociálních pracovníků.

Z analýzy dat, která vzešla z dotazníkového šetření, vyplynulo, že dotazovaná veřejnost Kraje Vysočina vnímá sociální pracovníky z 85 % jako pomáhající profesi a 14 % vnímá sociální pracovníky, jako úředníky, což samozřejmě souvisí s administrativní částí této profese. Tento výsledek svědčí především o tom, že veřejnost vnímá sociální pracovníky pozitivně a je si vědoma cílů, které vyplývají ze sociální práce a toho, že sociální pracovníci tu jsou pro lidi, kteří si sami nevědí rady se svými sociálními problémy a potřebují odbornou pomoc.

4.1.1 Vyhodnocení hypotézy č. 1

V rámci této části byly prezentovány a interpretovány výsledky, které vzešly z analýzy dat dotazníkového šetření a souvisely s hypotézou č. 1. Bylo zjištěno, že pro veřejnost je sociální práce důležitá součást fungování společnosti. Tato skutečnost je vidět v grafu č. 1. Stejně důležitá pro veřejnost v Kraji Vysočina je profese sociálního pracovníka, toto hodnocení je patrné z grafu č. 2.

Analýza dat zjistila, že veřejnost, která se účastnila dotazníkového šetření, je ve většině spokojena s tím, jak jim sociální pracovník pomohl při řešení jejich tíživé situace. Toto tvrzení potvrzuje graf č. 3. Výsledky, které jsou patrné v grafu č. 4, ukazují, jak byli respondenti spokojeni s pomocí sociálního pracovníka a zároveň ukazují, jak hodnotili samotnou spolupráci na řešení dané zakázky. V tomto grafu jsou vidět určité odchylky od očekávání, protože klient, který je spokojený s vyřešením jeho situace, bude kladně hodnotit i samotnou spolupráci a naopak. Celkově je však třeba připustit, že tyto předpoklady se potvrdily.

Důležitý údaj k potvrzení či vyvrácení hypotézy je, že 77 % respondentů pozitivně hodnotí sociální pracovníky ve smyslu toho, že jsou schopni pomáhat lidem, kteří si nedokážou pomoci vlastními silami. Následující graf č. 5 ukazuje hodnocení, jak jsou podle respondentů sociální pracovníci schopni řešit náročné situace klientů a zároveň ukazuje hodnocení spokojenosti respondentů s vyřešením jejich konkrétní situace. V tomto grafu je vidět nesoulad mezi tím, že 30 % respondentů považuje sociálního pracovníka za neschopného pomáhat lidem, ale sami jsou s pomocí velmi

⁶⁶

Srov. ELIHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 2017, s. 71.

spokojení. Může to být způsobeno tím, že mají vícenásobnou zkušenost, přičemž jednou byla pozitivní a jednou negativní a pozitivní předčila tu negativní zkušenost.

Poslední graf č. 6 nám ukazuje, jak veřejnost v Kraji Vysočina vnímá sociální pracovníky. Z těchto údajů plyne, že profese sociálních pracovníků je vnímána v pozitivním smyslu. Našli se i lidé, kteří hodnotí sociální pracovníky negativně, ale tyto výsledky jsou v menšině.

V souvislosti s grafem č. 6 vyplývá pozitivní hodnocení a vnímání sociálních pracovníků, protože 85 % dotazované veřejnosti označila profesi sociálních pracovníků jako pomáhající profesi.

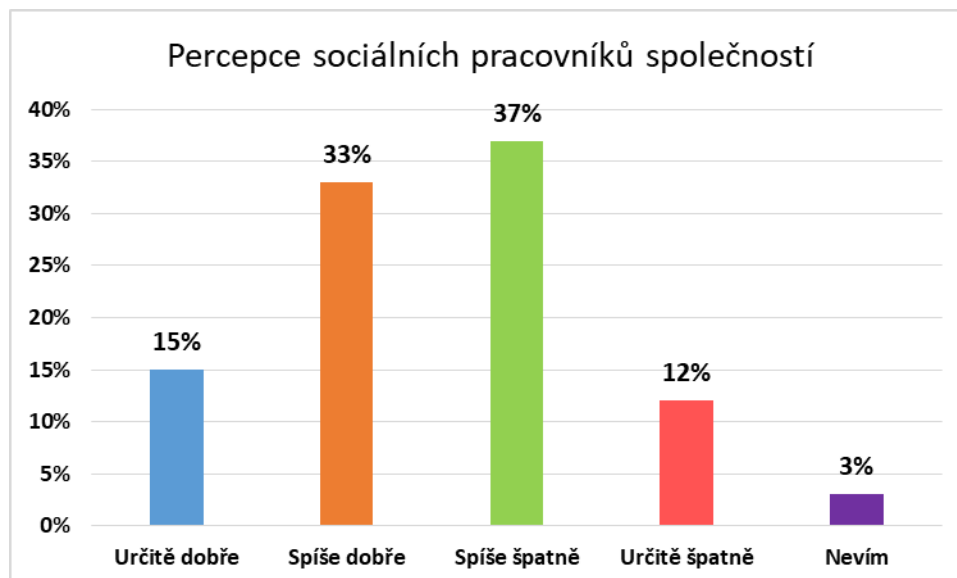
Po vyhodnocení všech důležitých údajů, je možné hypotézu č. 1 falzifikovat, jelikož se očekávalo, že profese sociálních pracovníků bude veřejností Kraje Vysočina hodnocena negativně a pro společnost nebude důležitá.

4.2 Lukrativnost profese sociální práce

V této části práci se budu zabývat hypotézou č. 2, která byla nastavena: „Profese sociálního pracovníka není vnímána jako lukrativní pracovní pozice“. V rámci této hypotézy budou interpretovány výsledky, které vzešly z pečlivé analýzy dat, a v závěru bude uvedena její verifikace či falzifikace. V rámci výzkumného souboru bylo hodnocení důležitosti sociální práce pro společnost následující:

V grafu č. 7 je zobrazen vztah dotazovaných z Kraje Vysočina k postojům společností k profesi sociálního pracovníka. Je zde patrný výsledek, že respondenti si myslí, že sociální pracovníci jsou společností vnímáni primárně spíše špatně. Z analýzy dat dále vyplynulo, že tento názor sdílí 14 % mužů 19 % žen z celkového výsledku a přičemž 37 % dotazovaných disponuje středoškolským vzděláním maturitou. Pochází z Jihlavska 23 %, z Havlíčkobrodska 19 %, z Pelhřimovska 23 %, z Třebíčska 8 % a ze Žďárska 27 %.

Graf 7: Percepce sociálních pracovníků společnosti



Zdroj: Vlastní zpracování

Pokud se podívám na graf č. 7 z celkového hlediska, tak je patrné, že veřejnost Kraje Vysočina je rozdělena na dvě téměř stejné skupiny. Pozitivní pohled na vnímání sociálních pracovníků zastupuje 48 % a negativní 49 %.

Tento výsledek, který se projevuje téměř totožným zastoupením obou stran hodnocení, koresponduje s výsledky analýzy dat v otázce vnímání mediálního obrazu sociální práce, jelikož 45 % považuje, že média informují o sociální práci pozitivně a 44 % si myslí, že sociální práce je v médiích prezentována negativně.

Dle mého názoru zjištěné výsledky a především pak forma mediálního obrazu sociální práce ovlivňuje autoritu a postavení sociálních pracovníků ve společnosti. A pokud bude některá sociální služba vnímána u společnosti negativně, může to ovlivnit i vnímání lidí, kteří rozhodují o finančních příspěvcích pro danou organizaci.

Je jednoznačné, že média ovlivňují vnímání a postoj veřejnosti k sociálním pracovníkům, ale jak jsem uvedl v teoretických východiscích na uskutečněném výzkumu, tak masová média nevytváří jednoznačný mediální obraz.⁶⁷

Lukrativnost pracovní profese v sociální práci ovlivňuje nejen mediální obraz, či to jak společnost vnímá sociální pracovníky, ale také náročnost této profese. Z analýzy dat vyplynulo, že 72 % dotazované veřejnosti považuje sociální práci za náročnou, 16 %

⁶⁷ Srov. SIRÝ, Tomáš. *Mediální obraz sociální práce ve vybraných internetových denících*. Brno, 2013. Bakalářská práce. Masarykova univerzita v Brně.

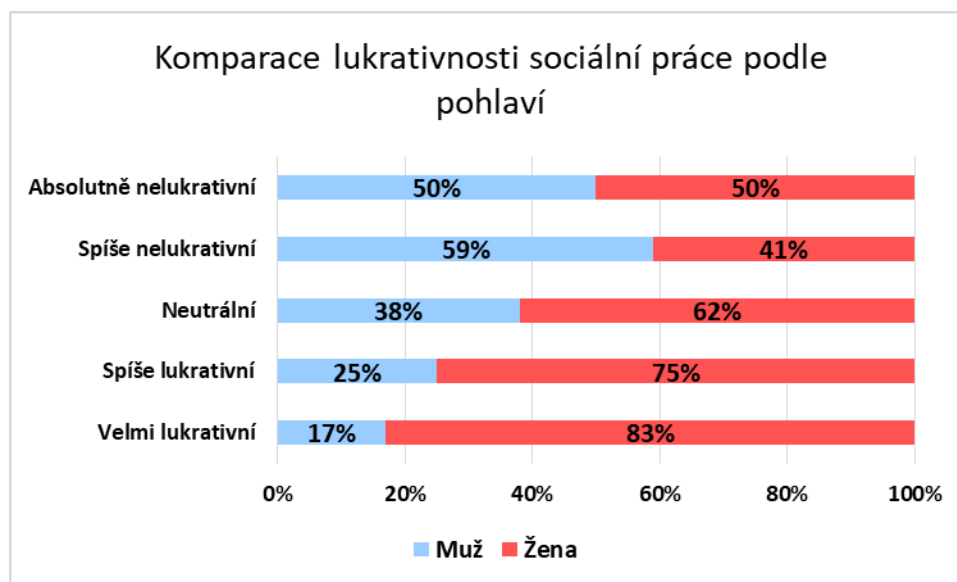
za nenáročnou a zbylých 12 % ji považuje za stejně náročnou, jako jakoukoliv jinou profesi.

Z předešlých výsledků, tak téměř tři čtvrtiny dotazované veřejnosti považují sociální práci za náročnou pracovní profesi. Analýzou dat jsem také zjistil, že 69 % veřejnosti si myslí, že sociální práce je náročná po psychické stránce, 24 % veřejnosti považuje náročnost této práce z emocionálního hlediska. Zbylých 7 % je rozprostřeno mezi různé kombinace, jako např. fyzická a psychická námaha, psychická a emocionální, či pouze fyzická námaha.

Tato zjištění, které tvrdí, že veřejnost považuje sociální práci za náročnou, vypovídají o známém faktu, že sociální pracovníci patří k nejvíce ohroženým pracovním pozicím, které jsou ohroženy např. syndromem vyhoření, syndromem pomocníka aj. Tento fakt potvrzuje uskutečněný výzkum z roku 2014, který uvádí, že k faktorům, které přispívají k vyhoření pracovníka, patří emocionální náročnost, špatná týmová komunikace, špatné pracovní vztahy, ale i chybějící zpětná vazba jejich práce nejen od klientů, ale i od celé společnosti.⁶⁸

Z analýzy dat vyšlo najevo, že pouze pro 8 % dotazované veřejnosti je sociální práce velmi lukrativní pracovní pozice, jako spíše lukrativní ji vnímá 16 % veřejnosti, 25 % odpovědělo spíše nelukrativní a 19 % ji považuje za absolutně nelukrativní pracovní pozici. Zbylých 32 % ji vnímá neutrálně.

Graf 8: Komparace lukrativnosti sociální práce podle pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

⁶⁸ Srov. KAŠPÁRKOVÁ, Zuzana. *Syndrom vyhoření v sociální práci a možnosti prevence v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků v praxi*. 2014, s. 120.

Z grafu č. 8 vyplývá porovnání mužů a žen v otázce, jak je pro ně sociální práce lukrativní z hlediska pracovní profese. Jak je možné vidět, tak ženy vnímají sociální práci jako lukrativní profesi (velmi a spíše lukrativní) více než muži. Tento výsledek je způsoben tím, že sociální práce je stále profesí, která je považována veřejností za pracovní profesi vhodnou spíše pro ženy. Muži naopak vnímají sociální práci více než ženy, jako spíše nelukrativní pracovní pozici.

Kromě důvodu, že sociální práce je veřejností vnímána jako ženská práce, tak lukrativnost této pracovní pozice nepochybně ovlivňuje také výše mezd či platů. Dotazovaní muži a ženy, kteří považují sociální práci za absolutně nelukrativní pracovní pozici, tak v dotazníkovém šetření uvedli, že se mimo jiné jedná právě o důvod finanční. Další důvody byly, že zde není možnost kariérního růstu, tato práce je společností nedocenená, náročná nebo, že studium a příprava na tuto práci je také náročné. Myslím si, že především pro muže je finanční ohodnocení práce velmi důležitý faktor, protože většina mužů chce zabezpečit svou rodinu, a pokud nevydělávají tolik nebo např. žena vydělává více, tak se cítí nedocenení a mají pocit, že selhali.

Ačkoli se od července 2017 dočkali sociální pracovníci zvýšení platů či mezd téměř o jednu čtvrtinu, tak pořád je tato práce v porovnání s jinými profesemi značně finančně neohodnocená.

Například v roce 2016 byl průměrný plat sociálního pracovníka v Kraji Vysočina 21 015 Kč.⁶⁹

4.2.1 Vyhodnocení hypotézy č. 2

V rámci této části byly prezentovány a interpretovány výsledky, které vzešly z analýzy dat dotazníkového šetření a souvisely s hypotézou č. 2.

Graf č. 7 vyobrazuje vztah dotazovaných z Kraje Vysočina k postojům společností k profesi sociálního pracovníka. Ačkoliv zde převažuje odpověď, že společnost vnímá sociální pracovníky spíše špatně, tak pokud bych se zaměřil na celkové hodnocení tak pozitivní hodnocení je zastoupeno 48 % a negativní hodnocení je zastoupeno 49 %, což je téměř totožné.

⁶⁹ Srov. *Regionální statistika ceny práce* [online]. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2018-03-05]. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/sz/stat/vydelky/download/2016/vys_164_mzs.pdf

Z analýzy dat také vyplynulo, že 45 % veřejnosti vnímá mediální obraz sociální práce, jako pozitivní a 44 % veřejnosti si myslí, že média informují společnost o sociální práci v negativním smyslu. Dále vyplynulo, že 72 % veřejnosti považuje sociální práci za náročnou, přičemž nejvíce je náročná z psychického hlediska.

Pokud se podívám na celkový výsledek toho, jak dotazovaná veřejnost vnímá sociální práci z hlediska její lukrativnosti, tak 24 % jí vnímá jako lukrativní oproti 44 % veřejnosti, který jí vnímá jako nelukrativní pracovní pozici. Zbýlých 32 % odpovědělo neutrálně. V rámci této otázky jsem zjistil, že finanční hledisko hraje velkou roli ve vnímání lukrativnosti sociální práce.

Po vyhodnocení všech důležitých údajů, je možné hypotézu č. 2 verifikovat, jelikož se očekávalo, že profese sociálního pracovníka není vnímána jako lukrativní pracovní pozice.

Závěr

Bakalářská práce, která se zabývala vztahem veřejnosti k sociální práci v Kraji Vysočina, měla za cíl zjistit, jakým způsobem dotazovaní obyvatelé, kteří žijí v daném regionu, vnímají sociální práci, a jak vnímají samotnou pracovní pozici sociálního pracovníka. Nastavené cíle byly pomocí dotazníkového šetření splněny.

Tato práce vychází z teoretických východisek, které popisovaly aktuální stav sociální práce v ČR a základní definování sociální práce. Dále jsem se věnoval cílovým skupinám sociální práce, službám sociální práce a jejich rozdělení. V navazující části práce jsem popisoval samotnou profesi sociálního pracovníka, kde jsem se zabýval vlastnostmi a schopnostmi sociálního pracovníka, typologií přístupů a vzděláváním sociálních pracovníků. Zaměřil jsem se také na faktory, které ovlivňují samotné vnímání sociální práce. Do těchto faktorů jsem zařadil osobnost sociálního pracovníka a klienta, vlastní zkušenost, míru informovanosti a média.

V rámci této práce bylo uskutečněno kvantitativní sociální šetření, přičemž jsem pomocí dotazníku zjišťoval vnímání sociální práce u veřejnosti v Kraji Vysočina. Získaná data jsem následně analyzoval pomocí programu SPSS a v této bakalářské práci interpretoval zjištěné výsledky. Analyzováno bylo celkem 73 dotazníků. Pomocí analýzy jsem verifikoval či falzifikoval nastavené hypotézy v samostatných kapitolách této bakalářské práci.

První hypotéza, která obsahovala predikci, že veřejnost v Kraji Vysočina bude sociální pracovníky hodnotit negativně a přiklání se ke stanovisku, že sociální práce není pro fungování veřejnosti důležitá, byla po uskutečněné analýze a její následné interpretaci falzifikována, protože se ukázalo, že sociální pracovníci jsou veřejností hodnoceni pozitivně a vnímají, že jejich činnost, tudíž sociální práce je pro společnost důležitá.

Mezi nejdůležitější výsledky v rámci ověření první hypotézy patří to, že 93 % z dotazované veřejnosti v Kraji Vysočina spatřuje důležitost sociální práce pro fungování společnosti. K tomu se váže statistický výsledek, že 91 % z veřejnosti vnímá důležitost sociálních pracovníků pro fungování společnosti. Dalším důležitým údajem je, že 75 % má blízkou zkušenost, tzn. vlastní zkušenost či zkušenost rodiny a přátel. Po pečlivé analýze vyšlo najevo, že 86 % lidí, kteří mají blízkou zkušenost, tak byli spokojeni s pomocí sociálních pracovníků v rámci jejich sociálního problému či tíživé

situace. Dalším pozitivním výsledkem je, že celkem 84 % z dotazované veřejnosti považuje sociální pracovníky, za pracovníky, kteří pomáhají lidem s jejich problémy a pouze 14 % považuje sociální pracovníky za „sluníčkáře“ či „vítače“ imigrantů z různých neziskovek, jak jsou mnohdy nazývány v různých diskuzních fórech.

Druhá hypotéza, která obsahovala predikci, že pracovní pozice sociálního pracovníka nebude vnímána veřejností v Kraji Vysočina lukrativně, se po analýze dat a jejich následné interpretaci v samostatné kapitole podařilo verifikovat, protože dotazovaná veřejnost skutečně tuto pracovní pozici nepovažuje za příliš lukrativní profesi.

Mezi nejdůležitější statistická data, která vzešla z analýzy dat v rámci této druhé hypotézy, řadím fakt, že lukrativnost sociální práce jako profese ovlivňuje vnímání společnosti, tak vyšlo najevo, že 49 % dotazované veřejnosti si myslí, že sociální pracovníci jsou společností vnímány negativně a 48 % veřejnosti si myslí, že jsou společností vnímány pozitivně. Téměř stejné výsledky byly zjištěny u dotazování na mediální obraz sociální práce, kdy si 45 % veřejnosti si myslí, že o sociální práci se v médiích píše pozitivně a 44 % veřejnosti si myslí, že mediální obraz sociální práce je negativní. Lukrativnost sociální práce jako profese nepochybně ovlivňuje také její náročnost. Zjistil jsem, že 72 % veřejnosti považuje sociální práci za náročnou a to především z psychického hlediska, tuto možnost zvolilo 69 %. Nepochybně velmi důležitý údaj je, že 44 % veřejnosti v Kraji Vysočina nepovažuje sociální práci za lukrativní oproti 24 %. Je to způsobeno především finančním ohodnocením.

Lze tedy konstatovat, že sociální práce je veřejností v Kraji Vysočina hodnocena pozitivně a je vnímána, jako důležitá součást pro fungování společnosti, ale zároveň jako pracovní pozice není považována za lukrativní profesi. Aby se zvýšila její lukrativnost, je potřeba neustále zvyšovat kvalitu sociální práce, kvalitu vzdělávání nových pracovníků, ale zároveň je nutné zvyšovat její finanční ohodnocení, protože sociální pracovníci jsou vystaveni velkému společenskému tlaku, jejich pracovní neúspěchy jsou zmiňovány v médiích a také jsou vystaveni zdravotnímu ohrožení (např. syndrom vyhoření, napadení klientem).

Seznam použitých zdrojů

Monografie:

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5147-4.

BRNULA, Peter. *Sociálna práca: dejiny, teória a metódy*. 2. vydání. Bratislava: IRIS, 2013. ISBN 978-80-89238-77-4.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-2473379-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: FHS UK, 2011. ISBN 978-80-87398-15-9.

JANEČKOVÁ, Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. Olomouc: ANAG, 2016. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7554-009-6.

JIRÁK, Jan a Barbara KÖPPLOVÁ. *Masová média*. Praha: Portál, 2009, 413 s. ISBN 978-807-3674-663.

KOLÁŘ, Zdeněk. *Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3710-2.

KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-3877-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy*. 4. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, 2012. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-748-5.

LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-466-2.

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

- MAHROVÁ, Gabriela a MARTINA VENGLÁŘOVÁ A KOL. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 80-247-2138-4.
- MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-807-3673-680.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
- SCHAVEL, Milan. *Sociálna prevencia*. 3. dopl. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-22-1.
- SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. Meritum (ASPI). ISBN 978-80-7357-316-4.
- ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-5710-0.
- ŠTĚCH, Ondřej, Peter PATYI a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, ed. *Sociální práce v nejisté době: sborník vědeckých textů z konference XII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 2. až 3. října 2015 = Social Work in Uncertain Times : anthology of scientific contributions of the XII. Hradec Days of Social Work, Hradec Králové 2nd-3rd October 2015*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2016. ISBN 978-80-7435-648-3.
- URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada, 2011. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3563-4.

VIERECKL, Michael, Daniela LIDINSKÁ a Petra VOTOČKOVÁ. *Určitě si poradíte: praktické rady pro životní situace, kdy potřebujete zdravotní a sociální služby*. Praha: FM solutions, 2015. ISBN 978-80-905989-0-4.

Akademické práce

KAŠPÁRKOVÁ, Zuzana. *Syndrom vyhoření v sociální práci a možnosti prevence v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků v praxi*. Olomouc, 2014. Disertační práce. Univerzita Palackého v Olomouci.

LEDESMOVÁ, Zuzana. *Přístup k práci s klienty ve vybrané organizaci – neboli sociální pracovník v roli úředníka*. Brno, 2013. Diplomová práce. Masarykova univerzita.

SIRÝ, Tomáš. *Mediální obraz sociální práce ve vybraných internetových denících*. Brno, 2013. Bakalářská práce. Masarykova univerzita v Brně.

Internetové zdroje

Podíl nezaměstnaných osob v krajích k 31. 1. 2018. In: *Český statistický údaj* [online]. [cit. 2018-02-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xc/mapa-podil-kraje>

Regionální statistika ceny práce [online]. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2018-03-05]. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/sz/stat/vydelky/download/2016/vys_164_mzs.pdf

Střední školy Kraje Vysočina [online]. In: Kraj Vysočina, 2017 [cit. 2018-02-20]. Dostupné z: http://m.kr-vysocina.cz/assets/File.ashx?id_org=450008&id_dokumenty=4083564

TOMEŠ, Igor. *Definice rolí sociálních pracovníků* [online]. 2014 [cit. 2017-11-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/19180/Tomes.pdf>

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 2018-02-08] Dostupné z WWW: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1_10_2017.pdf

Seznam příloh

Příloha č. 1 – seznam grafů

Příloha č. 2 – seznam zkratk

Příloha č. 3 – dotazník

Příloha č. 4 – statistické vyhodnocení dotazníkového šetření

Příloha č. 1 – seznam grafů

Graf 1: Důležitost sociální práce pro fungování společnosti.....	26
Graf 2: Důležitost sociálního pracovníka pro fungování společnosti.....	27
Graf 3: Spokojenost respondentů s vyřešením jejich situace	28
Graf 4: Komparace vyřešení problému v percepci spokojenosti ve spolupráci se soc. pracovníkem.....	29
Graf 5: Komparace schopnosti sociálních pracovníků řešit situace klientů	30
Graf 6: Percepce profese sociálních pracovníků.....	31
Graf 7: Percepce sociálních pracovníků společností	34
Graf 8: Komparace lukrativnosti sociální práce podle pohlaví respondentů.....	35

Příloha č. 2 – seznam zkratk

AJ.	a jiné
APOD.	a podobně
ATD.	a tak dále
ATP.	a tak podobně
ČR	Česká republika
IASSW	International Association of School of Social Work
IFSW	International Federation of Social Workers
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
NAPŘ.	například
POPŘ.	popřípadě
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TZN	to znamená
ZSS	Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Příloha č. 3 – dotazník

Vážená paní, Vážený pane,

jmenuji se Štěpán Holec a jsem studentem Teologické fakulty na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích, obor Sociální a charitativní práce. Chtěl bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce s názvem: „Vztah veřejnosti k sociální práci v Kraji Vysočina“. Prosím o zodpovězení všech otázek v dotazníku. Předem bych Vás chtěl ubezpečit, že veškeré od Vás získané informace a připomínky jsou zcela anonymní a budou použity pouze ke studijním účelům a k vypracování mé bakalářské práce. Děkuji Vám za ochotu při vyplnění mého dotazníku.

U otázek volte prosím pouze jednu variantu odpovědi, pokud není uvedeno (v zadání otázky) jinak.

Štěpán Holec

1. Domníváte se, že sociální práce je pro fungování lidí důležitá?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne
- e) Nedokáži posoudit

2. Jak Vy sám/sama osobně vnímáte mediální obraz sociální práce?

- a) Velmi dobře
- b) Spíše dobře
- c) Spíše špatně
- d) Výhradně špatně
- e) Nevím, nemohu posoudit

3. Domníváte se, že je profese sociálního pracovníka pro fungování společnosti důležitá?

- a) Velice důležitá
- b) Spíše důležitá

- c) Ani důležitá, ani nedůležitá
- d) Spíše nedůležitá
- e) Nedůležitá

4. Jak Vy sám/sama osobně vnímáte sociálního pracovníka, který napomáhá klientům s řešením jejich problémové situace?

- a) Jednoznačně se jedná o pomáhající profesi
- b) Spíše se jedná o pomáhající profesi
- c) Sociální pracovník je spíše úředník
- d) Sociální pracovník je pouze úředník
- e) Nedokáži posoudit

5. Domníváte se, že sociální pracovníci druhým lidem pomáhají nebo je spíše kontrolují?

- a) Spíše pomáhají
- b) Spíše kontrolují
- c) Kontrolují i pomáhají
- d) Nedokáži posoudit

6. Můžete uvést, jak Vy sám/sama pojmáte profesi sociálního pracovníka? Můžete zvolit více odpovědí.

- a) Pracovníci, kteří pomáhají lidem řešit jejich problémy
- b) Jsou to pracovníci „sociálky“, kteří odebírají děti z rodin
- c) Jsou to administrativní pracovníci
- d) Poskytují sociální služby
- e) Poskytují přímou pečovatelskou péči
- f) Jsou to „sluníčkáři“ z neziskovek, kteří v ČR vítají uprchlíky
- g) Jiná...

7. Odkud znáte profesi a náplň práce sociálního pracovníka?

- a) Z vlastních zkušeností
- b) Ze zkušenosti rodiny a přátel
- c) Ze zkušenosti či vyprávění přátel a jiných osob

- d) Pouze z médií (medializované případy)
- e) Jiná...

8. Můžete uvést, zda Vám či Vaší rodině/přátelům sociální pracovník napomohl při řešení problému?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne
- e) Nedokáži posoudit

9. Jak byste charakterizoval/a Vaše setkání se sociálním pracovníkem při řešení Vašeho problému?

- a) Jednoznačně pozitivně
- b) Spíše pozitivně
- c) Spíše negativně
- d) Rozhodně negativně
- e) Nedokáži posoudit, nemám vlastní zkušenost

10. Uved'te prosím, jak si myslíte, že současná společnost přijímá sociální pracovníky?

- a) Určitě dobře
- b) Spíše dobře
- c) Spíše špatně
- d) Určitě špatně
- e) Nevím

11. Uved'te na škále, jak moc se domníváte, že je sociální pracovník schopen řešit problémy svých klientů? 1 = velmi schopen řešit problémy, 4 = rozhodně neschopen řešit problémy

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

12. Uved'te na škále, jak moc se domníváte, že je profese sociálního pracovníka lukrativní? 1 = velmi, 5 = vůbec

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

13. Jestliže jste u předchozí otázky uvedl/a odpověď „5“, uved'te prosím, co je důvodem Vaší odpovědi?

.....

14. Jak moc se domníváte, že je profese sociálního pracovníka náročná?

- a) Velmi náročná
- b) Spíše náročná
- c) Spíše nenáročná
- d) Velmi nenáročná
- e) Náročná, jako jakákoliv jiná profese

15. Pokud si myslíte, že je tato profese náročná, tak z jakého hlediska je nejnáročnější?

- a) Fyzická námaha
- b) Psychická námaha
- c) Emocionální námaha
- d) Jiná...

16. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Muž
- b) Žena

17. Jaký je Váš věk?

- a) 18 – 25 let
- b) 26 – 30 let
- c) 31 – 40 let
- d) 41 – 50 let
- e) 51 – 65 let
- f) 66 a více let

18. Vaše nejvyšší ukončené vzdělání?

- a) Základní
- b) Středoškolské s výučním listem
- c) Středoškolské s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské

19. V jaké části Kraje Vysočina žijete?

- a) Jihlavsko
- b) Havlíčkovobrodsko
- c) Pelhřimovsko
- d) Třebíčsko
- e) Žďársko

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Příloha č. 4 – statistické vyhodnocení dotazníkového šetření

1. Domníváte se, že sociální práce je pro fungování společnosti důležitá?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Určitě ano	56 %	41
Spíše ano	37 %	27
Spíše ne	7 %	5
Určitě ne	0 %	0
Nedokážu posoudit	0 %	0

2. Jak vy sám/sama osobně vnímáte mediální obraz sociální práce?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Velmi dobře	12 %	9
Spíše dobře	33 %	24
Spíše špatně	38 %	28
Výhradně špatně	6 %	4
Nevím, nemohu posoudit	11 %	8

3. Domníváte se, že je profese sociálního pracovníka pro fungování společnosti důležitá?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Velmi důležitá	51 %	37
Spíše důležitá	40 %	29
Ani důležitá, ani nedůležitá	4 %	3
Spíše nedůležitá	5 %	4
Nedůležitá	0 %	0

4. Jak Vy sám/sama osobně vnímáte sociálního pracovníka, který napomáhá klientům s řešením jejich problémové situace?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Jednoznačně se jedná o pomáhající profesi	62 %	45
Spíše se jedná o pomáhající profesi	23 %	17
Sociální pracovník je spíše úředník	11 %	8

Sociální pracovník je pouze úředník	3 %	2
Nedokáží posoudit	1 %	1

5. Domníváte se, že sociální pracovníci druhým lidem pomáhají nebo je spíše kontrolují?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Spíše pomáhají	34 %	25
Spíše kontrolují	19 %	14
Kontrolují i pomáhají	45 %	33
Nedokáží posoudit	2 %	1

6. Můžete uvést, jak Vy sám/sama pojmáte profesi sociálního pracovníka?				
	Procentuální četnost		Absolutní četnost	
Odpovědi	Ano	Ne	Ano	Ne
Pracovníci, kteří pomáhají lidem řešit jejich problémy	84 %	16 %	61	12
Poskytují sociální služby	38 %	62 %	28	45
Jsou to administrativní pracovníci	33 %	67 %	24	49
Poskytují přímou pečovatelskou péči	30 %	70 %	22	51
Jsou to pracovníci „sociálky“, kteří odebírají děti z rodiny	15 %	85 %	11	62
Jsou to „sluníčkáře“ z neziskovek, kteří v ČR vítají uprchlíky	14 %	86 %	10	63

7. Odkud znáte profesi a náplň práce sociálního pracovníka?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Z vlastních zkušeností	49 %	36
Ze zkušenosti rodiny a přátel	26 %	19
Ze zkušenosti či vyprávění přátel či jiných osob	18 %	13
Pouze z médií (medializované případy)	6 %	4
Ze zaměstnání	1 %	1

8. Uved'te, zda Vám či Vaší rodině/přátelům sociální pracovník pomohl při řešení problému?		
Odpovědi	Procentuální četnosti	Absolutní četnost
Určitě ano	30 %	22
Spíše ano	37 %	27
Spíše ne	7 %	5
Určitě ne	3 %	3
Nedokáži posoudit	23 %	16

9. Jak byste charakterizoval/a Vaše setkání se sociálním pracovníkem při řešení Vašeho problému?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Jednoznačně pozitivně	27 %	20
Spíše pozitivně	37 %	27
Spíše negativně	14 %	7
Rozhodně negativně	3 %	2
Nevím	23	17

10. Uved'te prosím, jak si myslíte, že současná společnost přijímá soc. pracovníky?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Určitě dobře	15 %	11
Spíše dobře	33 %	24
Spíše špatně	37 %	27
Určitě špatně	12 %	9
Nevím	3 %	2

11. Uved'te na škále, jak moc se domníváte, že je soc. pracovník schopen řešit problémy svých klientů?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost

Spíše schopen	22 %	16
Spíše schopen	55 %	40
Spíše neschopen	19 %	14
Neschopen	4 %	3

12. Uved'te na škále, jak moc se domníváte, že je profese soc. pracovníka lukrativní?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Velmi lukrativní	8 %	6
Spíše lukrativní	16 %	12
Neutrální	32 %	23
Spíše nelukrativní	25 %	18
Absolutně nelukrativní	19 %	14

13. Jestliže jste u otázky č. 12 uvedl/a odpověď „5“, uved'te prosím, co je důvodem Vaší odpovědi?	
Odpovědi	
Peníze 2x	
Je to známý fakt	
Je společností nedocenená, málo placená a při tom náročná	
Studium je náročné a myslím si, že platové ohodnocení není nic moc	
Není zde možnost kariérního růstu	
Málo peněz	

14. Jak moc se domníváte, že je profese sociálního pracovníka náročná?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Velmi náročná	36 %	26
Spíše náročná	36 %	26
Spíše nenáročná	11 %	8
Velmi nenáročná	5 %	4
Náročná jako jakákoliv jiná profese	11 %	9

15. Pokud si myslíte, že je tato profese náročná, tak z jakého hlediska je nejnáročnější?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Fyzická námaha	1 %	1
Psychická námaha	69 %	49
Emocionální námaha	24 %	17
Ostatní	6%	4

16. Jaké je Vaše pohlaví?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Muž	41 %	30
Žena	59 %	43

17. Jaký je Váš věk?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
18 – 25 let	35 %	25
26 – 30 let	12 %	9
31 – 40 let	21 %	15
41 – 50 let	12 %	9
51 – 65 let	8 %	6
66 +	12 %	9

18. Vaše nejvyšší ukončené vzdělání?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Základní	1 %	1
Středoškolské s výučním listem	18 %	13
Středoškolské s maturitou	47 %	34
Vyšší odborné	16 %	12
Vysokoškolské	18 %	13

19. V jaké části Kraje Vysočina žijete?		
Odpovědi	Procentuální četnost	Absolutní četnost
Jihlavsko	42 %	31
Havlíčkovobrodsko	14 %	10
Pelhřimovsko	18 %	13
Třebíčsko	11 %	8
Žďársko	15 %	11

Abstrakt

HOLEC, Š. *Vztah veřejnosti k sociální práci v Kraji Vysočina*. České Budějovice 2018. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce RSDr. Ján Mišovič, CSc.

Klíčová slova: sociální práce, percepce, veřejnost, Kraj Vysočina, sociální pracovníci, sociální služby, vzdělávání, lukrativnost, typologie přístupů, faktory

Bakalářská práce je zaměřena na zjištění vnímání sociální práce z pohledu veřejnosti v Kraji Vysočina. Práce vychází z teoretických východisek, které popisují aktuální stav sociální práce u nás, základní postavení sociální práce, tj. definice sociální práce. Dále pak cílové skupiny, služby sociální práce a jejich rozdělení. V následující části práce je popsána samotná profese sociálního pracovníka, kde se práce zabývá vlastnostmi a schopnostmi sociálního pracovníka, typologií přístupů a vzděláváním sociálních pracovníků. Práce se také věnuje faktorům, které ovlivňují samotné vnímání sociální práce. Na teoretická východiska práce navazuje výzkum, který má za cíl zjistit, jak je vnímána sociální práce veřejností. Výzkumným souborem je veřejnost z Kraje Vysočina. Mezi hlavní zjištění uskutečněného výzkumu patří, že dotazovaná veřejnost považuje sociální práci za důležitou pro fungování společnosti. Neméně důležitým zjištěním výzkumu je vnímání sociálních pracovníků veřejností, jako pracovníků, kteří pomáhají lidem s řešením jejich problémů. Veřejnost Kraje Vysočina nepovažuje sociální práci, jako lukrativní pracovní pozici.

Abstract

The relation of the public to social work in the Vysočina region

Key words: social work, perception, public, Vysočina Region, social workers, social services, education, typology of approaches, lucrative, factors

The bachelor thesis is focused on the perception of social work from the point of view of the public in the Vysočina Region. The thesis is based on the theoretical bases describing the current state of social work in our country, the basic position of social work, i.e. the definition of social work. Furthermore, target groups, social work services and their distribution. The following part of the thesis describes the profession of a social worker, where the work deals with the characteristics and abilities of the social worker, the typology of approaches and the education of social workers. The work also deals with factors influencing the perception of social work itself. The theoretical basis of the work is followed by the research which aims to find out how social work is perceived by the public. The research group is the public from the Vysočina Region. The main findings of the research carried out are that the respondents consider social work to be important for the functioning of society. An equally important finding of the research is the perception of social workers by the public, as workers who help people solve their problems. The Vysočina Region does not consider social work as a lucrative job.