

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším
klientům v souvislosti s jejich působením v praxi**

Diplomová práce

Autor: Bc. Hana Hinkelmannová

Studijní program: N6731 / Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D.

Zadání diplomové práce

Autor: Hana Hinkelmannová

Studium: U18061

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům v souvislosti s jejich působením v praxi**

Název diplomové práce: Social worker attitudes towards socially disadvantaged clients in connection with their work in practice

AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem diplomové práce bude zjistit, jakým způsobem se lišily postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům v souvislosti s jejich působením v praxi. Teoretická část se bude zabývat profesí sociálního pracovníka, jejím legislativním ukotvením, Etickým kodexem sociálního pracovníka, postoji a jejich vytvářením. Cílem výzkumné části bude zjistit, jak se lišily postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům před začátkem jejich praxe a v současnosti. Výzkum bude prováděn kvalitativní metodou pomocí hloubkových rozhovorů, které budou kódovány.

VÁVROVÁ, Soňa. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2012, 159 s. ISBN 978-80-262-0087-1. NAKONEČNÝ, Milan. Psychologie osobnosti. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5. KOŤA, Jaroslav, Dobromila TRPIŠOVSKÁ a Marie VACÍNOVÁ. Sociální psychologie: vybrané kapitoly. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013, 176 s. ISBN 978-80-7452-029-7.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D.

Oponent: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Bc. Hana Hinkelmannová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala paní RNDr. Mgr. Lucii Vítkové, Ph.D. za její trpělivé vedení a cenné rady při tvorbě této diplomové práce. Poděkování patří také informantům za jejich otevřenost a ochotu zúčastnit se výzkumného šetření.

Anotace

HINKELMANNOVÁ, Hana. Postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům v souvislosti s jejich působením v praxi. Hradec Králové: Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2020. 86 s. Diplomová práce.

Práce se zabývá postoji sociálních pracovníků v souvislosti s jejich působením v praxi. Cílem práce je zjistit, jakým způsobem se lišily postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům v souvislosti s jejich působením v praxi. Teoretická část se zabývá profesí sociálního pracovníka, jejím legislativním ukotvením a Etickým kodexem sociálního pracovníka. Ve druhé části se práce zaměřuje na pojem sociálně slabší klient, příčiny nepříznivé situace klienta a služby, které mohou využít. Třetí část se věnuje postojům, jejich definici, funkcím a jejich utváření a změnám. V poslední části se práce zaměřuje na utváření postojů sociálního pracovníka při práci s klientem ze sociálně slabšího prostředí. Cílem empirické části je zjistit, jak se lišily postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům před začátkem jejich praxe a v současnosti, kdy se prací s nimi zabývají. Výzkum byl prováděn kvalitativní metodou pomocí polostrukturovaných rozhovorů.

Klíčová slova: Postoje, sociální pracovník, sociálně slabší klient

Annotation

HINKELMANNOVÁ, Hana. Social worker attitudes towards socially disadvantaged clients in connection with their work in practice. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2020. 86 pp. Master Thesis

The thesis deals with the attitudes of social workers in connection with their work in practice. The aim of the work is to find out how the attitudes of social workers to socially weaker clients differed in connection with their work in practice. The theoretical part deals with the profession of social worker, its legislative anchoring and the Code of Ethics for Social Workers. In the second part, the work focuses on the concept of a socially weaker client, the causes of the client's unfavorable situation and the services they can use. The third part focuses on attitudes, their definition, functions and their formation and changes. In the last part, the work focuses on the formation of attitudes of a social worker when working with a client from a socially disadvantaged background. The aim of the empirical part is to find out how the attitudes of social workers to socially weaker clients differed before the beginning of their practice and at present, when they deal with them. The research is carried out using a qualitative method using semi-structured interviews.

Keywords: Attitudes, social worker, socially weaker klient

Obsah

Úvod	9
Teoretická část	11
1 Sociální pracovník	11
1.1 Legislativní ukotvení profese sociálního pracovníka	11
1.2 Etický kodex a etika sociálního pracovníka	13
1.3 Sociální pracovník ve vztahu ke klientovi	17
2 Sociálně slabší klient	21
2.1 Pojem sociálně slabší klient	21
2.2 Příčiny nepříznivé sociální situace klienta	23
2.3 Služby a pomoc pro klienty v nepříznivé sociální situaci	26
2.4 Odbor sociálních věcí	28
3 Postoje a jejich utváření	31
3.1 Definice postojů a jejich funkce	31
3.2 Utváření a změny postojů	34
3.3 Vzájemný vliv postojů a chování	36
3.4 Postoje sociálních pracovníků a jejich vliv ve vztahu ke klientovi	37
Empirická část	39
4 Metodologie výzkumného šetření	39
4.1 Cíl výzkumného šetření a formulace výzkumných otázek	39
4.2 Charakteristika výzkumné strategie	42
4.3 Výběr a charakteristika informantů	43
4.4 Průběh a etika výzkumného šetření	43
4.5 Rizika výzkumného šetření	44
5 Výsledky a interpretace získaných dat	46
5.1 DVC1 - Zjistit, jaké informace měli sociální pracovníci o sociálně slabších klientech před svým nástupem do praxe	46

5.2	Shrnutí DVC1	50
5.3	DVC2: Zjistit, jak vnímali sociální pracovníci sociálně slabší klienty před svým nástupem do praxe	51
5.4	Shrnutí DVC2	54
5.5	DVC3: Zjistit, jaké chování zaujímali sociální pracovníci k sociálně slabším klientům před nástupem do praxe.....	55
5.6	Shrnutí DVC3	56
5.7	DVC4: Zjistit, jaké informace mají sociální pracovníci o sociálně slabších klientech v současnosti	57
5.8	Shrnutí DVC4	60
5.9	DVC5: Zjistit, jak vnímají v současnosti sociální pracovníci sociálně slabší klienty	61
5.10	Shrnutí DVC5.....	63
5.11	DVC6: Zjistit, jaké chování zaujímají v současnosti sociální pracovníci k sociálně slabším klientům.....	64
5.12	Shrnutí DVC6.....	67
5.13	Závěry výzkumného šetření a diskuze	67
	Závěr.....	72
	Seznam tabulek.....	75
	Seznam zdrojů	76
	Seznam příloh.....	82

Úvod

Téma této diplomové práce jsem si vybrala z důvodu osobního zájmu o problematiku postojů a jejich vliv na práci s klienty. Myslím si, že tématu postojů sociálních pracovníků je věnována velmi malá pozornost.

Sama jsem se ve svém okolí setkala se situací, kdy sociální pracovnice neměla před začátkem své praxe v tomto oboru pozitivní vztah k sociálně slabším lidem a práci v tomto odvětví se vyhýbala. Vzhledem k potřebě přijmout zaměstnání v této oblasti a následném osobním setkávání s těmito klienty v rámci své praxe se ovšem její postoj k nim změnil.

Práce je rozdělena na pět kapitol. V prvních třech kapitolách se budeme zabývat pojmy sociální pracovník, sociálně slabší klient a postoji. V tématu sociální práce a sociálních pracovníků budeme v této práci čerpat především z Janebové, Musila nebo Nečasové. V problematice nepříznivé sociální situace budeme využívat publikace Jandourka či Matouška. V tématu postojů budeme čerpat například z Nakonečného.

První kapitola bude zaměřena na legislativní ukotvení profese sociálního pracovníka, etiku a etický kodex sociálních pracovníků a vztah sociálního pracovníka ke klientům. Druhá kapitola se bude zabývat termínem sociálně slabší klient, příčinami, v důsledku kterých se klient do nepříznivé sociální situace dostane a možnostmi pomoci pro tuto cílovou skupinu. Poslední kapitola této části práce se bude zabývat vysvětlením pojmu postoje, jejich funkcemi, utvářením postojů a jejich změnami. Také se bude zabývat vlivem postojů na chování člověka a postoji sociálního pracovníka vůči klientům.

Poslední dvě kapitoly práce se budou zabývat výzkumným šetřením, jehož cílem bude zjistit, jak se lišily postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům před jejich nástupem do praxe a v současnosti. Čtvrtá kapitola se bude zabývat definováním cílů výzkumného šetření, tvorbou výzkumných otázek, volbou výzkumné strategie, definováním výzkumného vzorku, etikou a riziky výzkumu a jeho průběhem. V páté kapitole bude věnován prostor analýze a interpretaci výsledků šetření. Vzhledem k tomu, že téma je poměrně obsáhlé, rozhodla jsem se v této práci věnovat pouze postojům sociálních pracovníků na odboru sociálních věcí.

Tato práce by mohla napomoci jak sociálním pracovníkům samotným, tak také vedoucím pracovníkům a zaměstnavatelům v oblasti sociální práce. Práce by mohla být využita k uvědomění si vytváření postojů sociálních pracovníků vůči klientům služby a následné práci s těmito postoji. Tato skutečnost by mohla napomoci ke zvýšení kvality péče o klienty.

Teoretická část

1 Sociální pracovník

Tato kapitola se bude věnovat objasnění profese sociálního pracovníka. První podkapitola se bude zabývat jejím legislativním ukotvením. V další podkapitole se zaměříme na etický kodex sociálního pracovníka a jeho vliv na práci sociálního pracovníka. Na tuto podkapitolu budeme navazovat podkapitolou zabývající se rolí sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi služby.

1.1 Legislativní ukotvení profese sociálního pracovníka

Profese sociálního pracovníka je ukotvena v Zákoně o sociálních službách 108/2006 Sb. Zákon jasně formuluje formální požadavky, které jsou na tuto profesi kladeny. Dle § 110 tohoto zákona musí být osoba, která tohle povolání vykonává svéprávná, bezúhonná, musí doložit svoji zdravotní způsobilost a mít odpovídající vzdělání (Zákon o sociálních službách, 2006).

Svéprávnost znamená, že osoba může samostatně právně jednat. Plné svéprávnosti osoba dosahuje ve věku 18 let, ve výjimečných případech daných zákonem v 16 letech. Bezúhonnost se prokazována výpisem z Rejstříku trestů. Dle § 79 Zákona o sociálních službách je bezúhonnost definována takto: *„Za bezúhonné se pro účely tohoto zákona považují fyzická osoba a právnická osoba, které nebyly odsouzeny pro úmyslný trestný čin, ani trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných, anebo fyzická osoba a právnická osoba, jejichž odsouzení pro tyto trestné činy bylo zahlazeno nebo se na ně z jiných důvodů hledí, jako by nebyly odsouzeny.“* (Zákon o sociálních službách, 2006). Bezúhonnost je jednou ze základních podmínek, které zaměstnavatel požaduje nejen u sociálních pracovníků. Je jedním z důvodů zabezpečení vhodného přístupu sociálních pracovníků ke klientům a kvalitu odvedené práce. Další podmínkou výkonu profese sociálního pracovníka je odborná způsobilost.

Uchazeč o zaměstnání v tomto oboru musí mít vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Dle § 110 Zákona o sociálních službách je nutné mít: *„...vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního*

právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.“ (Zákon o sociálních službách, 2006). Dále Zákon uvádí profesi sociálního pracovníka ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče „Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.“ (Zákon o sociálních službách, 2006).

Odbornou kvalifikací však vzdělávání sociálních pracovníků nekončí. Velmi důležité je v tomto oboru průběžné vzdělávání, které nadále pomáhá zvyšovat kvalitu služeb pro klienty a kompetence zaměstnanců. § 111 zabezpečuje další doplňování znalostí a dovedností sociálních pracovníků. Základní doba vzdělávání je 24 hodin za jeden kalendářní rok, kterou musí zaměstnavatel zaměstnanci umožnit. Mezi možnosti průběžného doplňování kompetencí patří vzdělávání na vysoké nebo vyšší odborné škole k doplnění kvalifikace sociálního pracovníka, akreditované kurzy, stáže, školicí akce a účastnění se konferencí (Zákon o sociálních službách, 2006). Vhodné je dle názoru autorky práce také sebevzdělávání a průběžné zjišťování informací z oblasti sociální práce.

Dle názoru autorky je však kromě legislativně určených záležitostí velmi důležitá také motivace uchazeče o práci sociálního pracovníka a jeho snaha pomáhat druhým. Tyto záležitosti jsou obvykle předmětem výběrového řízení o danou pozici. Mohou velmi pomoci ke zvýšení kvality odvedené práce, ale také předcházet rutinnímu výkonu práce bez zájmu o klienty.

V této souvislosti je vhodné odlišit profesi sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Požadavky na svéprávnost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost jsou totožné jako u sociálního pracovníka. Liší se však v požadavcích na odborné vzdělání. Povolání pracovníka v sociálních službách může vykonávat osoba se vzděláním, které je nutné k výkonu profese sociálního pracovníka. Dle § 116 však

není nutné vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Profesi pracovníka v sociálních službách může vykonávat i osoba, která má základní, středoškolské vzdělání bez maturity, či středoškolské vzdělání s maturitou. Podmínkou však je absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Z požadavku na jeho absolvování jsou vyjmuty osoby, které mají vzdělání v oboru ošetřovatel a ergoterapeut (Zákon o sociálních službách, 2006).

Dle tohoto zákona je také určena náplň práce sociálního pracovníka. Podle § 109: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“ (Zákon o sociálních službách, 2006).

V následující podkapitole se budeme věnovat etické stránce povolání sociálního pracovníka a etickému kodexu, který může mít značný vliv na práci daného zaměstnance.

1.2 Etický kodex a etika sociálního pracovníka

Značná část autorů publikací o sociální práci klade ve svých publikacích důraz na etiku v tomto povolání. Příkladem mohou být Mátel, Kalábová nebo Klimentová. Mátel uvádí, že etika je důležitou a neopomenutelnou součástí sociální práce, bez níž by nemohla existovat.

Dle Mátla je nezbytné, aby znalosti a dovednosti byly včleněny do mravního smýšlení a chování sociálního pracovníka a týkaly se celé oblasti jeho práce, včetně vztahů při vykonávání této profese (2019, s. 46). Dle tohoto názoru by tak měla být etika součástí osobnosti sociálního pracovníka a projevovala se i mimo přímou práci. Dle názoru autorky by tohle povolání nemělo být vykonáváno pouze jako zaměstnání, ale jako určitá forma poslání.

Etické chování je nám vštěpováno již od velmi nízkého věku, utváří se však nejen v dětství, ale i v průběhu celého našeho života. Jankovský rozlišuje několik typů etiky, v souvislosti s tématem této práce se nyní zaměříme na objasnění autonomní,

heteronomní a profesní etiky. Autonomní etika je vytvořena samostatně člověkem či společností, které se týká. Jedná se o pravidla jednání, která si jedinec vytváří na základě svého přesvědčení. Etika heteronomní je formována na základě požadavků okolí, zpravidla již v raném dětství. Jedná se o pravidla, která jsou nám vštěpována osobami, které nás vychovávaly. Požadavky utvářené heteronomně se pak v mnoha případech stávají součástí morálky autonomní. Profesní etika je utvářena na základě představy o určitém povolání, v případě sociálních pracovníků se jedná o etiku pomáhajících profesí (Jankovský, 2018, s. 27-28). Profesní etika není pouze záležitostí současnosti, ale utváří se již od doby, kdy různá povolání vznikala.

Janotová za nejstarší profesní etiku považuje Hippokratovu přísahu, která se týká povolání lékaře. Jiné kořeny profesní etiky vidí ve středověku, kdy cechy jednotlivých povolání a řemesel vyžadovaly přísné dodržování stanovených pravidel a jejich nedodržení mělo za následek poškození jména cechu a odnětí cechových práv. Během přechodu na průmyslovou výrobu bylo od profesní etiky upuštěno a opět se o její dodržování začalo usilovat v polovině 20. století v souvislosti s rozvojem podnikatelství. I když nejdůležitější a nejzákladnější pravidla chování jsou dána zákony, společnost od určitých subjektů očekává jednání na základě charakteristik, které si o nich vytvořila. Z tohoto důvodu si morální pravidla tvoří také některé profese. V kodexech prezentují svá poslání a to, jak by měla být profese vykonávána v souladu s požadavky klientů a společnosti (Janotová, 2005, s. 16-17).

V kodexech je také uváděno, čeho by mělo být v souvislosti s danou profesí dosaženo. Janotová uvádí cíle profesního kodexu, jsou jimi zavázání člena profese k chování dle norem, které jsou důležité k zodpovědnému vykonávání daného povolání, důraz na hrdost a přispívání ke správnému porozumění, solidaritě a obhajobě váženosti dané profese (Janotová, 2005, s. 17).

Etický kodex může být považován za určitý manuál, při jehož dodržování lze v profesní praxi dosáhnout jistého stupně etiky. Dle Janotové obsahuje etický kodex soubor požadavků, které zajišťují minimální množství etiky subjektu. Zároveň vytváří možnost pro zainteresované strany zamyslet se nad svým posláním a úkoly, které mají vůči ostatním (Janotová, 2005, s. 18). U Etického kodexu sociálních pracovníků v České republice k tomuto účelu může sloužit zejména jeho poslední část, která

se věnuje etickým dilematům. Dodržování etických kodexů v České republice není pro sociální pracovníky povinné, má však mnoho výhod, které mohou při výkonu své profese využít. Janebová uvádí, že Etický kodex sociální práce může být pro sociální pracovníky pomůckou při řešení etických dilemat a výkonu profese, ale také jako inspirace k přemýšlení nad etikou sociální práce. Další funkcí kodexu je možná ochrana pracovníků proti nesprávnému rozhodnutí (Janebová, 2015, s. 11).

Základním etickým kodexem pro výkon práce sociálního pracovníka v České republice je Etický kodex sociálních pracovníků v České republice z roku 2006. Kodex se skládá ze tří částí.

První část se zaměřuje na etické zásady, odkazuje se na legislativní dokumenty a zákony, které se tohoto povolání týkají. Zabývá se také respektem k jedinečnosti člověka, právem na seberealizaci, pomoc druhým a profesní odpovědnost (Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, 2006).

Druhá část se zaměřuje na chování sociálního pracovníka v pěti oblastech, ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a společnosti. Ve vztahu ke klientovi je dbáno na podporu klienta v jeho vlastní odpovědnosti. Sociální pracovník by neměl přebírat zodpovědnost za jednání a rozhodování klienta, ale podporovat jej v hledání správného rozhodnutí, měl by mu pomoci najít jeho silné stránky. Zároveň by však měl bránit práva svých klientů a jejich důstojnost. Sociální pracovník by se měl vyvarovat diskriminace některých klientů při množství pomoci, měl by dbát na soukromí klientů a neposkytování informací bez jejich souhlasu. Měl by klientovi pomoci v hledání a využívání dalších možností pomoci v jeho životní situaci. Sociální pracovník by se měl snažit o participaci klienta na záležitostech, které se jej týkají. Ve vztahu k zaměstnavateli by měl sociální pracovník dbát na odpovědnost při své práci a participaci na ovlivňování podmínek v organizaci i oblasti sociální politiky a sociální práce. Ve vztahu ke kolegům by měl sociální pracovník využívat spolupráci s ostatními při poskytování sociálních služeb, respektovat názory ostatních a zapojovat se do diskuzí týkajících se etiky. Ve vztahu k povolání by měl dbát na prestiž profese, odbornou úroveň, spolupráci s ostatními odborníky a rozšiřování svých znalostí a dovedností. Sociální pracovník by také měl využívat svých znalostí při praktickém vzdělávání studentů sociální práce. Ve vztahu ke společnosti by měl upozorňovat

na porušování zákonů a zájmů občanů, zlepšovat sociální podmínky lidí v souvislosti s ovlivňováním legislativy, upozorňovat na přístup různých skupin obyvatel ke zdrojům, snažit se o zlepšování života potřebných skupin obyvatel, ale také kultury dané země, měl by dbát na upozorňování na svoji zodpovědnost vůči ostatním subjektům (Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, 2006).

Poslední část kodexu se týká etických problémových okruhů, tedy situací, se kterými se sociální pracovník může v průběhu své praxe setkat. Týkají se toho, kterému klientovi se dříve a déle věnovat, kdy do života ostatních zasahovat, kolik pomoci klientovi věnovat a kdy její poskytování ukončit, ale také konfliktu zájmů osob, které se těchto situací týkají. Etickým problémem může být pro sociálního pracovníka také kontrolování klienta (Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, 2006).

Etický kodex nabízí postupy při řešení těchto etických problémů, navrhuje řešení problémových situací ve skupině, doplnění etických zásad do oblastí sociální práce, kde jsou tyto problémy závažné, či pomoc sociálním pracovníkům prostřednictvím Společnosti sociálních pracovníků (Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, 2006).

V roce 2018 byl v Dublinu přijat dokument Statement of Ethical Principles neboli Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech valnou hromadou Mezinárodní federace sociálních pracovníků a valným shromážděním Mezinárodní asociace škol sociální práce. Tohle prohlášení je překládáno také jako Vyhlášení etických principů. Jedná se o nový mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků.

Dle Mezinárodní federace sociálních pracovníků je cílem tohoto kodexu co nejvyšší standard profesionality. Vychází z devíti principů, přirozené důstojnosti lidstva, podpory lidských práv, sociální spravedlnosti, práva na sebeurčení, práva na účast, důvěrnosti a ochrany osobních údajů, zacházení s lidmi jako celistvými osobnostmi, etického užívání technologií a profesní integrity (Global federation of social workers, 2018).

Oba dokumenty jsou si v určitých oblastech velmi podobné, oba mají jako jednu z nejdůležitějších zásad podporu důstojnosti a práv člověka a předcházení diskriminaci.

Dle autorky jsou tyto zásady klíčové a nezbytné k dobrému výkonu práce sociálního pracovníka, bez jejich dodržování by sociální práci jako takovou nebylo možné dobře vykonávat. Oba dokumenty také dbají na participaci sociálních pracovníků ve veřejném dění a snahu ovlivňovat sociální politiku a prosazovat zájmy znevýhodňovaných skupin obyvatel. V souvislosti s přímým výkonem práce je za důležité považováno také respektování soukromí klientů a ochrana jejich osobních údajů. Tento princip je důležitý nejen z etického důvodu, ale také k navázání a prohlubování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem. Pro kvalitní pomoc klientovi je dle obou dokumentů důležité také participování a zeschopňování klienta řešit svou životní situaci. Novým principem, který v Etickém kodexu sociálních pracovníků v České republice není zahrnut, je etické využití technologií a sociálních médií. Tohle téma je vzhledem k stále více populárnímu užívání médií v sociální práci velmi aktuální a důležité. V žádném z dokumentů také přímo nejsou zahrnuty pojmy postoj ani předsudek, které dle názoru autorky mohou mít, vědomě, či nevědomě, vliv na práci sociálního pracovníka s klientem.

1.3 Sociální pracovník ve vztahu ke klientovi

Mátel uvádí, že metody, které sociální pracovník ve své práci využívá, jsou závislé na jeho předchozích zkušenostech, přesvědčení a osvojené teorii. Pokud by všichni sociální pracovníci využívali stejné přístupy, stačila by jim pouze znalost těchto záležitostí (Mátel, 2019, s. 128). Práce každého sociálního pracovníka je tak jedinečná, do vztahu s klienty a postupu při řešení jejich situace vnáší svou osobní ojedinečnost.

Musil uvádí tři typy přístupů sociálního pracovníka k jeho práci, rozlišuje profesionální, filantropické a administrativní pojetí sociální práce. Administrativní pojetí považuje za důležité plnění norem a zákonů. Dodržování těchto pravidel je považováno za základ pro dobré vykonání práce sociálního pracovníka, není zde kladen důraz na hledání nových možností řešení situace klienta. Filantropické pojetí klade důraz na vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem a reakcí na jeho aktuální potřeby. Sociální pracovník má být schopen porozumění a empatie. Profesionální pojetí vyžaduje odborné vzdělání a schopnost posuzovat konkrétní situaci klienta a hledání vhodného řešení jeho životní situace (Musil, 2008, s. 64-67).

Matoušek uvádí čtyři typy sociálních pracovníků, angažovaného, radikálního, byrokratického a profesionálního. Angažovaný sociální pracovník si zakládá na vztahu s klientem a starostlivosti o něj. Sociální pracovník je ke svému klientovi empatický a jedná s ním s úctou. Radikální sociální pracovník se spíše než na jedinečnou situaci klienta zaměřuje na obecnou změnu záležitostí, které nepovažuje za správné, orientuje se na změnu norem. Pro profesionálního sociálního pracovníka je důležitý vztah s klientem, ale také zahrnutí klienta do řešení jeho situace. Sociální pracovník se snaží o participaci klienta při hledání možných řešení. Byrokratický sociální pracovník dává klientovi možnost vybrat si z několika předem určených řešení. Částečně sociální pracovník působí jako pečovatel, zároveň však v určitých situacích klienta usměrňuje (Matoušek, 2013, s. 46-47).

Musil uvádí dva přístupy sociálního pracovníka, proceduální a situační. Proceduální přístup předpokládá jednání pracovníků na základě předem stanovených norem. Služba odpovídá požadavku, se kterým klient přichází. Situační přístup pracuje s problémem klienta jako se součástí situace, která zahrnuje další záležitosti. Neexistuje tedy předem stanovený postup, ale vytváří se na základě dalších informací. Každá situace klienta je individuální a vyžaduje odlišné řešení (Musil, 2004, s. 112-116).

Matoušek uvádí reflexivní a defenzivní přístup při práci s klientem. Při defenzivním přístupu jsou situace klientů hodnoceny na základě norem a předpisů. V reflexivním přístupu je sociální pracovník autonomní osobností, která je na základě svých znalostí a dovedností schopna utvářet rozhodnutí a přijmout za něj zodpovědnost (Matoušek, 2013, s. 45).

S jiným rozdělením se můžeme setkat u Řezníčka, který ve své publikaci uvádí devět rolí sociálních pracovníků. Pečovatel nebo poskytovatel sociálních služeb, zprostředkovatel služeb, cvičitel sociální adaptace, poradce nebo terapeut, případový manažer a činitel sociálních změn jsou důležité v přímém vztahu ke klientovi. Dalšími rolemi, které sociální pracovník zastává, jsou manažer pracovní náplně, personální manažer a administrátor. Jako pečovatel a poskytovatel sociálních služeb pomáhá sociální pracovník v překonání situací, které člověk nezvládne svépomocí. Jako zprostředkovatel služeb se pracovník stává obhájcem práv klienta, ale také informátorem a diagnostikem potřeb a možností pomoci pro klienta.

Jako cvičitel sociální adaptace napomáhá klientovi v nácviu a prohlubování dovedností vedoucích k následné schopnosti vyrovnat se se životní situací samostatně. Sociální pracovník se stává koučem, či učitelem. Jako poradce nebo terapeut se sociální pracovník snaží o dopomoc klientovi v porozumění jeho emocím, postojům a chování a jejich následnému upravení. Jako případový manažer pracovník usiluje o diagnostiku situace klienta a plánování služeb vedoucích k předem stanovenému cíli, uplatňuje se zde také obhajoba zájmů jedince. Jako činitel sociálních změn se zaměstnanec snaží o zjištění a následnou změnu společenských problémů. V této roli se pracovník neorientuje pouze na jednotlivé případy (Řezníček, 1994, s. 63-64).

Sociální pracovníci se však během své přípravy k tomuto povolání učí různorodým sociálním teoriím a přístupům, které následně ve své praxi využívají. Dle Mátyla o přístupu hovoříme tehdy, když skupina několika lidí využívá stejná teoretická východiska (Mátel, 2019, s. 128).

Jedním z přístupů užívaných v sociální práci se sociálně slabšími klienty je přístup zaměřený na klienta. Tento přístup vychází z poznatků psychologa Charlese Rogerse. Matoušek uvádí, že se zaměřuje na potenciál člověka, pochopení své osobnosti a ovlivnění svého chování. Uvádí, že tuto schopnost člověka lze využít při řešení obtíží, se kterými se setkává. Tento přístup se orientuje na aktuální potřeby a prožitky klienta (Matoušek a kol, 2013, s. 20). Mátyl uvádí, že se jedná o nedirektivní přístup, kdy sociální pracovník vytváří podmínky pro rozvoj schopností klienta (Mátel, 2019, s. 128). Klient společně se sociálním pracovníkem hledají možnosti řešení situací, které klienta v současné době tíží. Sociální pracovník tedy člověka doprovází na jeho životní cestě a poskytuje mu pomoc a podporu při řešení jeho situace (Vávrová, 2012, s. 98).

Při práci s klientem lze využít poznatků sociálního konstruktivismu. Dle Navrátila je u sociálního konstruktivismu možné, stejně jako u hledání množství příčin situace klienta, také velké množství řešení. V různých kulturách a společnostech jsou stejné situace jedinci odlišně vnímány. Porozumění situaci klienta je dlouhodobé a klade se zde velký důraz na začlenění klienta při rozhodování o postupu řešení (Navrátil in Matoušek a kol., 2013, s. 28-29). Při práci s klientem je využíváno individuálního přístupu konstrukce a řešení životní situace.

Antiopresivní přístup je dle Mátla zaměřen na znevýhodnění jednotlivců či skupin systémem a nerovnoměrným rozdělením financí, moci a postavení ve společnosti (2019, s. 128). Snahou sociálního pracovníka je zeschopňování člověka a převzetí kontroly nad sebou a svým jednáním.

Dynamický přístup dle Mátla pracuje s jednáním, které je ovlivněno zkušenostmi z minulosti. Pracuje s motivy, které si jedinec neuvědomuje, ale mají za následek jeho chování v určité situaci (Mátel, 2019, s. 128). Dle autorky práce lze tento přístup využít například s dlouhodobě nezaměstnanými klienty, kteří mají negativní zkušenost s předchozím zaměstnáním nebo jeho neúspěšným hledáním a následnou rezignací.

Při práci se sociálně slabšími klienty lze využít dle aktuální potřeby řešení jejich situace také dalších přístupů, jejichž přesný výčet ale pro účely této práce není důležitý. Každý sociální pracovník využívá poznatky z různorodých přístupů sociální práce dle svého uvážení na základě individuálního posouzení situace, ve které se klient nachází. V souvislosti s různorodostí situací, ve kterých se klienti sociálních služeb dostávají, je velmi důležité pravidelné vzdělávání, reagující na aktuální potřeby klientů i pracovníků. Hanuš uvádí, že neustále vznikají nové sociální problémy, na které nebyli sociální pracovníci působící v praxi již delší dobu během své přípravy na povolání odborně vzdělávání. Proto je důležité, aby se všichni pracovníci vzdělávali během celé doby svého působení v této profesi (Hanuš, 2007, s. 6).

2 Sociálně slabší klient

V předchozí kapitole jsme se zabývali osvětlením pojmu sociální pracovník, zaměřili jsme se na etický kodex, který, v případě, že jej sociální pracovníci využívají jako pomůcku či návod může do značné míry ovlivňovat praktický přístup sociálního pracovníka ke klientům. Také jsme se zabývali samotnou praxí sociální práce ve vztahu k teoriím sociální práce. Protože však mohou být postoje sociálních pracovníků ovlivněny také cílovou skupinou, se kterou pracují, považujeme za vhodné osvětlit také pojem sociálně slabší klient. V této kapitole se tedy budeme věnovat samotnému pojmu sociálně slabší klient, zaměříme se také na příčiny, které mohou stát za vznikem nepříznivé situace klienta, na závěr této kapitoly zmíníme také služby, které mohou klienti z této skupiny využívat. Budeme se věnovat zejména informacím souvisejícím s finanční situací klientů.

2.1 Pojem sociálně slabší klient

S pojmem sociálně slabší lidé, sociálně slabší klient, či sociálně slabší rodina se obvykle setkáváme zejména v médiích, kde je tento způsob označení populární. Užívá se v souvislosti s označením lidí, kteří se nachází z různých příčin na nižších příčkách společenského žebříčku. Užití tohoto pojmu v odborné literatuře není obvyklé, častěji se setkáváme s užitím obecnějších pojmů klient služby nebo uživatel služby, najdeme je například u Mátle, Kappla nebo Janotové. Dalšími v literatuře užívanými pojmy, které jsou s touto skupinou lidí spojovány, jsou klient sociálně oslabený, sociálně vyloučený jedinec, sociální případ nebo označení s využitím spojení slova člověk a pojmenování jeho situace. Užití pojmu sociálně slabší klient v odborné literatuře se nám však nepodařilo najít.

Pro sociálního pracovníka je důležitým dokumentem při vykonávání jeho praxe Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, o němž jsme psali v předchozí kapitole. Ten užívá pojmu klient sociální služby (Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, 2006).

Mátl uvádí, že pro profesionálního sociálního pracovníka by se mělo jednat o klienta dané služby. Další možností pojmenování je užití pojmu uživatel služby. Tohle označení se v některých případech upřednostňuje z důvodu historie pojmu klient, kdy

jím byli v minulosti označováni lidé, kteří byli podřízeni svému pánovi, pro kterého pracovali. Zdůrazňuje, že by měl být jedinec, který se ocitl v tíživé situaci, vnímán především jako člověk, pracovník by jej měl vnímat jako celistvou osobnost, nikoli jen z pohledu jeho problému. Uvádí jako vhodné označení uvedení pojmu člověk, a až následně jeho sociální situaci. Sociální pracovník by tak o klientovi měl jednat například jako o člověku bez přístřeší (Mátl, 2019, s. 9-10). Můžeme se však setkat také s dalším označením.

Klimentová uvádí pojem sociální případ, píše: „*Je jím jakýkoli člověk, který není schopen žít v aktuálním společenském prostředí plným a vyrovnaným životem.*“ (Klimentová, 2013, s. 60). Ve své publikaci zmiňuje také klienta sociálně oslabeného, který se projevuje selháváním v ekonomické oblasti zapříčiněné například ztrátou zaměstnání, či zničením obydlí v důsledku přírodní katastrofy (Klimentová, 2013, s. 60). První zmiňované označení je spíše označením pro dlouhodobě trvající nepříznivou situaci, druhé vychází z náhlé negativní změny. Dle názoru autorky práce může být pro sociálně oslabeného klienta při poskytnutí adekvátní pomoci snazší návrat do společnosti standardního života, než pro jedince, který se v nepříznivé životní situaci nachází dlouhodobě.

Navrátil v této souvislosti uvádí pojem sociálně vyloučený jedinec. Jedná se o omezení přístupu k účasti se života ve společnosti. Postihuje společenskou, ekonomickou, politickou nebo občanskou stránku participace a je zapříčiněna mnoha faktory (Navrátil, 2003, s. 34).

V některých publikacích nalezneme označení klientů na základě konkrétního pojmenování jejich životní situace. Užívá se zde termín cílové skupiny, jedná se například o klienty bez domova, nezaměstnané nebo mnohoproblémové rodiny. Tento způsob označení však nemůžeme využít u všech klientů sociální práce, ale pouze, pokud mluvíme o některé ze skupin klientů. Na stránkách poskytovatelů služeb nalezneme také obecnější označení lidí v nepříznivé sociální situaci či lidé v nepříznivé životní situaci.

Pokud se zaměříme na slova, která autoři užívají, můžeme si všimnout, že se v názvech objevuje pojem „sociální“ či „sociálně“. Autoři se však při popisu problému zaměřují zejména na ekonomickou stránku. Dle autorky je ekonomická a společenská stránka

oslabení jedince silně spjata. Velkou roli hraje zejména společenské prostředí, ve kterém se jedinec vyskytuje, zejména pak rodina a přátelé. Tématu společenského prostředí se budeme věnovat podrobněji v následující podkapitole.

U Matouška můžeme najít pojmy chudoba a sociální nouze. Jaký je tedy rozdíl mezi chudobou a sociálním nouzí? Dle Matouška je chudoba měřena na základě minimální potřeby statků, které jsou nutné pro důstojné živobytí (2008, s 75). Sociální nouze podle něj nastává, když člověk není schopen zajistit své základní životní potřeby, které zahrnují starost o sebe a domácnost a zároveň tyto potřeby nejsou zajišťovány ani jiným způsobem, nebo by tento způsob živobytí ohrožoval společnost (Matoušek, 2008, s. 198). V tomto popisu lze opět spatřovat návaznost na finanční zdroje, u sociální nouze je však více patrné také pečování o zajištění svých potřeb a jednání, které k jejich uspokojení vede. Matoušek uvádí jako jejich příčiny stáří, nemoc, zdravotní postižení, problémy v rodině nebo bránění jinou osobou (Matoušek, 2008, s. 198).

Jak z této podkapitoly vyplývá, pro sociálního pracovníka by měl být v označení daného klienta vždy důležitý pojem člověk. Sociální pracovník by jej měl vnímat jako jedinečnou osobnost, nikoliv jako nositele problému (Mátl, 2019, s. 9-10). V odborné literatuře se můžeme setkat s mnoha označeními lidí, kteří využívají sociálních služeb, nejčastější je však označení klient či uživatel služby, pojem sociálně slabší klient se nám však nepodařilo najít.

Pro bližší pochopení situace, ve které se sociálně slabší klienti nachází, se v následující podkapitole budeme zabývat příčinami, které vedou k jejímu vzniku.

2.2 Příčiny nepříznivé sociální situace klienta

V předchozí kapitole jsme rozlišovali pojmy sociálně slabší a sociálně oslabený klient. I když pojmy nejsou zcela stejné a liší se především délkou trvání, příčiny, které k sociální situaci člověka vedou, jsou obdobné. V této podkapitole se tedy na tyto důvody zaměříme podrobněji.

Důvodů, proč se člověk dostane do nepříznivé životní situace, je velké množství. V této podkapitole se zaměřím zejména na životní situace, které mají vliv na finanční možnosti klientů, jelikož se touto skupinou budeme zabývat v empirické části práce. Mnohdy však není důvodem nepříznivé sociální situace klienta pouze jeden faktor,

ale kombinace několika příčin. Některé z nich mohou být pro jedince snadno ovlivnitelné, jiné však vyžadují pomoc od ostatních. Příčiny situace klienta mohou mít vliv na postoje, které k daným klientům sociální pracovník zaujímá.

Podle Navrátila se může jednat o finanční příčiny, etnickou příslušnost nebo nízké vzdělání (Navrátil, 2003, s. 34). Matoušek k tomuto výčtu přidává nevyhovující bydlení, špatný zdravotní stav, ztrátu sociálních kontaktů a nezaměstnanost v důsledku příslušnosti k některé ze skupin obyvatel, které obtížně hledají uplatnění na trhu práce (Matoušek, 2010, s. 47). Tyto příčiny se v některých případech nevyskytují pouze ojedinele, ale jsou vzájemně propojeny a ovlivňují se. Člověk, který ztratí zaměstnání, může důsledkem toho ztratit také bydlení, jelikož nebude schopen zajistit finanční prostředky k uhrazení nájmu. Stejně tak může platit opačné pořadí, kdy v důsledku ztráty bydlení a nemožnosti přístupu k zajištění hygieny může ztratit zaměstnání. V důsledku prvotní příčiny se poté v životě člověka objevují nové potíže. Následně je stále obtížnější se ze zhoršující se situace vymanit.

Společnost je přirozeně stratifikována. Jandourek uvádí: „*Označujeme tak nerovnost mezi různými skupinami lidí. Stratifikace postihuje hierarchické uspořádání sociálního systému.*“ (Jandourek, 2009, s. 93). Do jisté míry se jedná o přirozený jev, který se ve společnosti vyskytuje, má však za následek nerovnoměrné rozložení financí mezi jednotlivé skupiny obyvatel. Následky finančního rozložení jsou však alespoň do určité míry kompenzovány státem. Navrátil jako příklad uvádí výskyt služeb, které zajišťují určitý životní standard, poskytování základních zdravotnických služeb nebo vzdělávání pro všechny obyvatele (Navrátil, 2003, s. 32). Tyto tendence můžeme spatřovat také v České republice.

Také sociální změny mohou mít vliv na vznik nepříznivé životní situace člověka. Jandourek uvádí několik faktorů, které mohou zapříčinit sociální změny. Jedná se o adaptaci na fyzické prostředí, velikost a strukturu populace, střety ohledně zdrojů hodnot, inovace a difuze (Jandourek, 2009, s. 104). Všechny tyto sociální změny mají následně vliv na samotné obyvatele, ale také na politiku a ekonomiku daného státu, z pohledu autorky je v souvislosti s finanční stránkou obyvatelstva spjata zejména adaptace na fyzické prostředí, velikost a struktura populace a difuze. Vzhledem ke stále se měnícímu prostředí, ve kterém žijeme, je nutné být schopen neustále reagovat

na nově se objevující situace. Svoji roli hraje také rozložení jednotlivých skupin obyvatel v populaci. Náhlý nebo výrazný nárůst či pokles může ovlivnit skupiny ostatní. Příliv či odliv velkého množství osob určité kultury může být spatřován například na trhu práce, kdy mohou být tito lidé vítanou pracovní silou, ale také se mohou setkávat s diskriminací na trhu práce.

Navrátil uvádí, že se ve společnosti můžeme pohybovat nahoru i dolů, tento pohyb nazývá sociální mobilitou. Sestup ve společenském žebříčku je dle něj zapříčiněn zdravotními důvody, krizemi ve společnosti, nízkým vzděláním, ale uvádí v této souvislosti také vlastní neschopnost jedince. Vliv může mít také rodinný původ člověka, který však lze do určité míry potlačit jinými faktory, jako je například zvýšení vzdělání (Navrátil, 2003, s. 99).

Potlačit rodinný původ či etnicitu však může být velmi obtížné. Lidé mohou zažívat ovlivnění životní situace mimo jiné také v důsledku předsudků, které ve společnosti o určitých skupinách obyvatel panují. Nejen vzhled, který je nám dán převážně geneticky, ale také jazyk, který užíváme, může postoj lidí ovlivnit. Od lidí, kteří v našem okolí žijí, přebíráme dialekt, nářečí, tempo řeči, či přízvuk, dle kterého lze zjistit, ze které sociální skupiny pocházíme. Vymanění se z vlivu rodiny, která na nás od raného dětství působí a vychovává nás, je náročné. Aniž bychom si to uvědomovali, přejímáme od lidí v našem okolí také naše pozdější chování a osobnostní charakteristiky. Jejich změna je poté velmi obtížná, či úplně nemožná. Vzhled či jiné charakteristiky klienta jsou jedny v prvních věcí, kterých si sociální pracovník na klientovi všimne. Dle autorky práce je důležité, aby si sociální pracovník působení těchto faktorů uvědomil.

Šotola rozděluje příčiny životní situace na externí a interní. Za externí považuje ty příčiny, které nemůže jedinec sám ovlivnit, jedná se o politiku nebo ekonomiku v dané zemi. Jde nejen o situaci celého státu, ale také lokálně na určitém místě země. Za vnitřní příčiny považuje ty, které vychází z chování jednotlivce a mají vliv na jejich zapojení ve společnosti. Příkladem může být pasivita člověka. Ve společnosti jsou obvykle zdůrazňovány vnitřní faktory, které jsou považovány za příčinu chudoby. Ty jsou však v některých případech důsledkem vnějších faktorů (Šotola in Preissova a Juárez-Toledo, 2013, s. 67). Příkladem tohoto jevu může být dle autorky neuspokojivá situace na trhu

práce a nedostatek pracovních míst. Člověk, který o práci jevil zájem, ale dlouhodobě nenachází adekvátní či žádné pracovní uplatnění, může na vzniklou situaci reagovat pasivitou a neochotou v hledání nadále aktivně pokračovat.

Antoni rozlišuje tři typy příčin, které mohou vést až k sociálnímu vyloučení, jedná se o typ redistribuční, etický a integrační. Mezi redistribuční příčiny řadí nerovnost ve společnosti a s tím spojenou chudobu, mezi etické příčiny patří kriminalita a morálka určitých skupin obyvatel. Jako integrační příčinu označuje situaci na trhu práce (Antoni in Gojová, 2009, s. 338).

V této podkapitole jsme shrnuli pouze nejčastější příčiny nepříznivé životní situace klientů, jistě však existuje množství dalších, méně obvyklých či ojedinělých příčin, se kterými se sociální pracovníci ve své praxi setkávají a s nimiž se společně s klienty snaží vypořádat. Navrátil, Matoušek i Jandourek uvádí jako jednu z příčin nepříznivé životní situace finance. Navrátil i Matoušek se shodují také na nízkém vzdělání, zdravotní strážce a etnicitě ohrožených jedinců. Matoušek k tomuto výčtu přidává také bytové podmínky, sociální kontakty a nezaměstnanost. Jandourek dále uvádí stratifikaci a sociální změny. Navrátil zahrnuje sociální mobilitu a sociální krize. Šotola k etnicitě jedinců uvádí ještě rodinný původ. Dále uvádí politiku a ekonomiku státu, či pasivitu jedince.

V další podkapitole se zaměříme na to, jaké služby mohou lidé ohrožení nepříznivou finanční situací využít a kam se mohou v případě potřeby obrátit. I když by si celá tato skupina zasloužila pozornost, vzhledem k tomu, že skupina lidí v nepříznivé životní situaci je velmi široká, nebudu se ve své práci věnovat osobám, které se do této situace dostali kvůli zdravotním příčinám, či z důvodu odchodu do penze.

2.3 Služby a pomoc pro klienty v nepříznivé sociální situaci

I přes zdánlivě bezvýchodnou situaci lidí v nepříznivé finanční situaci existují orgány, zařízení a organizace, které se pomoci lidem s těmito životními obtížemi věnují. Lidé se v případě potřeby mohou na tyto služby sami obrátit. V této kapitole se vzhledem k širší skupiny sociálně slabších občanů nebudeme věnovat službám zaměřujícím se výhradně na seniory, či osoby se zdravotním omezením.

Služby sociální práce lze dle Zákona o sociálních službách rozdělit na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence (Zákon o sociálních službách, 2006). V této podkapitole se budeme zabývat sociálním poradenstvím a službami sociální prevence, které jsou využívány zejména osobami v nepříznivé finanční situaci, ale nespádají do kategorie lidí se zdravotním handicapem, či osob v penzi.

Zákon o sociálních službách rozlišuje sociální poradenství základní a odborné. Poskytnutí základního sociálního poradenství je povinné pro všechny organizace, které sociální služby poskytují. Tento způsob poradenství má dle tohoto zákona za cíl klientovi v nepříznivé životní situaci podat takové informace, aby mohl svoji aktuální situaci začít řešit. Odborné sociální poradenství se specifikuje na určitou cílovou skupinu, se kterou instituce primárně pracuje. Klienty této služby mohou být také osoby, které žijí takovým způsobem života, který pro společnost není přijatelný. Odborné sociální poradenství zahrnuje sociální terapii, podporu v prosazování zájmů klienta a pomoc při zajišťování kontaktů se společností (Zákon o sociálních službách, 2006). Základního sociálního poradenství se tedy klientovi dle zákona dostane ve všech zařízeních poskytující sociální služby, v případě specifitějších potřeb však bude odkázán na službu, která poskytuje odborné poradenství v oblasti, kterou řeší. Základní službou odborného poradenství pro sociálně slabší klienty jsou zejména občanské poradny.

Mezi služby sociální prevence, které mohou sociálně slabší klienti využívat, jsou azylové domy. Dle Zákona o sociálních službách je tato služba určena osobám, které se nachází v nepříznivé životní situaci, do které se dostaly v důsledku ztráty obydlí (Zákon o sociálních službách, 2006). Existují různé typy těchto zařízení podle cílových skupin, můžeme se setkat s azylovými domy pro muže, ženy, či rodiče s dětmi. Dalšími typy služeb, které spadají do oblasti sociální prevence, jsou telefonická krizová pomoc, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terapeutické komunity, terénní programy, a také nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (Zákon o sociálních službách, 2006).

Jak jsme naznačili již v předchozím odstavci, nepříznivá životní situace neohrožuje pouze dospělé jedince, proto existují služby sociální prevence, které se zaměřují zejména na děti a mladé dospělé do 26 let. Jednou z těchto služeb jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Jedná se o službu, která se zaměřuje na rodiny, kde existuje nebezpečí ohrožení vývoje dítěte v důsledku nepříznivé životní situace, se kterou se rodiče sami nemohou úspěšně vypořádat. Další službou jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (Zákon o sociálních službách, 2006).

Pro řešení nepříznivé sociální situace lidí jsou zřízena také oddělení odboru sociálních věcí na městských či obecních úřadech a magistrátech měst. I o tento typ pomoci mohou osoby v nepříznivé finanční situaci požádat. Tomuto typu pomoci se budeme věnovat v další podkapitole.

2.4 Odbor sociálních věcí

V předchozí podkapitole jsme se zabývali možnostmi pomoci sociálně slabším občanům. V této podkapitole se zaměříme na odbor sociálních věcí, který se váže k empirické části práce.

Městský úřad Šumperk specifikuje činnosti odboru takto: *„Odbor sociálních věcí odpovídá za plnění úkolů, koncepci a rozvoj na sociálním úseku v samostatné působnosti, přenesené působnosti a rozšířené působnosti. Na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb, realizuje činnost sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí. Spolupracuje s odborem majetkoprávním a dalšími odbory Městského úřadu Šumperk, s krajskou pobočkou Úřadu práce ČR a Krajským úřadem Olomouckého kraje.“* (Městský úřad Šumperk, 2018). Městský úřad Vizovice popisuje své činnosti následovně: *„Činnost odboru sociálních věcí pokrývá sociální agendy týkající se občanů města a obvodu obce s rozšířenou působností, zejména nezletilých a jejich rodičů, osob v hmotné nouzi a ohrožených sociálním vyloučením, občanů s dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem a seniorů.“* (Město Vizovice, 2020). Z porovnání těchto činností vyplývá, že se oba odbory věnují zejména péči o osoby v nepříznivé situaci a děti a mladistvé na území spadajícím do jejich působnosti.

V rámci tohoto odboru jsou obvykle tři typy oddělení, oddělení zaměřující se na sociální pomoc, oddělení sociálně-právní ochrany dětí a oddělení zaměřující se na prevenci. Členění těchto oddělení na jednotlivých úřadech se různí.

Například Úřad městské části Praha 8 má tři oddělení spadající pod odbor sociálních věcí, jsou jimi oddělení sociální intervence a prevence, oddělení sociální péče a oddělení sociálně - právní ochrany dětí (Úřad městské části Praha 8, 2019). Oddělení sociální intervence a prevence se věnuje práci u osob „...*ohrožených sociálním vyloučením, žijících rizikovým způsobem života, u osob, které ztratily přístřeší nebo se nacházejí v nejistém či neadekvátním bydlení, u nezaměstnaných a osob s materiálními problémy, u imigrantů, obětí agrese, trestné činnosti a domácího násilí.*“ (Úřad městské části Praha 8, 2019). Oddělení sociální péče zajišťuje pomoc a poradenství seniorům a zdravotně postiženým. Odbor sociálně-právní ochrany dětí se věnuje otázkám poskytování řádné výchovy a péče o děti, nápravy funkcí rodiny, péče o zájem dítěte a náhradní rodinné péče (Úřad městské části Praha 8, 2019).

Odbor sociálních věcí Magistrátu města Pardubice tvoří oddělení sociálně právní ochrany dětí, oddělení sociálních služeb a prevence a oddělení sociální péče (Pardubice, 2020).

Městský úřad Šumperk však v rámci odboru sociálních služeb tvoří pouze oddělení sociálně právní ochrany dětí a prevence a oddělení sociální pomoci. Oddělení sociálně právní ochrany dětí vyhodnocuje situaci dítěte v rodině, poskytuje poradenství rodičům ohledně výchovy dítěte, věnuje se otázkám péče o dítě během trestního řízení, v průběhu ústavní a ochranné výchovy a po propuštění z ní, věnuje se otázkám svěření dítěte do náhradní rodinné péče (Městský úřad Šumperk, 2018). Oddělení sociální pomoci poskytuje pomoc a poradenství pro „*osoby se zdravotním postižením, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, seniory, cizince, osoby v hmotné nouzi, osoby ohrožené sociálním vyloučením*“ (Městský úřad Šumperk, 2018). Magistrát města Přerov provozuje odbor sociálních věcí a školství, v rámci něhož se člení nejen na oddělení sociálních služeb a bydlení, oddělení sociálně-právní ochrany dětí a oddělení sociální prevence a pomoci, ale také na oddělení školství a mládeže (Statutární město Přerov, 2019).

Z předchozích odstavců vyplývá, že ačkoliv zastávají odbory velmi podobné funkce, rozdělení činností mezi oddělení se v rámci různých úřadů liší. Všechny se však v rámci svých aktivit věnují práci s osobami v nepříznivé životní situaci.

V této kapitole jsme se věnovali pojmům sociálně slabší klient a nepříznivé životní situaci, také jsme popisovali formy pomoci pro tuto skupinu lidí. V další kapitole se zaměříme na postoje, které mohou zásadním způsobem ovlivňovat práci s klientem.

3 Postoje a jejich utváření

V předchozích kapitolách jsme si osvětlili pojmy sociální pracovník a sociálně slabší klient. Pro ucelenější představu o postojích sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům je však důležité zaměřit se také na postoje a jejich utváření. V následující podkapitole se tedy budeme zabývat definicemi postojů a jejich funkcemi. V dalších podkapitolách se zaměříme na podmínky jejich utváření a změn a vzájemný vliv postojů a chování v životě člověka. Poslední podkapitola se poté bude zabývat postoji sociálních pracovníků.

3.1 Definice postojů a jejich funkce

V literatuře se můžeme setkat s různými definicemi postojů. Nakonečný uvádí definici postoje na základě hodnot. Postoj definuje jako hodnotící vztah k předmětu postoje, přičemž tímto předmětem může být jakákoliv hmotná či nehmotná věc, ale také myšlenka či osoba. Obsahem postojů je poté vztah k hodnotám, které jsou pro jedince různě důležité (Nakonečný, 2009a, s. 234). Nakonečný dále uvádí: *„Postoj tedy vyjadřuje hodnocení objektu subjektem, které se pohybuje v kontinuu, jehož krajní póly tvoří naprosto pozitivní a naprosto negativní vztah, například naprostý souhlas či nesouhlas s určitým výrokiem (např. „náboženská víra zušlechťuje člověka“), naprostá přitažlivost nebo odpudivost a podobně.“* (Nakonečný, 2009a, s. 234-235).

Jinou definici uvádí Vágnerová, která tvrdí: *„Postoj vyjadřuje vztah k určité oblasti reality, a proto ovlivňuje způsob, jakým ji člověk vnímá a hodnotí, jaké v něm vyvolává emoce, jaký pro něj má význam a smysl a jak na ni bude s největší pravděpodobností reagovat. Vyjadřuje stabilnější vztah a z něho vyplývající tendenci k určitému způsobu chování.“* (Vágnerová, 2004, s. 291)

Arronson, Wilson a Akert uvádí že: *„Postoje jsou hodnocení osob, objektů a myšlenek.“* (2005, s. 211). Další způsob, jak postoje definovat, nabízí Průcha, který píše: *„Postoje jsou hodnotící vztahy zaujímané jednotlivcem vůči okolnímu světu, jiným subjektům i sobě samému, které zahrnují tendenci chovat se či reagovat určitým relativně stabilním způsobem.“* (Průcha, 2006, s. 78). Obdobně Perloff uvádí, že postoj je hodnocení, které má sílu ovlivňovat chování (Perloff, 2008, s. 59).

Všechny definice se shodují v tom, že se jedná o určité hodnotící vztahy k různým objektům, které jej obklopují, Průcha také uvádí, že postoj můžeme zaujímat také sami k sobě. Všichni autoři se shodují v tom, že schopnost utvářet postoje je vlastní lidem, čímž se odlišují od jiných organismů. Vágnerová a Průcha uvádí vztah postojů k chování, ke kterému má jedinec tendence, oba uvádí také stálost postojů.

Nakonečný uvádí jako základní vlastnosti postojů komplexnost, konzistenci, konsonanci trsu postojů, rezistenci postoje vůči změně a intenzitu postoje. Komplexnost znamená, že obsahuje prvky kognitivní, emotivní a snahové. Konzistence znamená soudržnost a vztah mezi prvky. Konsonance znamená, že postoje jsou děleny do kategorií, které jsou ve vzájemném souladu. Rezistencí je myšlena odolnost, která se projevuje zejména u extrémních a centrálních postojů. Intenzita postoje se liší od extrémně kladného k extrémně negativnímu hodnocení a je nejvýraznější u extrémních postojů (Nakonečný, 2009a, s. 237).

Při posuzování postojů je nutné je odlišovat od motivů a chování. Dle Nakonečného motivy zapříčiňují chování, postoje jsou v chování vyjadřovány (2009a, s. 237). Motivory si tedy můžeme představit jako důvod, kvůli kterému osoba jedná určitým způsobem. Oproti tomu postoje si lze všimnout na základě toho, jak jedinec jedná. Nakonečný dále uvádí, že chování může být účelné, podmíněné na základě okolností a nemusí odpovídat skutečným postojům člověka. Čím větší je hrozba negativní sankce za projevení názoru, který není akceptovaný, tím větší je účelovost (Nakonečný, 2009a, s. 238). Z tohoto mínění plyne, že postoj v chování člověka nemusíme postřehnout, pokud má jedinec nad svým chováním kontrolu a není pro něj bezpečné svůj postoj vyjádřit.

Všechny postoje, které zaujímáme, pro nás nejsou stejně důležité. Nakonečný uvádí, že stejný podnět může mít pro různé osoby odlišný význam. Podnět, který pro jednoho člověka může mít silně pozitivní náboj, může být jinému lhostejný, či k němu může mít vztah silně negativní. Podle toho, jak významný postoj je, rozlišujeme postoje centrální a okrajové. Centrální postoje jedinec jsou pro něj důležité a týkají se například rodiny nebo povolání, které vykonává. Naopak okrajové postoje se týkají záležitostí, kterým nepřikládá větší význam, může se jednat například o dění v jiném městě, které se jej netýká (Nakonečný, 2009a, s. 235).

Zvláštním typem postojů, se kterými se setkáváme, jsou předsudky. Průcha uvádí rozdíl mezi postojem a předsudkem v tom, že předsudek není vytvořen na základě informace o konkrétním člověku či jevu, ale jedná se o zaujaté mínění. Dalším znakem je dle něj velká emocionalita (Průcha, 2006, s. 88). Tento názor sdílí také Vágnerová, která uvádí, že oproti silné emocionální složce je u něj složka poznávací. Jedince je o nepravdivosti předsudku obtížné přesvědčit na základě racionálních argumentů, které zatvrzele odmítá (Vágnerová, 2004, s. 295). Nakonečný upozorňuje na iracionalitu a tradici v předávání předsudků z generace na generaci (2009a, s. 241).

Tvorba postojů má v životě člověka své opodstatnění. Hayesová uvádí, že jednou z jejich funkcí je usnadnění života dané osoby. Postoje, které zaujímáme, nám předurčují návod k chování vůči objektům, abychom si usnadnili přemýšlení, jak v dané situaci zareagovat (Hayesová, 2011, s. 97). Na stejnou funkci ve své publikaci odkazuje také Vágnerová. Snadnější orientace ve světě dle ní umožňuje chápání a hodnocení reality, zejména pak rozlišení dobrého a špatného chování. Okolní svět se tak pro člověka stává snazším. Jako další funkce přidává Vágnerová pocit jistoty při řešení problémů, regulaci chování, snazší předvídatelnost chování ostatních a funkci ochrannou. Pomocí funkce jistoty v řešení problémů je člověku předkládáno, jaké chování je vhodné a jaké je společností neakceptované. Regulace chování je funkcí, která je vytvářena na základě potřeb společnosti. Společnost jedinci v rámci integrace určité postoje předává. Na základě regulace postojů společností je pro jedince snazší pochopení a předvídaní chování ostatních. Ochranná funkce postojů má za cíl ujištění jedince ve správnosti svého jednání a názorů (Vágnerová, 2004, s. 291-292). Dle Nakonečného mohou mít postoje význam také při utváření sebevědomí, pojetí sebe sama nebo hodnocení své osoby (Nakonečný, 2009a, s. 236). Postoje tedy mají v životě člověka své opodstatnění a vytváří se proto, aby pro něj byla orientace a pochopení světa jasnější a jednodušší. Jejich hlavním důvodem je usnadnění našeho života. Pro ucelenější pochopení postojů se v následující podkapitole zaměříme na to, jakým způsobem postoje vznikají a za jakých podmínek dochází k jejich přeměně.

3.2 Utváření a změny postojů

V předchozí podkapitole jsme se zaměřovali na objasnění pojmu postoj a také na jeho funkce v našem životě, psali jsme o tom, že nevznikají bezúčelně. V této podkapitole se zaměříme na jejich vznik a změny.

Nakonečný chápe postoje jako výsledky učení, které člověk získává díky vlastním zážitkům, vznikají na základě vzájemného působení objektů. Tyto interakce mohou být postoji následně znovu ovlivněny (Nakonečný, 2009a, s. 242). Vznik postojů na základě učení nalezneme také u dalších autorů.

Průcha píše, že postoje jsou utvářeny již od raného dětství prostřednictvím výchovy a učení v sociálním prostředí, které jedince obklopuje. Obvykle tohle učení u člověka začíná v rodině. V různých kulturách jsou postoje, které jsou dětem předávány, odlišné (Průcha, 2006, s. 78). Vytváření postojů však neprobíhá pouze v dětství, ale pokračuje v průběhu celého života. Vágnerová uvádí, že lidé přirozeně přebírají postoje skupiny, se kterou se ztotožňují. Kromě rodinných vztahů hrají svoji roli také party. Protože jedinec nechce vybočovat a má potřebu být plnohodnotným členem skupiny, přizpůsobuje své postoje těm, které uznává většina skupiny. Tyto postoje jsou závislé na hodnotách a pravidlech, které skupina pokládá za důležité. Některé postoje jsou u jedinců vyžadovány také na základě právních norem. Lidé tyto požadavky dodržují nejen proto, že jsou po nich chtěny a hrozila by jim za jejich porušení sankce, ale také proto, že jsou jasně formulované (Vágnerová, 2004, s. 293).

Vlastní zkušenosti nejsou to jediné, co postoje vytváří. Dle Nakonečného si je vytváříme i na základě informací, které nám jsou předkládány (2009a, s. 242). Neznamena to však, že pokud o osobě, či jiném objektu žádné informace nemáme, tak si o nich postoj nevytvoříme. Hayesová uvádí, že i v případě, že se s určitou skupinou lidí nesetkáváme, jsme schopní si k ní vytvořit určitý postoj. Naopak čím méně informací máme, tím extrémnější postoj si vytváříme. Pokud o ní získáme dostatek informací, naše postoje jsou následkem toho méně vyhraněné (Hayesová, 2011, s. 100). Postoje se dle Vágnerové utváří také na základě vlastní zkušenosti, emočního prožitku nebo potřeby. Emoční zážitek může také přispět ke změně postojů, pokud je prožitek dostatečně silný. V souvislosti s potřebami si lze vytvořit pozitivní vztah při plném uspokojení potřeb, ale také silně negativní, pokud se potřeby nepodaří

naplnit. Na základě uspokojování potřeb se však může vytvořit i postoj obranný, kdy týrané dítě i přes nedostatečné uspokojení potřeb neodmítá rodiče (Vágnerová, 2004, s. 293-294).

Jak jsme již uvedli v předchozí podkapitole, postoje jsou relativně ustálené a jejich změna není zcela běžná. Nakonečný uvádí, že zejména postoje, které jsou pro nás velmi důležité, není jednoduché změnit (Nakonečný, 2009a, s. 237). Nakonečný říká, že ke změně postojů však může dojít na základě korektivní zkušenosti, touto zkušeností podle něj mohou být krize nebo události, které mají velký vliv na emoce jedince. Čím extrémnější postoj jedince je, tím obtížněji jej lze změnit v opak. Častější je přesunutí, které může vést k ještě radikálnějšímu postoji nebo naopak jeho oslabení (Nakonečný, 2009b, s. 267).

Dle Hayesové záleží změna postoje na třech aspektech, komunikačním zdroji, povaze informace a příjemci zprávy. Komunikačním zdrojem je myšleno, odkud daná informace pochází, čím větší důvěru máme v člověka, který ji poskytuje, tím je pravděpodobnější, že informaci přijmeme. Důvěrnost sdělení souvisí s odborností člověka, který nám ji poskytuje. Povahou informace míní obsah sdělení. Příjemce zprávy může být náchylnější k přijetí určité zprávy na základě inteligence nebo již dříve vytvořených postojů (Hayesová, 2011, s. 105-106).

Nakonečný v souvislosti s povahou informací uvádí, že důležitý není pouze obsah sdělení, ale také vztah člověka k němu. Větší význam na změnu postoje mají dle něj informace, které mají schopnost vyvolat v jedinci větší emoce, ani u nich však není změna zaručená (Nakonečný, 2009b, s. 167).

Vznik postojů tedy začíná již v raném dětství a utváří se po celý život. Existuje mnoho faktorů, které jejich vznik zapříčiňují. Na začátku života člověka má v utváření postojů velký vliv rodina a nejbližší okolí, v dospívání jsou pro jedince důležité party, s jejich názory se ztotožňuje. Postoje jsou však utvářeny také na základě právních požadavků. Člověk si své postoje utváří na základě svých vlastních zkušeností, ale také informací, které získává, aniž by měl s objektem postoje svoji vlastní zkušenost. Svoji roli při utváření postojů hrají také emoce a uspokojení potřeb. Změna postoje záleží na jeho síle, ale také na zdroji, ze kterého pochází informace, na obsahu konkrétní informace i na příjemci této informace.

3.3 Vzájemný vliv postojů a chování

Míra vlivu postojů na chování člověka se u různých autorů odlišuje, autoři se však shodují na tom, že za určitých podmínek mají postoje na chování lidí vliv, existují však také situace, kdy se skutečné postoje liší od těch prezentovaných, či dokonce od chování, které by danému postoji odpovídalo.

Nakonečný uvádí, že pokud je to v souvislosti s danou situací možné, postoje mají vliv na naše jednání. Stejně tak naše jednání může mít vliv na postoje, které získáme. Děje se tak zejména, pokud máme vykonávat nějakou roli (Nakonečný, 2009b, s. 242-243).

Vliv postojů na chování potvrzuje také Hoskovec, který uvádí, že postoje mají vliv nejen na to, jak jednáme, ale také na naše prožívání v určité situaci, ve které se nacházíme. Uvádí také souvislosti mezi postoji, hodnotami a chováním, kdy se podle důležitosti daného objektu tvoří postoje, které následně ovlivňují naše chování, ale také mají vliv na naše smýšlení o nás samotných i jiných lidech (Hoskovec, 2002, s. 69).

Tuto myšlenku uvádí také Myers, který říká, že to, na co myslíme, ovlivňuje naše jednání, stejně tak když se chováme určitým způsobem, ovlivňujeme tak naše postoje. Dále uvádí, že člověk má sklony obhajovat své chování, i pokud není v souladu s morálkou (Myers, 2016, s. 123).

Postoje, které dáváme verbálně najevo, tedy nemusí korespondovat s těmi, které ve skutečnosti zastáváme. Myers uvádí pojem teorie sebe prezentace. Lidé, kteří chtějí na ostatní zapůsobit, jsou ochotni své postoje navenek upravit. Tyto prezentované postoje tak nejsou totožné s těmi, které aktuálně zastávají. K této skutečnosti může docházet i v případě, že se lidé bojí reakce svého okolí na své skutečné postoje (Myers, 2016, s. 134). Existují však také situace, kdy jsou chováním ovlivňovány i skutečné postoje člověka. Prvním případem je snaha člověka vyhnout se nesouladu mezi postoji a chováním. Pokud se osoba zachová jinak, než odpovídá jejím postojům nebo se jedná o obtížné rozhodování, má člověk tendenci své chování obhajovat. Druhý případ nastává v situaci, kdy člověk k objektu nezaujímá žádný jasný postoj. Člověk si v tomto případě utváří zřetelnější postoj až na základě vyhodnocování svých dřívějších zkušeností a chování v předchozích situacích.

Myers uvádí tři podmínky, které jsou důležité v tom, abychom z postojů člověka mohli určit jeho pravděpodobné chování: „*Postoje předpovídají chování, když jsou další vlivy na to, co říkáme a děláme minimální, když je postoj pro chování příznačný a když je postoj silný.*“ (2016, s. 111) Pokud tedy nejsme ovlivňováni osobami, jevy nebo věcmi, které jsou pro nás důležité, je nízká pravděpodobnost změny postoje a následného chování. Důležité je při ovlivnění chování postojem také to, jestli nejsou ve vzájemném rozporu. Zároveň postoje, které chováme k záležitostem, které pro nás nejsou důležité, mají vliv na chování menší než ty, kterým přikládáme větší význam.

Naše chování formuje také sociální skupina, ke které patříme, či do ní patřit chceme. Myers uvádí souvislost s chováním skupin lidí, zejména politická a sociální hnutí mají dle něj moc ustanovit taková pravidla chování, která ovlivní postoje velkého počtu lidí (2016, s. 111).

3.4 Postoje sociálních pracovníků a jejich vliv ve vztahu ke klientovi

Problematika postojů sociálních pracovníků ke klientům není v literatuře příliš rozpracována. Publikace se primárně zaměřují na postoje a předsudky jiných osob, které s klienty přichází do styku. Postojům a předsudkům sociálních pracovníků se však literatura věnuje minimálně. Vystává tak otázka, jestli sociální pracovníci přistupují ke všem klientům bez jakýchkoliv předsudků a postojů nebo tuto skutečnost autoři předpokládají.

Problematice se úzce věnují Musil a Nečasová, kteří zmiňují, že terénní pracovníci sociálních služeb byli přesvědčeni, že je důležité věnovat se nejnaléhavějším částem zakázky klientů, jelikož předpokládali, že klienti chodí, když už je pozdě. Proto aplikovali na klienty krátkodobé řešení jejich problémů a věnovali se vyřešení akutních situací namísto jejich předcházení nácvikem odpovědnosti. Tato skutečnost vedla k opakovaným návštěvám klientů s totožnými potížemi. (Musil a Nečasová in Šrajfer a Musil, 2008, s. 95).

Postoje sociálních pracovníků ke klientům však mohou být ovlivněny také opatrností pro zajištění své vlastní bezpečnosti, ale i bezpečnosti jiných osob. V praxi sociální práce je nutné, aby pracovník předvídal situace, které mohou v souvislosti s prací s klientem nastat. Šaroch uvádí, že pro zajištění bezpečnosti sociálního pracovníka je

důležité, aby měl na paměti s kým a v jaké situaci se nachází. Měl by si všimnout vzhledu klienta, jeho psychického stavu, možnosti vlivu návykových látek, ukrytí zbraně nebo výskytu dalších osob, které by mohly být nebezpečné (Šaroch in Gojová, 2009, s. 282). V tomto případě se člověk jen obtížně vyvaruje utvoření určitého úsudku o daném klientovi. Jak uváděl Nakonečný, postoje si utváříme na základě zkušeností (2009b, s. 267). Pokud se tedy sociální pracovník setká s klientem, na základě této zkušenosti si utvoří postoj i k jiným lidem, kteří jsou předchozímu klientovi určitým způsobem podobní. Tento postoj má vliv také na práci s ostatními klienty.

Po sociálních pracovnících je požadováno, aby ke klientům přistupovali objektivně a bez předsudků, dle názoru autorky je však i přesto důležité, aby si sociální pracovníci pocity a názory, které mají ke svým klientům, uvědomovali.

Empirická část

4 Metodologie výzkumného šetření

Tato část diplomové práce se bude zabývat popisem cílů výzkumného šetření a z nich vycházejících hlavní, dílčích a tazatelských otázek. Následně se zaměří na popsání využitě výzkumné strategie, výběr informantů, charakteristiku výzkumného vzorku a etiku výzkumu. Na závěr se bude zabývat popisem a analýzou zjištěných dat, jejich shrnutím a vyhodnocením.

4.1 Cíl výzkumného šetření a formulace výzkumných otázek

Cílem výzkumného šetření je zjistit, jakým způsobem se lišily postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům v souvislosti s jejich působením v praxi. Výzkumné šetření se zabývá obdobím před nástupem na pozici sociálního pracovníka se sociálně slabšími klienty a současným působením v tomto zaměstnání. Výsledky výzkumného šetření by mohly být využity sociálními pracovníky pracujícími se sociálně slabšími klienty. Výzkumné šetření by mohlo napomoci k uvědomění si vytváření postojů sociálních pracovníků vůči klientům a hledání možností práce s těmito postoji. Tato skutečnost by mohla napomoci ke zvýšení kvality péče o klienty.

V souvislosti s cílem výzkumu byla stanoveny jedna hlavní výzkumná otázka a šest dílčích výzkumných otázek.

HVO1: Jaké postoje k sociálně slabším klientům zaujímali sociální pracovníci před začátkem jejich praxe a v současnosti?

DVO1: Jaké informace měli sociální pracovníci o sociálně slabších klientech před svým nástupem do praxe?

DVO2: Jak vnímali sociální pracovníci sociálně slabší klienty před svým nástupem do praxe?

DVO3: Jaké chování zaujímali sociální pracovníci k sociálně slabším klientům před nástupem do praxe?

DVO4: Jaké informace mají sociální pracovníci o sociálně slabších klientech v současnosti?

DVO5: Jak vnímají v současnosti sociální pracovníci sociálně slabší klienty?

DVO6: Jaké chování zaujímají v současnosti sociální pracovníci k sociálně slabším klientům?

První dílčí výzkumná otázka je sycena tazatelskými otázkami 1-6, druhou dílčí výzkumnou otázku zodpovídají tazatelské otázky 7-10, třetí dílčí výzkumná otázka je sycena tazatelskými otázkami 11-12, čtvrtou dílčí výzkumnou otázku zodpovídají tazatelské otázky 13-16, pátou dílčí výzkumnou otázku zodpovídají tazatelské otázky 17-20, šestou dílčí výzkumnou otázku sytí tazatelské otázky 21-24. Pro přehlednost uvádíme ještě tabulku převodu výzkumných cílů do tazatelských otázek.

Tabulka 1 – Transformační tabulka

Hlavní výzkumný cíl	Dílčí výzkumný cíl	Tazatelské otázky
HVC: Zjistit, jaké postoje k sociálně slabším klientům zaujímali sociální pracovníci před začátkem jejich praxe a v současnosti	DVC1: Zjistit, jaké informace měli sociální pracovníci o sociálně slabších klientech před svým nástupem do praxe	<p>TO1: Vzpomenete si na nějaké setkání s člověkem v nepříznivé životní situaci, předtím, než jste nastoupil/a do praxe? Pokud ano, jak jste se při něm cítil/a?</p> <p>TO2: Jaké mělo Vaše okolí zkušenosti se sociálně slabšími jedinci? / Jak Vaše okolí vnímalo tyto osoby?</p> <p>TO3: A jak tyto jedince vnímala Vaše rodina?</p> <p>TO4: Slýchal/a jste informace o této skupině z médií? Pokud ano, jak se Vám líbilo, jak o této skupině informují?</p> <p>TO5: Věnovali jste se v některých předmětech na vysoké škole tématu této skupiny obyvatel? Jaké informace o nich jste při studiu získal/a?</p> <p>TO6: Měl/a jste během studia příležitost setkat se s osobami v nepříznivé životní situaci? Jakou?</p>

	<p>DVC2: Zjistit, jak vnímali sociální pracovníci sociálně slabší klienty před svým nástupem do praxe</p>	<p>TO7: Jak jste se během setkání cítil/a?</p> <p>TO8: Jak jste si před nástupem do praxe představoval/a takového člověka?</p> <p>TO9: Jak jste si představoval/a důvody, které zapříčiní nepříznivou sociální situaci člověka?</p> <p>TO10: Co jste si myslel/a o jedincích, kteří si svoji sociální situaci zapříčinili sami?</p>
	<p>DVC3: Zjistit, jaké chování zaujímali sociální pracovníci k sociálně slabším klientům před nástupem do praxe</p>	<p>TO11: Jakým způsobem jste reagoval/a, když Vás oslovil člověk z této skupiny před Vaším nástupem do praxe?</p> <p>TO12: Co mělo vliv na to, jak se k dané osobě zachováte?</p>
	<p>DVC4: Zjistit, jaké informace mají sociální pracovníci o sociálně slabších klientech v současnosti</p>	<p>TO13: Vzpomenete si na nějakého klienta, který Vám utkvěl v paměti? Jak Vám tato zkušenost pomohla při další práci s klienty?</p> <p>TO14: Jaké zkušenosti se sociálně slabšími klienty mívají Vaši kolegové?</p> <p>TO15: Jak Vaše okolí nyní vnímá sociálně slabší jedince?</p> <p>TO16: Slýcháte nyní informace o této skupině z médií? Jak tyto informace vnímáte?</p>
	<p>DVC5: Zjistit, jak vnímají v současnosti sociální</p>	<p>TO17: Jak svoji současnou práci vnímáte?</p> <p>TO18: Jak se nyní cítíte při setkání s člověkem v nepříznivé sociální situaci?</p>

	pracovníci sociálně slabší klienty	TO19: Jaké jsou podle Vás důvody, které zapříčiní nepříznivou sociální situaci člověka? TO20: Jaký je nyní Váš názor na jedince, kteří si svoji sociální situaci zapříčinili sami?
	DVC6: Zjistit, jaké chování zaujímají v současnosti sociální pracovníci k sociálně slabším klientům	TO21: Jakým způsobem byste nyní reagoval/a, kdyby Vás oslovil takový člověk? TO22: Na čem záleží to, jak se k dané osobě zachováte? TO23: Pamatujete si obsah Etického kodexu sociálních pracovníků v ČR?: Pokud ano, jak vnímáte jeho využitelnost pro svoji práci? TO24: Jakou si myslíte, že u sociálních pracovníků při práci s klienty hrají roli předsudky?

Zdroj: vlastní

4.2 Charakteristika výzkumné strategie

Pro výzkumné šetření byla vybrána kvalitativní výzkumná strategie. Škvaříček a Šedřová uvádí, že účelem tohoto typu výzkumu je získat podrobné a celostní informace o zkoumaném jevu (2007, s. 13). Tuto skutečnost potvrzuje také Reichel, který uvádí, že pro kvalitativní výzkumnou strategii je důležitá komplexnost získaných informací (2009, s. 62). Miovský používá poměrně širokou definici kvalitativního výzkumu takto: „...pro popis, analýzu a interpretaci nekvantifikovaných či nekvantifikovatelných vlastností zkoumaných fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod.“ (2006, s. 17)

Pro získání informací byla využita metoda polostrukturovaných rozhovorů. V případě, že byla informantem některá otázka zodpovězena již během odpovědi na některou z předchozích otázek, nebyla již tato otázka znovu pokládána. Pokud bylo pokládáno za důležité doplnění některé odpovědi informanta, byla použita otázka nad rámec předpřipravených otázek.

4.3 Výběr a charakteristika informantů

Výběr informantů výzkumného šetření byl zvolen záměrně. Miovský uvádí, že záměrný výběr je takový, který je prováděn na základě určitých parametrů, těmi mohou být požadovaná vlastnost či stav. Miovský dále uvádí jako důležité kritérium dobrovolnost při zapojení do výzkumného šetření (2006, s. 135).

Výzkumného šetření se zúčastnilo 9 informantů, 8 žen a jeden muž. Pro účely rozhovoru byli osloveni tři muži, vzhledem k časovým možnostem informantů se však výzkumného šetření zúčastnil pouze jeden. Informanty byli sociální pracovníci věnující se práci se sociálně slabšími jedinci způsobené nedostatkem finančních prostředků. Kritériem pro výběr informantů bylo také jejich působení na odboru sociálních věcí na městském úřadě nebo magistrátu města. Jména informantů byla pro účely výzkumného šetření pozměněna.

Tabulka 2 – Přehled informantů

Informant	Pohlaví	Délka praxe se sociálně slabšími klienty	Vzdělání
Marie	žena	15	magisterské
Alžběta	žena	1	bakalářské
Petra	žena	14	bakalářské
Věra	žena	4	bakalářské
Alena	žena	24	bakalářské
Anna	žena	2	magisterské
Jiří	muž	7	magisterské
Tereza	žena	1	bakalářské
Karolína	žena	1	bakalářské

Zdroj: vlastní

4.4 Průběh a etika výzkumného šetření

Výzkumnému šetření předcházelo studium literatury, na základě níž vznikla teoretická část práce. Po této fázi následovala tvorba hlavní a dílčích výzkumných otázek. Na základě nich poté byly vytvořeny tazatelské otázky. Následovala fáze předvýzkumu, kdy byla zjišťována srozumitelnost otázek. Vzhledem k tomu, že na základě

předvýzkumu bylo zjištěno, že zodpovězení některých tazatelských otázek je pro informanty příliš obtížné, došlo k upravení některých otázek. Na základě této zkušenosti byly také před některé otázky uvedeny nejprve otázky zaměřené na to, zda se sociální pracovníci s danou skutečností setkali a následně využity otevřené tazatelské otázky. Pokud byli v předvýzkumu informanti tázáni přímo, jejich odpovědi na otázky byly negativní. Příkladem tohoto jevu může být tazatelská otázka číslo pět.

Výzkumu se zúčastnilo 9 informantů z řad sociálních pracovníků působících na odboru sociálních věcí. Informanti byli osloveni formou e-mailu, v němž jim bylo představeno téma diplomové práce a výzkumného šetření, ale také byli seznámeni se zajištěním anonymity zpracování získaných dat a s využitím informací pouze pro účely této diplomové práce. Tyto skutečnosti jim byly zopakovány i před samotným rozhovorem. Následně byli sociální pracovníci požádáni o možnost nahrávání rozhovoru na telefon pro zajištění přesnosti odpovědí. S nahráváním zvukového záznamu rozhovoru a využitím dat pro účely této diplomové práce informanti souhlasili. Rozhovory trvaly obvykle 30 – 45 minut dle délky jednotlivých odpovědí informantů.

Před vlastním rozhovorem jsme se věnovali vymezení slova sociálně slabší klient a informování o tom, že vzhledem k šíři tohoto tématu se výzkumné šetření nezaměřuje na osoby se zdravotním omezením a osoby v penzi. Vzhledem k tomu, že v rámci teoretické části práce bylo zjištěno, že pojem sociálně slabší klient je využíván v médiích, ale v rámci sociální práce jsou obvykle využívány jiné pojmy a v činnosti odborů sociálních věcí, kde jsou zaměstnání informanti tohoto výzkumného šetření, je využíván také termín lidé v nepříznivé sociální situaci, ptali jsme se na začátku informantů na náplň jejich práce, abychom zjistili, jaké označení pro své klienty využívají. Dle odpovědí informantů bylo zjištěno, že většina z nich upřednostňuje označení člověk v nepříznivé životní situaci, či nepříznivé sociální situaci. Upřednostňování tohoto termínu může být způsobeno větší korektností vůči klientům. Této otázce bylo využito také z důvodu navázání bližšího kontaktu s informantem a jeho většího otevření u dalších tazatelských otázek.

4.5 Rizika výzkumného šetření

I přes snahu vést výzkum co nejkvalitněji a nejobektivněji mohou nastat určité situace, které by práci negativně ovlivnily.

Rizikem byla možnost zkreslených odpovědí informantů na určité otázky z důvodu obavy ze zneužití zjištěných informací. Tohle riziko jsme se snažili zmírnit bezpečností prostředí a navozením důvěry. Informanti byli ubezpečeni o anonymitě při zveřejnění dat výzkumného šetření a nahrávání rozhovoru pouze pro účely usnadnění přepisu rozhovoru za účelem tvorby této diplomové práce. Za účelem zmírnění tohoto rizika byly rozhovory uskutečněny na dohodnutém místě dle přání informanta. Pro zvýšení otevřenosti informanta byly na začátku rozhovoru využity otázky týkající se náplně jeho práce.

Dalším rizikem byla možnost potíží v orientaci v rozhovoru z důvodu jeho zaměření na minulost i přítomnost. Tomuto riziku jsme se snažili předejít orientací otázek nejprve na minulost, a až ve druhé části na současnou praxi informanta. I přesto se v průběhu rozhovoru stalo, že informanti nevědomky přešli z minulosti do přítomnosti a naopak. V takovém případě byly využity doplňující otázky.

Rizikem byla také osobnost tazatele, který mohl dávat najevo své očekávání v rámci kladení otázek. Tomuto riziku jsme se snažili předejít využitím připravených otázek a snahou nevyužívat při dotazování otázek návodných, které by mohly ovlivnit odpovědi informanta.

5 Výsledky a interpretace získaných dat

V předchozí kapitole jsme se věnovali metodologii a průběhu výzkumného šetření. V této kapitole se zaměříme na interpretaci získaných dat. Kapitola bude rozdělena na základě jednotlivých dílčích výzkumných cílů. V textu budou uvedeny části rozhovorů s informanty. Jména informantů byla pro účely této diplomové práce změněna z důvodu zachování anonymity. Při analýze získaných dat byla využita metoda otevřeného kódování.

5.1 DVC1 - Zjistit, jaké informace měli sociální pracovníci o sociálně slabších klientech před svým nástupem do praxe

Tento dílčí výzkumný cíl se zabývá tím, jaké informace měli sociální pracovníci o sociálně slabších lidech před svým nástupem do praxe. Záměrem tohoto výzkumného cíle bylo zjistit, jaké informace se k informantům dostávaly před jejich nástupem do praxe v souvislosti s jejich vlastními zkušenostmi, zkušenostmi jejich okolí a rodiny, ale také v rámci studia, či z médií. Informace byly získávány na základě tazatelských otázek 1–6.

Záměrem TO1 bylo zjistit, jaké setkání se sociálně slabšími lidmi si sociální pracovníci pamatují z období před vstupem do praxe. Tato otázka sloužila především k tomu, aby si informanti lépe vzpomněli na období předtím, než začali se sociálně slabšími klienty pracovat v rámci svého zaměstnání. Zkušenosti informantů souvisely zejména s lidmi bez přístřeší, se kterými se informanti setkávali na ulicích, či v oblastech nádraží a městské hromadné dopravy, objevila se také zkušenost se setkáním v zaměstnání.

Informanti měli nepříjemnou zkušenost ze setkání s lidmi bez domova. Paní Anna uvádí jako nepříjemné požadování financí: *„Občas jsem potkala bezdomovce, kteří požadovali většinou peníze.“* Paní Tereza tuto skutečnost potvrzuje: *„Potkávala jsem je na nádraží, pokřikovali po lidech, po sobě, žebrali.“* Také paní Věra uvádí, že si jako zkušenost se sociálně slabšími lidmi vybaví osoby bez přístřeší, které se zdržovaly na veřejném prostranství: *„Jelikož bydlíme u Kauflandu, tak tam se dost zdržovaly osoby bez domova, na těch lavkách sedávaly.“* Paní Anna, paní Věra, paní Tereza a paní Marie uvádí nepříjemnou zkušenost s lidmi bez přístřeší, kteří se nechovali vhodným způsobem. Paní Marie říká: *„Bylo mi to nepříjemné, byli většinou opilí a měli*

nepříjemné narážky.“ Paní Věra uvádí, že se všimала chování těchto lidí: *„Asi nejvíc si pamatuju tyhle lidi no, že jsme kolem nich chodili, třeba na nás i pořvávali, teď si nic jinýho nevybavím.*“ Dále doplňuje pocit strachu, který se jí během setkání zmocnil: *„My jsme z nich měli strach, já jsem se jim snažila tak jako vyhnout, asi bych za nima nešla.*“ Stejně pocity měla při setkání s lidmi bez domova paní Anna, která je vnímala jako obtěžující.

Jinou zkušenost související s bývalým zaměstnáním, v němž se informantka s touto skupinou lidí setkávala, uvádí paní Alžběta: *„V mé bývalé práci jsem se občas setkávala s různými typy lidí, jelikož jsem pracovala v nádražní hospodě. Tam jsem se s takovými lidmi setkala.*“

Informanti uváděli zejména zkušenosti mimo svoji rodinu. Tuto skutečnost potvrzuje paní Karolína, která uvádí: *„S těma lidma se tak jako potkáváte třeba na ulici, ale v soukromí asi ne.*“ Tato skutečnost by mohla souviset s tím, že si informanti nepřipouštěli, že by se v jejich rodině někdo takový vyskytoval, jelikož si jako sociálně slabšího jedince vybavili osoby, které se do této situace dostaly kvůli své nezodpovědnosti, nikoliv na základě špatného rozhodnutí nebo náhody. Zkušenosti ze své rodiny uvádí paní Petra, která však v průběhu rozhovoru zmiňovala, že její vztahy s rodinou nebyly vždy nezchybné: *„Žijete v rodině, kde je nějaký problém, takže se setkáváte s nějakýma nepříznivýma sociálníma situacema.*“

TO2 se zaměřovala na vnímání sociálně slabších jedinců okolím informantů. Všichni informanti se shodli na tom, že jejich okolí nevnímalo sociálně slabší jedince pozitivně, vzhledem ke zkušenostem, které získali. Paní Petra uvádí vnímání sociálně slabších jedinců okolím takto: *„Jako negativně, nepátrali po té příčině, když někdo pije, tak proč pije. Společnost si řekne, proč ta ženská řve, ale málokdo se podívá, proč ta paní křičí.*“ Paní Marie uvádí zkušenost člena své rodiny: *„...mamka mívala s těmito lidmi obdobné zkušenosti. Měli nepříjemné vystupování.*“ Stejně tak pan Jiří uvedl negativní vnímání sociálně slabších lidí svým okolím: *„Moc je nemuseli, neměli nejlepší zkušenosti.*“ Tuto skutečnost potvrzuje i paní Petra, která uvedla, že zkušenosti okolí nemělo pouze s neznámými lidmi, ale také z jejich nejbližšího okolí: *„Kamarádka měla tatínka, kterej byl alkoholik, druhá kamarádka měla bratra, který bral pervitin, takže to člověk pořád poslouchal.*“ Konkrétně se u informantů objevovaly negativní zkušenosti s osobami

bez přístřeší, tuto skutečnost dokládá paní Alžběta: „...*jestli se bavíme třeba o těch bezdomovcích, moje okolí to nevnímá jako něco dobrýho.*“ Někteří informanti považovali postoje okolí za obdobné těm jejich. Paní Marie uvádí shodu mezi vlastním vnímáním a vnímáním svého okolí: „*Obdobně jako já, mělo k nim spíš negativní postoj.*“

Vyskytla se však také informace, že nelze mluvit o všech sociálně slabších lidech stejně. Paní Alžběta připouští nutnost rozlišovat mezi různými lidmi a jejich vystupováním: „*No tak záleží člověk od člověka, taky záleží, jak se ten člověk chová...*“

Informanti si všimli také předsudků vůči sociálně slabším lidem u svého okolí. U informantů se kromě zkušeností rodiny a nejbližšího okolí objevila také skutečnost, že si všimli také vnímání sociálně slabších lidí svými spolužáky. Paní Karolína uvedla, že u některých spolužáků vnímala předsudky: „*Spolužáci, to bylo taky člověk od člověka, byli tam lidi, co ty předsudky měli, někteří byli více otevření.*“

Cílem TO3 bylo zjistit, jak informanti před svým nástupem do praxe vnímali postoj své rodiny k sociálně slabším lidem. Informanti se shodovali na tom, že vnímání rodinou bylo negativní. Tento postoj dokládá paní Marie, která uvedla jako příklad osoby bez přístřeší: „...*že třeba k lidem bez domova nebo k lidem, kteří nebyli na první pohled upravení, se moc nepřibližovali.*“

Negativní vnímání však nebylo to jediné, co informanti u své rodiny zaznamenali, v odpovědích se objevil také soucit. Tuto skutečnost uvedla paní Petra u člena své rodiny: „*S rodinou jsem se o tom moc nebavila, nebo nevzpomínám si. Můj bratr je velice lítostivý, a kdybych mu takhle něco řekla, tak se z toho asi složí a já se nějak nebavím o tomhle, bavíme se o jiných věcech. Když jsem s bratrem cestovala a byli jsme v Argentině, tak tam žili lidi v opravdové chudobě. Vím, že ho to hodně vzalo.*“

Rodiny jiných informantů se o tuto skupinu lidí nezajímaly. Paní Věra uvádí nezájem rodiny o tyto záležitosti: „*Tak neutrálně, když to řeknu, nebyli nějak vyhranění, když to řeknu, nebyli nějak proti nim, moc se o to nezajímali.*“ Tato skutečnost může vyplývat z toho, že pro ně byly tyto příběhy lidí příliš vzdálené a neuchopitelné.

TO4 se zabývala tím, jaká data o sociálně slabších lidech informanti přijímali z médií a jaký na tyto informace měli pohled. Paní Marie uvádí, že vnímala negativní informace o lidech bez přístřeší a drogově závislých lidech: „*Ano, z médií jsem slyšela informace*

o lidech bez domova, nebo o drogově závislých, většinou v negativním slova smyslu. “ Stejného názoru je i paní Věra: „Určitě negativně, většinou si vyberou ty nejhorší případy a to prezentují, ale už neřeknou to ale, že to třeba je jinak. “ Paní Karolína uvádí, že informace z médií vnímá obdobně jako před nástupem do praxe, problém vidí v paušalizování některých dat: „Média se k těmhle lidem nikdy nevyjadřují moc korektně, třeba o lidech s problémem s alkoholem, v některých případech to je pravda, ale oni to tak paušalizují, hlavně soukromý média, ty veřejnoprávní mi přijdou docela dobrý. Myslím si, že pak člověk, co nemá úplně to myšlení, že ten názor může mít zkreslenej. “ Dále doplňuje: „Myslím si, že ty informace vnímám pořád stejně. “

Někteří informanti data z médií nepokládali za důležitá a nevěnovali jim pozornost. Tuto skutečnost dokládá paní Petra, která se o informace z médií nezajímala: *„Nezajímalo mě to, když jsem něco viděla v televizi, tak jsem proti tomu byla imunní. Spíš mě zajímal opravdový kontakt s lidma, a tak to mám dodnes. Když to bylo někde v médiích, tak to pro mě bylo něco, co neexistuje, nehmatatelná záležitost, nezajímalo mě to. “* Také paní Alžběta uvedla, že se o informace z médií nezajímala a z médií získávala pouze informace, které nějakým způsobem její pozornost upoutaly: *„Já moc nesleduju to, jak se tam o nich vyjadřovali nebo vyjadřují. Jen jsem občas zaslechla nějaké kauzy konkrétní, ale takhle to nedokážu říct, ... “* I paní Věra uvádí dřívější nezájem o tyto informace: *„Já jsem to moc nesledovala, možná, když něco zrovna bylo ve zprávách. Není to tak jako teď, že si informace vyhledávám i sama. “* Stejně tak pan Jiří: *„Dřív jsem jen něco málo pochytil v televizi, teď si i něco sám přečtu, zajímám se o novinky z téhle oblasti. “*

TO5 se zabývala tím, jaké informace sociální pracovníci získávali během svého studia. Někteří informanti nebyli během přípravy do praxe vzdělávání v této oblasti. Paní Věra se v rámci studia téměř nesetkávala s touto problematikou: *„My jsme měli zaměření spíš na zdravotnictví, takže třeba na rehabilitace, s touhle problematikou jsme se setkali jen tak okrajově. “*

U jiných informantů však bylo vzdělávání v této oblasti v jejich přípravě na profesi sociálního pracovníka zahrnuto. Paní Alena uvádí, že se v rámci vzdělávání s informacemi setkávala: *„Hovořili jsme o příčinách, metodách práce s jednotlivými skupinami, o řešení situace. “* Paní Petra popisuje také vzdělávání v oblasti metod práce:

„Měli jsme metody práce, určitě mi to něco dalo, víc je poslouchám a během toho nemluví.“ Vzdělávání informantů bylo zaměřeno také na práci s minoritami. Paní Alžběta se během studia setkávala s informacemi o Romech: *„Teď přesně nevím, co z předmětů to bylo, ale tato problematika se probírala, třeba Romové jsou diskriminováni na trhu práce, na trhu s bydlením.“* Zkušenosti se vzděláváním v oblasti minorit má také paní Karolína: *„My jsme se hodně bavili o práci s romskými obyvateli, takže obecně s minoritami, probírali jsme dluhovou problematiku, pobírání sociálních dávek.“* Paní Marie se s touto problematikou během studia také setkávala, hovořila však o obecnějších záležitostech: *„V rámci výuky jsme měli předmět zabývající se problematikou sociálně patologických jevů. Učili jsme se o jejich příčinách a službách, které se péčí o tyto lidi zabývají.“*

TO6 se zaměřovala na setkání informantů se sociálně slabšími lidmi v rámci studia. Každý z informantů se setkal v rámci praxí a exkurzí pouze s některou skupinou lidí. Tohle setkání mohlo mít vliv na vnímání příčin, z důvodu nichž se lidé do nepříznivé sociální situace dostávají. Paní Věra uvádí: *„Třeba s lidmi bez přístřeší jsme se vůbec nesetkali, pamatuju si, že jsme v rámci praxe jeli do rodiny v rámci aktivizační služby.“* Paní Petra se setkávala s lidmi v občanské poradně: *„Na praxi jsem pracovala v občanské poradně, takže s těma lidma jsem se v rozhovorech setkávala.“* V rámci praxe měla paní Karolína zkušenost z práce s klienty azylových domů a úřadu práce: *„V rámci praxe jsem byla v azylovém domě a na úřadě práce.“* Zkušenost z oblasti úředních institucí uvádí také paní Alžběta: *„V rámci praxe jsem byla na úřadě, kde jsem se setkala se sociálně slabšíma.“* Paní Marie uvádí: *„Během své praxe jsem se setkala s lidmi bez domova a drogově závislími lidmi.“* Také paní Tereza uvádí, že se setkávala s drogově závislími klienty: *„Jo, byla jsem na praxi v kontaktním centru pro závislé lidi.“*

5.2 Shrnutí DVC1

Zkušenosti informantů se sociálně slabšími lidmi před jejich nástupem do praxe byly spojeny s lidmi pohybujícími se na veřejném prostranství, nejčastěji v okolí nádraží, či obchodů. Osm z devíti informantů uvedlo negativní zkušenost s těmito lidmi. Jedna informantka uvedla zkušenost ze své vlastní rodiny. Všichni informanti se shodli na tom, že pro ně byla tato zkušenost nepříjemná vzhledem k chování těchto osob.

Informanti uváděli v souvislosti se setkáním se sociálně slabšími lidmi agresivitu a obtěžující chování. U informantů se také objevoval strach.

Podobné zkušenosti mělo také okolí informantů. Informanti uváděli, že se jejich okolí setkávalo se sociálně slabšími lidmi, kteří se nechovali vhodným způsobem. Zároveň však uváděli, že chování sociálně slabších lidí bylo různé. Informanti měli zkušenost s tím, že jejich okolí nevěnovalo pozornost hledání příčin chování či sociální situace daného člověka. Jedna z informantek také uvedla, že se u některých jejích spolužáků objevovaly předsudky vůči této skupině lidí. U informantů se objevila také zprostředkovaná zkušenost na základě zážitků lidí z jejich okolí. Informanti sdělili tři typy postojů okolí vůči sociálně slabším lidem, a to negativní postoj, nezájem a lítost.

Informanti se shodli na tom, že se o data o této skupině lidí prostřednictvím médií nezajímali. Shodli se také na tom, že vnímali informace z médií jako málo důvěryhodné a spíše negativně nastavené. Někteří informanti zmiňovali, že média mají sklony zaměřovat se na zprávy, které v lidech pravděpodobněji vyvolají emoce a informace paušalizují. U informantů se objevila skutečnost, že veřejnoprávní média vnímají jako důvěrnější oproti soukromým.

V rámci vzdělávání se informanti setkávali s metodami práce s různými skupinami lidí, zvláštní pozornost byla ve vzdělávání věnována práci s minoritami. Setkávali se také s informacemi ohledně sociálně patologických jevů a jejich příčin. Jedna z informantek uvedla, že se věnovali tématu diskriminace Romů. Během vzdělávání se informanti setkávali s různými typy lidí v nepříznivé sociální situaci, jejich praxe však spočívala v návštěvě pouze jednoho až dvou typů zařízení.

5.3 DVC2: Zjistit, jak vnímali sociální pracovníci sociálně slabší klienty před svým nástupem do praxe

Druhý dílčí výzkumný cíl byl zaměřen na vnímání sociálně slabších jedinců informanty před jejich nástupem do praxe. Tento dílčí výzkumný cíl se zabýval tím, jak se cítili při setkání se sociálně slabším člověkem, jaké byly jejich představy o sociálně slabších lidech, jak si představovali důvody vzniku nepříznivé sociální situace těchto lidí a jejich pohled na osoby, které si situaci samy zapříčinily. Tomuto dílčímu cíli byly věnovány otázky 7-10.

TO7 měla za cíl zjistit, jaký měli informanti pocit ze setkání se sociálně slabšími klienty v rámci studia. U informantů se v průběhu setkání vyskytly různé pocity. Paní Marie v této souvislosti uvádí, že v rámci praxe se necítila v nebezpečí: „*V rámci praxe mi nepřišli ohrožující, tudíž jsem je nevnímala negativně.*“ Paní Petra nevnímala mezi lidmi žádný rozdíl: „*Pro mě je to součást života, takže mi to nepřišlo, že by to bylo něco nadpřirozeného.*“ Stejně tuto skutečnost popisuje paní Alžběta: „*Přišlo mi to jako normální, nebrala jsem je jako nějaký jiný lidi, jsou to klienti jako všichni ostatní a potřebují pomoc jako všichni ostatní.*“ Paní Věra také žádný nepříjemný pocit nevnímala: „*Dobře, já si pamatuju, že jsem si tam hrála s tím dítkem, já jsem s tím nikdy neměla problém nějak.*“ Paní Tereza popisuje zájem: „*Zajímalo mě to, jak ti lidé žijí, jak se mají.*“ Stejně tak pan Jiří: „*Bavil jsem se s těmi klienty, ptal se jich na jejich situaci.*“

Informanti se také setkali s potřebou chránit sebe sama. Naopak paní Karolína při setkání měla pocit ohrožení: „*To bylo hodně individuální, s někým jsem se cítila dobře, s někým úplně ne. Spíš mi přijde, že si člověk dává tak podvědomě pozor třeba na kabelku. Ale ty fakta hovoří jasně, že mezi těmi lidmi je i víc krádeží. Člověk má takové tendence se podvědomě chránit.*“

U informantů se objevila také tendence prožívat příběhy klientů. Pro paní Petru byly situace klientů emotivní: „*Velice špatně, byla jsem z toho špatná, brala jsem si ty lidi domů. Hodně jsem o tom mluvila se svými kamarády a jeden kamarád mi řekl, že takhle to dělat nemůžu, a takhle mi rozsvítil v té hlavě. Protože oni přišli proto, abys jim pomohla, ne to s nima odžila.*“

TO8 se zabývala tím, jak si informanti představovali sociálně slabšího člověka. Pro některé informanty nebyl vzhled ani vlastnosti člověka důležitý. Paní Petra uvedla, že představu nepokládala za důležitou: „*...je jedno, jak ten člověk vypadá, jestli je upravený nebo bez domova. Takhle jsem to měla i předtím.*“

Paní Marie, paní Anna, paní Alžběta a paní Věra si představovaly sociálně slabšího člověka jako neupraveného. Paní Marie uvádí: „*Jako člověka, který se o sebe nestará, zapáchá.*“ Také paní Alžběta tuto skutečnost potvrzuje: „*Tak předtím jsem si třeba sociálně slabšího člověka představovala jako že je špinavý, neupravený člověk, který má nějaký roztrhaný oblečení, ale teďka vím, že to může být i normálně oblečený člověk,*

který vypadá zcela normálně, jako všichni ostatní, jenom má prostě krizi.“ Paní Anna se s předchozími odpověďmi shoduje: *„Nepřilíš upravený.“*

Jedna z informantek uvedla také negativní vlastnost, ostatní informanti se ve svých odpovědích věnovali pouze vzhledu člověka. Paní Marie uvedla také vlastnost, kterou si se sociálně slabším člověkem spojovala: *„Jako nezodpovědného.“*

TO9 měla za cíl zjistit, jak si informanti před nástupem do praxe představovali důvody, které zapříčiní nepříznivou sociální situaci člověka. Informanti si představovali špatné podmínky, kvůli kterým se lidé do situace dostali. Paní Petra uvádí: *„Protože něco nezvládli, ty podmínky asi nebyly fajn.“* Také paní Alžběta a paní Karolína si i před nástupem do praxe myslely, že příčiny mohou být jak u daného jedince, tak i mimo něj. Paní Alžběta uvádí různé příčiny, které vedou k nepříznivé životní situaci: *„...že člověk se do té situace může dostat kvůli dluhům, které si naseká, ale může se do ní dostat i bez vlastního přičinění, protože ty dluhy nemusí vzniknout jen díky němu, ale i díky jeho naivitě, kdy chce někomu pomoci a vlastně za to ani nějak nemůže.“* Tuto skutečnost potvrzuje paní Karolína: *„Že někdo si to vlastně vytvoří sám, tu situaci, někdo se do ní dostane ne úplně vlastní vinou, třeba ty dluhy. Že někomu půjčí, a pak se dostanou do toho kolotoče.“*

Jisté sebepřičinění lidí v nepříznivé životní situaci lze spatřovat v odpovědi jednoho z informantů, který naráží na nezodpovědnost lidí. Pan Jiří říká: *„Hlavně asi ty dluhy, že si to nehlídají.“* Mezi dalšími důvody informanti uvádí finance, rodinné problémy, dluhy, ztrátu zaměstnání, rodiny, drogy, nezřízený způsob života, exekuce, alimenty a nízké příjmy.

TO10 se zabývala tím, co si informanti před nástupem do praxe mysleli o lidech, kteří si svoji sociální situaci zapříčinili sami. V odpovědích informantů se objevovala nezodpovědnost lidí a její následky. Paní Alžběta uvádí: *„Každý je prostě strůjcem svého osudu, a to, jak se chová, tak má nějaký důsledek.“* Další z informantek uvádí vlastnosti těchto jedinců: *„Že jsou nezodpovědní, neřeší některý věci, zneužívají pomoc ostatních.“* Paní Tereza tuto skutečnost potvrzuje: *„Myslela jsem si, že jsou nezodpovědní, že se o své povinnosti neumí postarat.“*

Jedna z informantek však také zmínila, že chtěla předejít tomu, aby se do takové situace také dostala. Paní Anna uvádí obavu o sebe sama: *„Že bych se do takové situace nikdy nechtěla dostat.“*

I přes to, že se lidé do situace dostali sami, vyjádřili informanti důležitost těmto lidem pomoci, sami se však od ní distancovali. Paní Marie vnímala důležitost pomoci těmto lidem: *„Že je vhodné jim i přesto pomoci, ale měly by to udělat organizace, které se na tyto klienty zaměřují.“*

Další příčinou, díky níž se lidé do nepříznivé životní situace mohou dostat, je podle informantů příčina v rodině. Paní Petra viděla důvod této skutečnosti v dětství: *„Že to taky nezvládli, že jejich výchova, že je rodiče nevybavili výchovou, nejsou imunní těm situacím, něco se pokazilo v dětství.“*

5.4 Shrnutí DVC2

V rámci setkání se sociálně slabším člověkem během praxe se u informantů objevilo pět typů pocitů. Informanti vnímali během praxe pocit ohrožení a obavu ze ztráty majetku. U informantů se také objevil opačný pocit, a to pocit bezpečí. Setkali se také s tím, že mezi sociálně slabšími lidmi neviděli žádný rozdíl oproti většinové společnosti. Třetí skutečností, která se během setkání objevila, bylo velké soucítění s těmito lidmi. U informantů se také objevoval zájem o klienty zařízení.

Informanti se shodli na tom, že se u nich před nástupem do praxe objevovala představa sociálně slabšího člověka jako neupraveného a zapáchajícího. Informanti si představovali především vzhled takového člověka, pouze jedna informantka se zaměřila také na vlastnost, a to nezodpovědnost. U jedné informantky se také objevil názor, že vzhled nepokládala ani před nástupem do praxe za důležitý.

Informanti při uvádění příčin nepříznivé životní situace zmiňovali jak důvody, jejichž původcem je sám jedinec, tak také příčiny, které nemá žádnou, či minimální možnost ovlivnit. Informanti v této souvislosti uváděli finance, naivitu, rodinné problémy, dluhy, ztrátu zaměstnání, rodiny, drogy, nezřízený způsob života, exekuce, alimenty a nízké příjmy.

Informanti vnímali sociálně slabší jedince, kteří si svoji situaci zapříčinili sami, různým způsobem. U informantů se objevila obava o sebe sama a snaha předejít tomu,

aby se dostali do podobné situace. Další skutečností, která se u informantů objevila, bylo hledání příčiny této sociální situace v dětství a výchově člověka. Také uvedli, že si o těchto lidech mysleli, že jsou nezodpovědní. Dalším názorem bylo, že tito lidé jsou strůjcem svého osudu. U informantů se však objevil také názor, že i přesto pro ně bylo důležité, aby se těmto lidem dostalo pomoci.

5.5 DVC3: Zjistit, jaké chování zaujímali sociální pracovníci k sociálně slabším klientům před nástupem do praxe

Záměrem třetího dílčího výzkumného cíle bylo zjistit, jak informanti reagovali při setkání se sociálně slabším člověkem před nástupem do praxe. Tento dílčí výzkumný cíl se zabýval tím, jak informanti při setkání reagovali, ale také skutečnostmi, které měly na jejich reakci vliv. Tomuto dílčímu cíli byly věnovány otázky 11-12.

Cílem TO11 bylo zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci reagovali, pokud je před nástupem do praxe oslovil sociálně slabší člověk. Paní Věra, paní Petra, paní Alena a paní Anna by i dříve nabídly pomoc. Paní Věra uvádí, že ani dříve nepovažovala za problém pomoci člověku, který o to požádá: *„Já bych mu asi pomohla, v tomhle to mám pořád stejný, že by mi nedělalo problém pomoci, já mám takovou povahu.“* Paní Anna uvádí, že byla ochotna pomoci materiálně: *„Nabídnula jsem zakoupení základních potravin.“* Paní Petra říká, že dříve by byla ochotna věnovat i finanční hotovost: *„Hrozně bych mu chtěla pomoci...předtím bych mu dala peníze...“* I pan Jiří skutečnost potvrzuje: *„Jo dřív bych jim dal dvacku, ať si něco koupí.“* Paní Alena uvádí stejnou skutečnost: *„Asi bych mu nějaké peníze dala.“* Dvě informantky naopak uvádí, že nebyly ochotné dát člověku peníze. Paní Anna uvádí: *„Bylo mi to nepříjemné, slušně jsem odmítla dát bezdomovci peníze.“* I paní Věra tuto skutečnost potvrzuje: *„Kdyby to byla osoba bez přístřeší, tak bych mu určitě nedala peníze, možná bych mu nějaký jídlo dala, asi bych ho odkázala na Armádu Spásy...“* Dále se u informantů objevil strach. Paní Karolína uvádí: *„Měla jsem strach, snažila jsem se odejít.“* Paní Alena uvedla jako důležitý faktor při reakci respekt: *„Jednala bych s ním s respektem.“*

TO12 se zabývala tím, co mělo vliv na to, jak se informanti zachovali k sociálně slabším lidem předtím, než s touto cílovou skupinou začali pracovat. Paní Alena uvedla, že by na její reakci měla vliv ona sama: *„Na moji reakci měla vliv moje výchova a osobnostní nastavení.“* Svoje vlastnosti uvedla jako skutečnost, která měla na její

zachování vliv také paní Petra: „*Měla jsem lítost,...*“ Paní Karolína, paní Marie, paní Věra a paní Anna uvedly jako skutečnost, která měla vliv na jejich reakci chování daného člověka, jeho chování. Paní Karolína uvádí: „*Třeba to, když je někdo opilý nebo pod vlivem návykových látek, tak to bych se s takovým člověkem nechtěla moc bavit, člověk je takový ostražitější. Já jsem třeba nikdy neměla problém tomu člověku třeba odpovět, někdo jo, někdo tomu člověku ani neodpoví.*“ Užívání návykových látek uvádí také paní Marie: „*Jestli není opilý,...*“ Také paní Věra zastává podobný názor: „*Chování, záleželo na tom, jak ten člověk se mnou mluvil.*“ Tuto skutečnost potvrzuje také paní Anna: „*Jeho chování a přístup.*“ Stejně tak paní Tereza: „*To jestli mě o pomoc slušně požádá.*“ Paní Marie uvedla jako další kritérium vzhled: „*...nebo by dle vzhledu vypadal, že se o sebe příliš nestará...*“ Vliv mělo také to, co daný člověk od informantů požadoval. Paní Marie dodává, že by se zajímala o to, k čemu člověk peníze využije: „*Pokud by chtěl peníze na alkohol..., asi bych se s ním příliš bavit nechtěla.*“ Tuto skutečnost potvrzuje také paní Alžběta, která by považovala za problematické požádání o peníze na cigarety: „*Tak třeba co se týče toho, když mě takoví lidé žádali nebo žádají o cigaretu, tak na to mám stejný pohled, když tu cigaretu chtějí, ať si na to seženou ty peníze, já si na to taky sama vydělávám, proč bych jim měla dávat něco zadarmo, mně taky nikdo nic zadarmo nedává.*“

5.6 Shrnutí DVC3

Chování informantů k sociálně slabším jedincům se různí. Informanti byli ochotni nabídnout pomoc, a to formou rady, nákupu nebo peněz. U informantů se lišil pohled na to, zda by peníze darovali. Další možností reakce, kterou volili, byla snaha odejít. Informanti zmiňovali také to, že pro ně bylo důležité chovat se k těmto lidem s respektem.

Na reakci informantů vůči sociálně slabším jedincům měla vliv řada faktorů. Informanti se shodovali na skutečnosti, že by jejich reakci ovlivnilo chování jedince. Důležité pro informanty bylo to, aby nebyl pod vlivem návykových látek a choval se k nim slušně. Dále mělo vliv, jak s nimi daný člověk mluví a jak vypadá. Informanti pokládali za zásadní požadavky daného člověka, byli ochotnější k poskytnutí potravin nebo rady, než k darování peněz. Dalším názorem bylo to, že na reakci měla vliv i osobnost

informanta. Uváděli, že roli sehrávala také jejich výchova, osobnostní nastavení, či lítost s daným člověkem.

5.7 DVC4: Zjistit, jaké informace mají sociální pracovníci o sociálně slabších klientech v současnosti

Záměrem tohoto dílčího výzkumného cíle bylo zjistit, jaké informace mají sociální pracovníci o sociálně slabších klientech v současnosti. Tento dílčí cíl se věnoval zkušenostem, které informanti získávají v průběhu své současné praxe, informacím, které získávají od svých kolegů, okolí, či médií. Tomuto dílčímu výzkumnému cíli byly věnovány otázky 13-16.

TO13 se zaměřovala na zkušenosti sociálních pracovníků se sociálně slabšími klienty a jejich vliv na jednání s dalšími klienty. Sociální pracovníci si vybavili zkušenost s klienty, kteří u nich vyvolali emoci. Informanti zmiňovali negativní zkušenosti spojené s nevhodným chováním člověka, případy, které pro ně byly náročné, vyvolaly v nich smutek nebo naopak radost.

Paní Karolína a paní Petra uvedly negativní zkušenost s klienty. Paní Petra uvádí svoji zkušenost s agresí klienta: *„Mám takovou zkušenost, tam lítaly i vulgarismy.“* Podobnou zkušenost uvádí také paní Karolína, která si všimá agrese některých klientů: *„Asi hlavně ti lidé bez domova, já s nima mám ten alkohol spojenej, že třeba křičí, jdou do agrese.“* Paní Alžběta uvádí zkušenost s nespokojeností klientky: *„...řešíme její bytovou situaci, že nemá prostředky na to, aby si zaplatila nájem, že si stěžovala, že vlastně příspěvky na bydlení musí používat pouze na ten nájem a potřebovala by si z toho koupit jídlo.“* Paní Věra uvedla situaci, která pro ni byla pracovníčně náročná: *„Řešili jsme paní v parku na vozíčku, nechtěla nikam jít, až když čtrnáct dní v kuse přšelo, tak přišla, umístili jsme ji, ale bylo to náročný, neměla doklady, neměla dávky, muselo to být bezbariérový.“*

U informantů se také objevila zkušenost s klientem, který v nich vyvolal smutek. Paní Marie si vzpomněla na tento případ klienta: *„Setkala jsem se s člověkem, který byl dříve sociálním pracovníkem a pomáhal drogově závislým lidem, nakonec je z něj člověk bez domova a bojuje se závislostí.“*

Paní Petra však uvedla i pozitivní případ klienta, který ji zároveň mile překvapil: *„Máme klienta, přijde, kolegyně měla na stole nějakou rovníci od dcery z deváté třídy a ten pán přišel, měl v sobě půl litru vodky a spočítal to. Já bych to do něho neřekla a pán byl inženýr.“* Dvě informantky uvedly, že pro ně tato zkušenost byla poučná v tom, že je při práci se sociálně slabšími klienty důležitý respekt. Paní Petra v této souvislosti říká: *„Určitě respekt, respektuju to, jak se ten člověk rozhodne, neříkám, že je mi to jedno, ale respektuju ho a nechám ho být. Když chce spolupracovat, tak fajn, pokud ale řekne, že ne, nebo vůbec nepřijde, tak jeho rozhodnutí taky respektuju.“* Tuto skutečnost potvrzuje také paní Věra: *„Že jim tu pomoc člověk může nabídnout, ale stejně se musí rozhodnout nakonec sami, člověk je nepřinutí, my jsme ji tam nechali, když to odmítla, a pak se jí to rozleželo a přišla.“* Dalším důležitým faktem, který se v odpovědích objevil, byl respekt. Ten můžeme spatřovat v odpovědi paní Marie: *„Nyní ještě více než kdy dříve dbám na to, abych s každým klientem jednala jako se sobě rovným, protože to, že potřebuje pomoc, neznamená, že je horší.“* Pro paní Karolínu byla zkušenost důležitá ve schopnosti nepodlehnout emocím: *„Víc víte, jak na ty lidi, pomáhá mi zůstat klidná, nenechat se vytočit...“* Pro paní Alžbětu byla zkušenost důležitá z hlediska uvědomění si jednoduchosti dostat se do nepříznivé sociální situace: *„Vnímám to teď tak, že lidé se do té situace můžou dostat všichni velice snadno.“*

TO14 si kladla za cíl zjistit, jaké zkušenosti se sociálně slabšími klienty mívají kolegové informantů. Všichni informanti se shodli na tom, že se jejich kolegové setkávají jak s pozitivními, tak negativními zkušenostmi s klienty. Tuto skutečnost dokládá paní Karolína: *„To je hodně různý, jsou třeba klienti, kteří jsou známí tím, že jsou klidní, druhý je jeho pravej opak. Takže lidi, kteří jsou zdánlivě v podobné situaci, se chovají úplně jinak.“* Stejně tak dokládá různorodost paní Alžběta: *„...jejich zkušenosti jsou různé, záleží to klient od klienta.“* Určitý stupeň profesionality lze nalézt v odpovědi paní Věry: *„Myslím, že stejně jako já, že to berou tak v rámci té práce.“* Všichni informanti uvedli, že své zkušenosti s klienty sdílí z důvodu poskytnutí lepší pomoci. Tuto skutečnost zmiňuje paní Petra: *„Ano, bavíme se, ale spíš o tom, jak těm klientům pomoci. Jak je vnímají, to byste se musela zeptat jich.“*

TO15 měla za cíl zjistit, jak v současnosti okolí sociálních pracovníků vnímá sociálně slabší jedince. Paní Anna, paní Marie a paní Karolína uvedly, že nevnímají žádný rozdíl

v pohledu rodiny na sociálně slabší jedince. Paní Karolína uvádí: „*Myslím si, že pořád stejně.*“ Paní Marie v této souvislosti uvádí zkušenosti okolí s negativním chováním jedinců: „*...oni se stále setkávají s neznámými lidmi, kteří po nich většinou chtějí peníze.*“ Paní Alžběta, paní Věra a paní Petra vidí určitý posun ve vnímání své rodiny. Paní Alžběta tvrdí: „*Myslím si, že třeba přítel je teď vnímá víc pozitivně, protože mu občas řeknu nějakou zkušenost.*“ Dalšími změnami je také pochopení a hledání příčiny. Paní Věra říká: „*Myslím si, že jak občas mluvím o tom doma, ty konkrétní případy, že teď mají větší pochopení.*“ Paní Petra tvrdí: „*Okolí se teď dívá na tu příčinu.*“

TO16 byla zaměřena na vnímání informací o sociálně slabších lidech z médií v současnosti. Všichni informanti se shodli na tom, že vnímají důležitost nepřijímat všechny informace v médiích nekriticky.

Paní Karolína upozorňuje na negativní informace, které média lidem předkládají, zároveň vnímá rozdíl mezi různými médii: „*Média se k těmhle lidem nikdy nevyjadřují moc korektně, třeba o lidech s problémem s alkoholem, v některých případech to je pravda, ale oni to tak paušalizují, hlavně soukromá média, ty veřejnoprávní mi přijdou docela dobrý.*“ Také paní Tereza uvádí setkání s negativními informacemi, kdy pro média je důležitější zaujmout, než být objektivní: „*Přijde mi, že média ukazují tu senzaci, že je někdo pod mostem.*“ Dále paní Karolína uvádí nebezpečí pro některé jedince v ovlivnění jejich názoru: „*Myslím si, že pak člověk, co nemá úplně to myšlení, že ten názor může mít zkreslený. Se s tím setkávám i pak v práci, že lidi neví, co pak od takových lidí čekat, že se jich bojí, je oslovit.*“ Přijímání informací z médií s rozmyslem zdůrazňuje také paní Petra: „*Já si to ráda přečtu a beru to s rezervou. Když se jedná třeba o OSPOD, tak to opravdu beru s rezervou, píšou, že se maminka opila a dítě vypadlo z okna, ale nepíšou, co se tam stalo.*“ Také paní Anna uvádí předávání pouze některých informací: „*Někdy mi to přijde zkreslené.*“ Stejného názoru je paní Věra, která věří datům z médií částečně: „*Já vždycky říkám, že je to potřeba brát s rezervou, média ukazují většinou jen tu jednu stránku. Věřím tomu tak na půl, protože vím, jak to bývá u nás. Média ukáží, že člověk je chudáček pod mostem, ale už neukáží to, co mu bylo nabídnuto a on to odmítl. Teď jsem si vzpomněla na paní, kterou kdyby dali do zpráv, tak by to byla mediální pecka a my bysme byli nejhorší, ale přitom paní od nás dostala veškerý servis, jen se jí to prostě nelíbilo.*“ O negativním ovlivnění názorů lidí mluví také paní Marie, která říká, že média

negativně ovlivňují názor veřejnosti na tuto skupinu: „*Myslím si, že média umocňují negativní pocit lidí z této skupiny obyvatel. Pozitivní ohlasy dle mého názoru vzbudí spíše lidé, kteří se do nepříznivé životní situace dostanou náhle, například v důsledku nemoci, či přírodní katastrofy.*“

Opačné zkušenosti uvádí paní Alžběta, která si vzpomněla na pozitivní zprávy věnující se problematice sociálně slabších lidí: „*Všeobecně mi přijde fajn, že třeba v Praze umožnili bezdomovcům pobývat v těch penzionech nebo co to tam mají bezplatně, takto mi přijde úplně super.*“ Dále uvádí: „*Většinou jako hezký. Líbilo se mi právě to o těch bezdomovcích...*“

5.8 Shrnutí DVC4

V rámci zkušeností se sociálně slabšími klienty informanti uváděli příklady situací, které pro ně byly nějakým způsobem emotivní, či náročné. Zmiňovali v souvislosti se svou prací příběhy, ve kterých hrálo roli negativní chování klienta zejména pod vlivem alkoholu a agrese. Další situací, kterou si informanti vybavili, bylo stěžování si na poskytované služby. Jinou zmiňovanou situací byla náročná práce s klientkou na základě její neochoty spolupracovat. Objevila se však také zkušenost, která v informantce vyvolala smutek. Další informantka však uvedla pozitivní zkušenost s klientem, který ji příjemně překvapil. Informanti na základě těchto zkušeností spatřovali při práci s dalšími klienty důležitost respektu. Jiným na základě této zkušenosti přišlo důležité nepodlehout svým emocím. Pro jiné byla zkušenost uvědoměním, že do podobné situace se může dostat jakýkoliv člověk.

Informanti se shodovali na tom, že zkušenosti kolegů se sociálně slabšími klienty jsou různé. Uváděli, že i přesto, že jsou někteří klienti zdánlivě podobní, je nutné s nimi jednat individuálně. Jinou skutečností bylo, že je pro kolegy důležité zachování určitého stupně profesionality. Informanti se shodovali na tom, že společně o klientech hovoří na základě zlepšení péče o ně.

V názoru na postoj okolí informantů k sociálně slabším lidem se odpovědi různí. V odpovědích informantů se vyskytly názory, že se pohled jejich okolí na sociálně slabší jedince nezměnil. Objevila se však také skutečnost, že na základě práce

informanta s touto cílovou skupinou vnímá okolí tyto jedince více pozitivně, či hledá příčinu jejich sociální situace.

Také odpovědi informantů ohledně dat získávaných z médií jsou rozdílné. U informantů se objevila skutečnost, že se o informace o sociálně slabších lidech zajímají více než dříve. Tuto tendenci však nelze spatřovat u všech informantů. Informanti se shodují v tom, že informace z médií je důležité přijímat kriticky. V médiích spatřují snahu paušalizovat informace, upozorňovat na některé skutečnosti, či podávat zkreslené informace. Objevila se také pozitivní zkušenost s médii ohledně péče o lidi bez domova.

5.9 DVC5: Zjistit, jak vnímají v současnosti sociální pracovníci sociálně slabší klienty

Záměrem tohoto výzkumného cíle bylo zjistit, jaké je současné vnímání sociálně slabších klientů sociálními pracovníky. Tento dílčí výzkumný cíl se věnoval vnímání práce sociálních pracovníků, jejich současným pocitům při setkání se sociálně slabšími lidmi, důvodům, které dle jejich současného názoru mají vliv na vznik nepříznivé sociální situace člověka a jejich názor na jedince, kteří mají za svoji současnou situaci zodpovědnost. Tomuto výzkumnému cíli byly věnovány tazatelské otázky 17-20.

Cílem TO17 bylo zjistit, jak sociální pracovníci vnímají svoje současné zaměstnání. Všichni informanti shodně uvedli, že je současná práce s lidmi v nepříznivé životní situaci baví. Pojmy, které se u informantů objevovaly, byla smysluplnost a užitečnost. Tuto skutečnost dokládá paní Marie: *„Svoji práci vnímám jako smysluplnou a užitečnou.“* Další informanti považovali ve své práci za důležité pomoc, podporu lidem v obtížné životní situaci, potřebnost a žádoucnost. U informantů se objevoval taky pocit naplnění. Paní Petra v této souvislosti uvedla: *„Přijde mi to, někdo má slabý životní příběh, myslím si, že tohle jsou takové silné životní příběhy a díky tomu můžu těm lidem pomoci. A baví mě to, protože mi to přijde takové naplňující.“* Paní Věra uvedla ve svém současném zaměstnání zvyšující se počet lidí, kteří svoji situaci přichází řešit: *„Já v práci nemám jakoby žádný problém, akorát mi přijde, že je teď víc lidí, než když jsem nastoupila.“*

TO18 se zabývala tím, jak sociální pracovníci vnímají setkání se sociálně slabšími jedinci. Informanti uvedli, že záleží na konkrétním setkání, které zažívají. Paní Karolína

uvádí lidský přístup, který při setkání považuje za důležitý: „*Víte, já to vnímám pořád stejně, mě to nijak nepohoršuje, já se ty lidi snažím brát tak jako stejně, jako člověka, nezáleží na tom, z jakýho je prostředí, nikdy jsem nad tím nějak nepřemýšlela.*“ Také pan Jiří skutečnost potvrzuje: „*Prostě se s nima normálně bavím, zeptám se jich, jak se mají.*“

U informantů jsme se setkali s názorem, že je důležité to, jaký daný člověk je. Tuto skutečnost dokazuje paní Anna: „*Je to spíš o tom, s jakým člověkem se setkám. Určitě je velmi nepříjemné setkat se s agresivním člověkem.*“ Informantka také vidí rozdíl v setkání se sociálně slabším člověkem v zaměstnání a ve volném čase: „*Někdy je nepříjemné potkat se s klienty ve volném čase, pokud vás ve volném čase osloví a požadují něco.*“ I u dalších informantů se objevují negativní pocity, pokud po nich člověk žádá materiální věci. Tuto skutečnost dokládá paní Marie: „*Vnímám rozdíl v tom, když mne osloví člověk, který žádá peníze, ale nijak se svoji situací nesnaží měnit. Takové setkání vnímám negativně.*“

Paní Petra uvádí, že je pro ni důležité zachování objektivitu: „*Určitě ne žádnou lítost, s tím člověkem můžete soucítit, to je fajn, ale určitě ne lítost, protože to v té práci překáží. Je dobré mít chladnou hlavu, já se v tom cítím, nechci říct, že dobře, ale přemýšlím, jak ten člověk z toho může ven a nabízím mu možnosti řešení. Takže se snažím být objektivní.*“ Zároveň však přiznává, že se setkává s příběhy lidí, které jsou pro ni emotivní: „*Samozřejmě jsou lidi, co vám zabrnkají na strunu a něco vám to připomene. Třeba když tu sedí holka a řekne, že se jí rozvádí rodiče a nemá kam jít. V tom vidím sebe.*“

TO19 se zaměřovala na důvody, které informanti v současné době vnímají jako možnou příčinu nepříznivé životní situace. Paní Petra uvádí, že v současnosti více vnímá důvody, proč se lidé do situace dostanou, než dříve: „*Ted' vím, že to má nějakou příčinu, nějaký start.*“ Jako konkrétní důvody informanti dále zmiňovali dluhy, závislosti, exekuce, nemoc, přírodní katastrofy, špatné rodinné zázemí, kriminalitu, ztrátu bydlení, půjčky, rozvod, zadlužení kvůli dospělým dětem, výkon trestu, či samoživitelství. Aktuální problém, který zmiňovala paní Alžběta a paní Karolína, je epidemie COVID-19.

TO20 se zabývala tím, co si sociální pracovníci v současnosti myslí o jedincích, kteří si svoji sociální situaci zapříčinili sami. Paní Alžběta uvádí, že nepříznivá sociální situace je důsledkem chování daného člověka: *„Tak ti lidi, co se do toho dostali sami, tak si za to prostě můžou, to si myslím do teď. Každý je prostě strůjcem svého osudu a to, jak se chová, tak má nějaký důsledek.“*

Zároveň se ale u informantů objevila také určitá naděje na nápravu. Tuto skutečnost dokládá paní Petra: *„Ty lidi neodsuzuju, může si za to sám, to může, ale může z toho vylézt, má tu možnost.“* I paní Tereza má obdobný názor: *„Jo, ten člověk si za to může, ale teď může dokázat, že je schopnej se z toho dostat.“* Během odpovědí se objevilo také poučení. Tuto skutečnost dokládá paní Marie: *„Myslím si, že z chyb se dá poučit, potíž vnímám v tom, pokud člověk svoji situaci měnit nechce.“* Také paní Anna pokládá za důležité to, zda člověk svoji situaci chce řešit: *„Je rozdíl, zda s tím chce ten člověk něco dělat a chce pomoci.“* Paní Karolína nyní vidí rozdíl v tom, že poznává situaci konkrétního člověka více do hloubky, než před nástupem do praxe: *„Ale když s tím člověkem potom pracujete, tak přijde třeba na to, že to tak úplně není...“* Zároveň ale přiznává, že i dnes se setkává s negativním přístupem klientů k řešení jejich sociální situace: *„...ale někdy je, někdy se prostě nechtějí snažit. To se pozná až během té práce.“*

5.10 Shrnutí DVC5

Informanti se o svojí práci vyjadřovali pozitivně. Vnímají ji jako užitečnou a potřebnou. Další důležitou skutečností je pro informanty vlastní pocit naplnění. V odpovědích se objevoval také pocit smysluplnosti. Jedna z informantek uvedla, že vnímá vyšší počet klientů, kteří žádají o pomoc, než tomu bylo dříve.

Informanti v současnosti vnímají negativně jedince, kteří se chovají agresivně. Další skutečností, která je informantům v současnosti nepříjemná, je požadování pomoci klienty ve volném čase informantů. Další negativně vnímanou skutečností je rezignace jedince na řešení své situace a pouhé požadování pomoci. Jedna z informantek také uvedla, že v současnosti k sociálně slabším lidem nepocituje lítost, ale pouze soucit, který jí dovoluje být objektivní.

Dle informantů se u nich v současnosti častěji objevuje hledání příčiny. Informanti jako příčinu sociální situace lidí zmiňovali dluhy, závislosti, exekuce, nemoc, přírodní katastrofy, špatné rodinné zázemí, kriminalitu, ztrátu bydlení, půjčky, rozvod, zadlužení kvůli dospělým dětem, výkon trestu, či samoživitelství. V současnosti je aktuálním problémem také COVID-19.

V současnosti se u informantů častěji objevuje snaha porozumět situaci klienta a jejím okolnostem. Informanti přikládají větší důraz snaze jedince svoji situaci řešit než tomu, že se do situace dostal svým přičiněním. V odpovědích informantů se objevila snaha neodsuzovat člověka před poznáním jeho osobnosti.

5.11 DVC6: Zjistit, jaké chování zaujímají v současnosti sociální pracovníci k sociálně slabším klientům

Záměrem tohoto dílčího cíle bylo zjistit, jak informanti v současnosti reagují při setkání se sociálně slabšími lidmi. Tento výzkumný cíl se zabývá chováním sociálních pracovníků k sociálně slabším lidem, záležitostmi, které mají na zachování vliv, vlivem Etického kodexu sociálních pracovníků v České republice a předsudky u sociálních pracovníků. Tento dílčí výzkumný cíl byl zastupován otázkami 21-24.

TO21 měla za cíl zjistit, jak by sociální pracovníci v současnosti zareagovali při oslovení sociálně slabším člověkem. Informanti by byli ochotni člověku pomoci ústně, poskytnutím rady. Tuto skutečnost uvádí paní Petra: *„Řekla bych mu, že existuje Armáda Spásy, že se tam může najít...“* I paní Anna by byla ochotna jedinci poradit: *„Doporučila bych mu, kam se může obrátit, na jaké úřady, organizace, kde mu mohou pomoci.“* Paní Karolína tuto skutečnost potvrzuje: *„Podle toho, co by chtěl, kdyby chtěl poradit, tak bych mu poradila, kdyby byl agresivní, tak bych odešla.“* Stejně tak pan Jiří: *„Řekl bych mu, kam může jít, že jsou organizace, co poskytují ubytování nebo jídlo.“* Paní Marie uvádí, že by se snažila kontaktu vyhnout: *„Stále by mi to bylo nepříjemné, asi bych se s ním nechtěla bavit.“* Paní Alžběta uvedla svůj názor ohledně darů: *„Tak třeba co se týče toho, když mě takoví lidé žádali nebo žádají o cigaretu, tak na to mám stejný pohled, když tu cigaretu chtějí, ať si na to seženou ty peníze, já si na to taky sama vydělávám, proč bych jim měla dávat něco zadarmo, mně taky nikdo nic zadarmo nedává.“*

TO22 se zabývala záležitostmi, které by měly na reakci sociálního pracovníka při setkání vliv. Informanti se shodovali na tom, že by na jejich reakci mělo vliv chování, či vzhled dané osoby. Paní Alena uvádí: „*Zda je agresivní.*“ Paní Anna tuto informaci potvrzuje: „*Na jeho chování a přístupu.*“ I paní Marie považuje za důležité chování jedince: „*Na tom, jak se chová...*“ Také paní Karolína uvedla vliv agresivity: „*...kdyby byl agresivní, tak bych odešla.*“ Paní Karolína uvádí, že na její reakci by mělo vliv to, co od ní člověk požaduje: „*Podle toho, co by chtěl, kdyby chtěl poradit, tak bych mu poradila...*“ Vliv na reakci informantů však může mít vliv i vzhled dané osoby. Paní Marie uvádí: „*...jak vypadá.*“ Dále dodává, že by jí vadil vliv návykových látek: „*Jestli není opilý, jestli se o sebe jinak stará.*“ Stejně tak paní Tereza říká: „*Pokud je pod vlivem nějaké látky, to většinou poznáte, tak bych odešla.*“

Na reakci sociálního pracovníka by však měla vliv také jeho osobnost a vlastnosti. Jedna z informantek uvádí vliv sebe sama: „*...ted' jsem taková přísnější.*“ Dále uvádí: „*Měla jsem lítost, ted' už ji nemám.*“

TO23 se věnovala vlivu Etického kodexu sociálních pracovníků v České republice na práci sociálních pracovníků. Jejím záměrem bylo zjistit, jestli jej informanti pokládají za důležitý při výkonu svého zaměstnání.

Na tom, že jeho využitelnost příliš nevnímají, se shodli paní Věra, pan Jiří a paní Alžběta. Paní Věra uvádí: „*Ano, četla jsem ho kdysi... Asi moc nevidím, asi by měly být nějaký pravidla, jak se chovat, ale já to nějak moc neřeším.*“ Paní Alžběta uvádí: „*Přiznám se, že ten jsem moc nečetla... To opravdu nevím.*“

Pět sociálních pracovníků však uvedlo, že přínos Etického kodexu sociálních pracovníků v České republice spatřují. Paní Anna uvádí: „*Sociální pracovník by se měl podle něj řídit a dodržovat ho.*“ Paní Karolína a paní Petra vnímají jeho využitelnost zejména v pravidlech slušného chování. Paní Karolína uvádí: „*Já si myslím, že by měl být závaznej pro všechny pracovníky, protože tak jsou pravidla slušného chování, ne vždycky to tak v praxi je. To je hodně o povaze, jak člověk k té práci přistupuje.*“ Paní Petra tuto skutečnost doplňuje: „*Přijde mi využitelný v celém životě, abychom se k sobě chovali slušně a hezky.*“ Dodává důležitost respektu: „*Respekt, na tom to stavíme. Když tam má člověk nějaký blok, nebo tím klientem opovrhuje, což neříkám, že se děje, ale jsme lidi, třeba když ten člověk zapáchá, tak to má nějaký důvod, proč se to děje.*“

U informantů se objevil také názor, že kodex může mít přínos částečně, zároveň však není příliš důležitý. Paní Marie vidí smysl Etického kodexu sociálních pracovníků v České republice v určité možnosti opory: *„Myslím si, že to může být opora pro pracovníky, ale každá instituce má své metodiky, jak se ke klientům chovat.“*

TO24 se zabývala existencí předsudků u sociálních pracovníků. Protože bylo na základě předvýzkumu zjištěno, že informanti nejsou v oblasti vlastních předsudků příliš otevření, bylo využito projekčního typu otázky, která byla informantům příjemnější.

Osm informantů se shodlo na tom, že se předsudky u sociálních pracovníků objevují. Dvě informantky přiznaly výskyt předsudků vůči klientům u nich samotných. Paní Věra uvedla, že se u ní předsudky objevují v rámci práce s jejími klienty: *„Myslím si, že se předsudky u sociálních pracovníků objevují, někdy určitě ano, když vidíme známou firmu, která jde vždycky pod vlivem, řekne člověk, že zase něco...“* Zároveň paní Věra a paní Marie uvádí, že by měl být sociální pracovník schopen tyto předsudky potlačit. Paní Marie uvádí: *„...úkolem sociálního pracovníka je ale tyto předsudky potlačit a zachovat se profesionálně.“* Tuto skutečnost potvrzuje paní Věra: *„...ale jako pracovník se to pak snažím odbourat.“*

Informanti také uvedli, že předsudků si všimají u jiných sociálních pracovníků. Paní Tereza, paní Petra, paní Karolína a paní Alžběta uvedly, že vnímají předsudky vůči určitým skupinám obyvatel. Paní Tereza říká: *„No Romové, u těch se s něčím takovým setkávám, když něco řešíme s klienty jinde než u nás.“* Paní Petra uvádí zkušenosti s předsudky vůči Romům: *„Romové, to je typický příklad, dělala jsem terénního poradce a tam se to objevovalo. Máme klienta, přijde, kolegyně měla na stole nějakou rovníci od dcery z deváté třídy a ten pán přišel, měl v sobě půl litru vodky a spočítal to. Já bych to do něho neřekla a pán byl inženýr.“* Tuto skutečnost potvrzuje paní Alžběta: *„...řešili jsme s klienty otázku bydlení. A když jsme přišli na úřad, první otázka zněla, jestli to jsou Romové.“* Stejný názor má také paní Karolína, která uvádí také předsudky vůči dalším skupinám: *„...k těm bezdomovcům, ale hodně k Romům, je to i názor většinové společnosti, někdo má negativní zkušenost, někdy to není odůvodněný. Napadají mě třeba Ukrajinci, Poláci, kteří sem chodí za prací.“*

Objevil se však také názor, že si informanti nejsou vědomi předsudků u sebe sama, ani u jiných sociálních pracovníků, kteří se sociálně slabšími klienty pracují. S tímto

názorem se můžeme setkat u paní Aleny, která uvádí: „*Doufám, že minimální, či žádnou.*“

5.12 Shrnutí DVC6

Informanti by v současnosti člověku, který by je oslovil, poskytli radu, předali by mu informace o možnostech pomoci. Negativně se informanti stavěli k poskytnutí financí nebo cigaret.

Stejně jako v minulosti, i teď z odpovědí informantů vyplývá, že by se vyhnuli kontaktu s člověkem pod vlivem návykových látek, či člověku, který se chová agresivně. Jedna z informantek uvedla, že by nyní k člověku již nepocítovala lítost.

Tři z informantů uvedli, že nečetli Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, případně jej nepovažují za důležitý. V odpovědích se objevila skutečnost, že by měl být pro všechny sociální pracovníky závazný. Pokud jej informanti pokládali za důležitý, vnímali jeho využití v dodržení slušného chování a respektu ke klientům. Objevil se také názor, že Etický kodex sociálních pracovníků v České republice může být jakousi oporou, důležitější jsou však metodiky dané organizace.

V otázce zaměřené na téma předsudků u sociálních pracovníků se osm informantů shodlo v tom, že se s touto skutečností setkali. Předsudky se podle informantů vyskytují zejména vůči minoritám, tři informanti uvedli zkušenost s předsudky vůči Romům. Dalšími skupinami, vůči kterým se objevují, jsou Ukrajinci, Poláci a lidé bez domova. Dvě z informantek uvedly, že vnímají předsudky i u sebe samé, pokud mají s některým z klientů negativní zkušenost. Zároveň však informanti uváděli, že se snaží předsudky ve své práci odbourat. Vyskytla se také informace o tom, že si informanti nejsou předsudků u sociálních pracovníků vědomi.

5.13 Závěry výzkumného šetření a diskuze

V předchozích podkapitolách jsme se zaměřovali na konkrétní výroky jednotlivých informantů a shrnutí jednotlivých dílčích výzkumných cílů, v této podkapitole se zaměříme na porovnání dílčích výzkumných cílů mezi sebou a srovnání zjištění s odbornou literaturou.

Před nástupem do praxe měli informanti veskrze negativní zkušenosti se sociálně slabšími lidmi, které potkávali na veřejném prostranství. Objevovala se u nich tendence se takovým lidem vyhnout, vyskytl se u nich strach. Tato tendence mohla vyplývat s přímé zkušenosti informantů či jejich okolí, může to však potvrzovat také názor Nakonečného, který upozorňuje na iracionalitu a tradici v předávání předsudků z generace na generaci (2009a, s. 241). Naopak v odpovědích na zkušenosti ve své praxi uváděli širší spektrum emocí, které v nich zážitek vyvolával, objevily se negativní zkušenosti s chováním lidí, informanti však uváděli také příklady zkušeností, které v nich vyvolaly smutek, potěšení, či překvapení. Tyto zážitky mohly změnit postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům. Tato skutečnost by odpovídala tvrzení Vágnerové, která uvádí, že emoční zážitek může také přispět ke změně postojů, pokud je prožitek dostatečně silný (Vágnerová, 2004, s. 293-294).

Okolí informantů mělo se sociálně slabšími lidmi podobné zkušenosti, kdy se setkávali s agresí a nevhodným chováním lidí z této skupiny. U lidí z okolí informantů se objevovaly předsudky. Průcha píše, že postoje jsou utvářeny již od raného dětství prostřednictvím výchovy a učení v sociálním prostředí, které jedince obklopuje (Průcha, 2006, s. 78). Obvykle tohle učení u člověka začíná v rodině. Z odpovědí informantů vyplynulo, že okolí nehledalo příčinu chování daného člověka. Informanti uvedli tři typy postojů okolí vůči sociálně slabším lidem, a to negativní postoj, nezájem a lítost. Naopak v současnosti lze u okolí některých informantů spatřovat posun ohledně vnímání sociálně slabších osob. Zajímavé je, že tento posun nastal na základě zkušeností informantů a jejich následného sdílení s lidmi ze svého okolí. Informanti uvedli, že lidé v jejich okolí nyní více věnují pozornost příčinám, které u daného člověka jeho sociální situaci vyvolaly. Objevila se také informace, že okolí v současnosti vnímá sociálně slabší jedince více pozitivně. V odpovědích se však objevila také skutečnost, že se postoj okolí informanta nezměnil. Během výzkumného šetření však vyplynulo také ovlivnění informantky člověkem z jejího okolí, na základě něhož informantka přestala s klienty jednat s lítostí, ale zaujala objektivní postoj vůči nim. Tato skutečnost odpovídá tvrzení Hayesové, která uvádí, že čím větší důvěru máme v člověka, který novou informaci poskytuje, tím je pravděpodobnější, že ji přijmeme (Hayesová, 2011, s. 105-106).

Informanti uvedli, že se před svým nástupem do praxe nezajímali o informace o sociálně slabších lidech v médiích, zaujaly je kauzy, které byly médií silně emočně podložené. Informanti uvedli, že vnímali informace o sociálně slabších lidech, které média předkládala, jako negativní. Zároveň si i před nástupem do praxe uvědomovali, že některé informace, které média sdělují, jsou zkreslené a mohou mít vliv na úsudek některých lidí. Dle Nakonečného si je vytváříme i na základě informací, které nám jsou předkládány (2009a, s. 242). U informantů byla v současnosti spatřována větší tendence zajímat se o aktuality z této oblasti. Tato tendence však nebyla spatřována u všech informantů. V odpovědích se objevila také informace, kdy informantka v médiích zaznamenala pozitivně laděnou zprávu.

Informanti uvedli, že se v průběhu svého vzdělávání dozvídali informace ohledně sociálně patologických jevů, metod práce, minorit a diskriminaci některých skupin lidí. Žádný z informantů neuvedl, že by se v průběhu vzdělávání setkal s předsudky nebo negativním laděním předávaných informací. Všichni informanti měli během studia možnost setkat se se sociálně slabšími klienty v rámci školní praxe. Zároveň se však setkali jen s některými typy klientů podle zaměření zařízení poskytujícího praxi. Setkání informanti vnímali různě, objevila se informace, že nevnímali žádný rozdíl mezi sociálně slabšími klienty a zbytkem populace. Informanti se však také setkali s tím, že u nich setkání vyvolalo obavu o sebe sama a svůj majetek nebo lítost. Jiní uvedli zájem o příběhy lidí. V současnosti se u informantů objevuje snaha zachovat se profesionálně a objektivně. Dle slov informantky se nyní snaží vyvarovat lítosti a emocím. Stále však u informantů převládá snaha vyhnout se agresivním klientům. Také se objevila informace, že stále převládá snaha vyvarovat se setkání s klienty ve volném čase, tato skutečnost může plynout z toho, že po nich klienti požadují úkony spadající do náplně jejich práce mimo pracovní dobu, zároveň to však může odrážet jejich postoj k nim, pokud nejsou v roli sociálního pracovníka.

Před nástupem do praxe se u informantů objevovala představa, že sociálně slabší lidé jsou neupravení a nezodpovědní. Zde můžeme spatřovat tvrzení Hayesové, že postoje, které zaujímáme, nám předurčují návod k chování vůči objektům, abychom si usnadnili přemýšlení, jak v dané situaci zareagovat (Hayesová, 2011, s. 97). Tato skutečnost pro nás může být určitou podvědomou ochranou. Objevila se také skutečnost, že pro informanta nebyl vzhled ani dříve důležitý. Nyní informanti předpokládají,

že sociálně slabší člověk se nemusí žádným zásadním způsobem odlišovat od ostatních. Před nástupem do praxe informanti pokládali za příčinu nepříznivé sociální situace člověka výchovu v rodině, vlastní přičinění, naivitu, ale také náhodu. Tento pohled se od současnosti v zásadě neliší, u informantů však byl spatřován rozdíl v množství důvodů, které vidí jako možnou příčinu sociální situace člověka. Pohled na osoby, které si svoji situaci zapříčinily, se různil. Informanti sdělovali, že měli obavu o to, aby se jim podobná situace nestala, ale také to, že jsou tito lidé strůjcem svého osudu, byli vnímáni jako nezodpovědní, a zneužívající pomoci ostatních. Vyskytla se také skutečnost, že si tito lidé i přesto zaslouží pomoc, nikoliv však od daného informanta, ale od organizací. V současnosti pokládají informanti za důležité si člověka vyslechnout, zjistit příčinu a jeho postoj k řešení situace předtím, než si o něm představu udělají. Tato skutečnost odpovídá tvrzení Hayesové, která uvádí, že pokud získáme dostatek informací, naše postoje jsou následkem toho méně vyhraněné (Hayesová, 2011, s. 100). Také se objevila informace, že každý má možnost se ze situace dostat.

Informanti byli před nástupem do praxe ochotni pomoci sociálně slabšímu člověku poskytnutím potravin, rady a peněz. U informantů se lišil pohled na darování peněz. Na to, jestli budou ochotni danému člověku pomoci, mělo vliv jeho chování a to, zda je pod vlivem návykových látek. Informanti také uvedli, že na jejich reakci mělo vliv osobnostní nastavení, výchova a lítost. V současnosti by informanti byli ochotni poskytnout radu, žádný z nich by v současnosti neposkytl peníze. Pohled na to, co by ovlivnilo jejich reakci, se v zásadě neliší, rozhodující by bylo chování osoby, u jedné z informantek se objevila skutečnost, že už by nebyla ovlivněna lítostí. Na základě zkušenosti s klienty v současnosti však informanti vidí rozdíl v některých skutečnostech. Nyní s klient jednájí s větším respektem a snaží se nepodléhat emocím.

V odpovědích na otázku ohledně využitelnosti Etického kodexu sociálních pracovníků v České republice se informanti rozcházejí. Informanti na něj pohlíží třemi způsoby, pokládají jej za velmi důležitý, nepokládají ho za důležitý a pokládají ho za určitou oporu, ale nikoliv jako nezbytnost. Z odpovědí informantů vyplynulo, že u některých sociálních pracovníků spatřují negativní nastavení vůči klientům a nevhodné chování k nim. V otázce zaměřené na předsudky sociálních pracovníků se osm z devíti informantů shodlo na tom, že se s touto skutečností setkali. Jedna z informantek uvedla,

že předsudky nevnímá. Pouze dvě z informantek přiznaly, že se předsudky objevují i u nich samých, tato skutečnost by odpovídala Myersově teorii sebe prezentace, kdy lidé, kteří chtějí na ostatní zapůsobit, jsou ochotni své postoje navenek upravit (Myers, 2016, s. 134).

U informantů se objevovala neochota mluvit o vnímání sociálně slabších lidí kolegy. Většina z nich odpovídala velmi neurčitě, nechtěli mluvit za ně. Tato skutečnost mohla plynout z toho, že informanti o vnímání kolegů nevěděli, je však také možné, že se u nich objevilo negativní vnímání těchto klientů, ale informanti nechtěli své kolegy poškodit.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jak se lišil postoj sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům před jejich nástupem do praxe a v současnosti. Napsání této práce předcházelo studium publikací a internetových zdrojů. Postojům byla v literatuře věnována poměrně velká pozornost, postoje sociálních pracovníků ve vztahu ke klientům však v literatuře téměř nebyly publikovány. Z prostudované literatury vyplývalo, že bylo předpokládáno, že sociální pracovníci nemají negativní postoje nebo je alespoň dokáží potlačit. Vzhledem k šíři tématu se diplomová práce nezaměřovala na osoby se zdravotním postižením a osoby v penzi.

Diplomová práce se skládala ze dvou částí, teoretické a empirické. Teoretické části práce byly věnovány první tři kapitoly. První kapitola se věnovala pojmu sociální pracovník. Pozornost byla věnována legislativnímu ukotvení profese sociálního pracovníka, etickému kodexu a etice profese, v neposlední řadě se zaměřovala také na vztah sociálního pracovníka ke klientovi. Druhá kapitola byla věnována pojmu sociálně slabší klient. Kapitola se věnovala výskytu tohoto pojmu v literatuře, příčinám nepříznivé sociální situace lidí, ale také možnostem pomoci, které mohou být těmto lidem poskytnuty. Poslední podkapitola byla věnována odboru sociálních věcí, jakožto stěžejnímu orgánu pro empirickou část práce. Třetí kapitola byla věnována postojům. V této kapitole jsme se zaměřili na definici postojů, jejich funkce, vytváření a změny, vzájemný vliv postojů a chování a postoje sociálních pracovníků k sociálně slabším klientům.

Empirická část práce se skládala ze dvou kapitol. První kapitola byla věnována metodologii výzkumu. Zaměřovali jsme se v ní na cíle výzkumného šetření, charakteristiku vybrané výzkumné strategie, výběr výzkumného vzorku, rizika výzkumného šetření, jeho etiku a samotný průběh šetření. Poslední kapitola byla věnována analýze a interpretaci výsledků výzkumného šetření. Pro sběr dat bylo využito kvalitativní výzkumné strategie, jelikož umožňuje hlubší vhled do dané problematiky. Pro analýzu dat bylo využito metody otevřeného kódování.

Z výzkumného šetření vyplývá, že v postojích sociálních pracovníků došlo v některých oblastech ke změnám oproti období před nástupem do praxe. Pracovníci nyní věnují větší pozornost příčinám, které vedou ke vzniku nepříznivé sociální situace lidí. Dalším

významným zjištěním je snaha sociálních pracovníků neodsuzovat klienta před detailním poznáním jeho životní situace i osobnosti. Před nástupem informantů do praxe byla patrná větší negativita vůči této skupině lidí. Zajímavou informací je vzájemné ovlivňování informanta s jeho okolím. V odpovědích informantů se objevilo ovlivňování postojů jeho okolím a rodinou, ale také změna postojů okolí informanta na základě zprostředkování jeho zkušeností s prací se sociálně slabšími klienty. Tyto zkušenosti měly pozitivní vliv na vnímání sociálně slabších lidí informantovým okolím. Změny lze spatřovat také v představě sociálně slabšího člověka. Významný rozdíl je také v reakci informantů na oslovení sociálně slabším člověkem. Zatímco dříve byli informanti méně otevřeni poskytnutí rady, v současnosti upřednostňují slovní pomoc před hmotnou. Tato skutečnost byla patrná jak v zaměstnání informantů, tak i při náhodném setkání se sociálně slabšími lidmi. U informantů je v současnosti patrná snaha o objektivitu a profesionalitu při setkání s touto skupinou lidí, tuto skutečnost lze spatřovat i mimo náplň práce sociálního pracovníka.

Na základě výsledků výzkumného šetření lze tedy říci, že největší posun v postojích sociálních pracovníků lze spatřovat ve snaze vyhnout se unáhleným závěrům o člověku a předsudkům vůči němu. Tato skutečnost může vyplývat ze zkušeností sociálních pracovníků s různými klienty a poznáním jejich životních příběhů, ale také z obklopení lidmi, kteří se snaží o kladný postoj k těmto klientům v rámci zaměstnání nebo vzdělávání. Tato skutečnost potvrzuje informace z teoretické části práce, že čím více informací získáme, tím méně jsou naše názory vyhraněné (Hayesová, 2011, s. 100). Dalším posunem je jejich vztah k poskytnutí pomoci těmto lidem, zatímco dříve byli ochotni jim pomoci finančně, v současnosti by je odkázali na organizace či jim poskytli radu, která jim pomůže dlouhodoběji.

Pokládáme za důležité zmínit rizika výzkumného šetření. Rizikem, které se během výzkumného šetření potvrzovalo, byla potíž zaměřit se pouze na minulost nebo přítomnost. V některých případech bylo nutné využití doplňujících otázek. Potíže, se kterými jsme se setkávali, byla také nejednotnost pojmů využívaných v médiích a odborné literatuře či praxi sociální práce. Zatímco v médiích je využívání tohoto pojmu poměrně běžné, v odborných zdrojích i při rozhovorech s informanty jsme se setkávali s tím, že tento název není využíván. V průběhu výzkumného šetření také informanti využívali častěji označení člověk v nepříznivé životní situaci, nepříznivé

sociální situaci nebo spojení pojmu člověk a označení konkrétní sociální situace (člověk bez domova, drogově závislý člověk). Dalším limitem výzkumného šetření je, že výsledky mohou být vázané na konkrétní informanty a nemusí tak odpovídat postojům ostatních sociálních pracovníků.

Vzhledem k tomu, že se jedná o velmi zajímavé a široké téma, lze spatřovat možnosti dalších výzkumných šetření ve zjišťování postojů sociálních pracovníků v neziskových organizacích.

Tato práce by mohla sloužit jak samotným sociálním pracovníkům, tak také vedoucím pracovníkům a zaměstnavatelům. Dle názoru autorky je velmi důležité věnovat pozornost vlastním postojům a schopnosti s nimi pracovat. Tato práce by mohla pomoci upozornit na tuto skutečnost. Jelikož na základě výzkumného šetření bylo zjištěno, že vliv na postoje sociálních pracovníků měly informace o této skupině lidí a zkušenosti sociálních pracovníků při setkání s nimi, mohla by být tomuto tématu věnována pozornost v rámci přípravy budoucích sociálních pracovníků, ale také ve vzdělávání pracovníků, kteří se již práci s těmito lidmi věnují.

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Transformační tabulka

Tabulka 2 – Přehled informantů

Seznam zdrojů

Tištěné publikace

ARONSON, Elliot; WILSON, Timothy; AKERT, Robin. *Social Psychology*. New Jersey: Dentice Hall, 2005, 624 s., ISBN 978-0133936544.

ANTONI, Petr. Sociální vyloučení a nástroje integrace In: GOJOVÁ, Alice. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava : Ostravská univerzita, 2009, 560 s. ISBN 978-80-7368-627-7.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. 6. vyd. Praha: Portál, 2011, 168 s. ISBN 978-80-7367-909-5.

HOSKOVEC, Jiří. *Psychologie*. Praha: Triton, 2002, 105 s. ISBN 80-7254-219-2.

JANDOUREK, Jan. *Úvod do sociologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, 231 s. ISBN 978-80-7367-644-5.

JANEBOVÁ, Radka. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce. In BANDIT, Rad; DAVIDOVÁ, Ivana; MACUROVÁ, Martina; OPATRŇY, Michal. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015, 55 s. ISBN 978-80-7421-089-1.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2018, 302 s. ISBN 978-80-7553-414-9.

JANOTOVÁ, Helena. *Profesní etika*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005, 95 s. ISBN 80-86861-42-2.

KLIMENTOVÁ, Eva. *Sociální práce: teorie a metody I* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 94 s. ISBN 978-80-244-3439-1.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, 208 s. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich; KOLÁČKOVÁ, Jana; KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010, 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich; KŘIŠŤAN, Alois. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

MYERS, David G. *Sociální psychologie*. Brno: Edika, 2016, 536 s. ISBN 978-80-266-0871-4.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. 2. vyd. Praha: Academia, 2009a, 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Academia, 2009b, 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.

NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: [jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky]*. Praha: Portál, 2003, 223 s. ISBN 80-7178-741-8.

NEČASOVÁ, Mirka; MUSIL, Libor. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků In ŠRAJER, Jindřich; MUSIL, Libor. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008, 150 s. ISBN 978-80-7326-145-0.

PERLOFF, Richard. *The dynamics of persuasion: communication and attitudes in the 21st century*. 3. vyd. New York: Lawrence Erlbaum Associates, 2008. ISBN 0805863605.

PREISSOVÁ, Andrea; JUÁREZ-TOLEDO, Rafael. *Sociální exkluze v multikulturních společnostech: komparace současné situace v České republice a v Mexiku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 191 s. ISBN 978-80-244-3648-7.

PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova: příručka (nejen) pro učitele*. Praha: Triton, 2006, 263 s. První pomoc pro pedagogy. ISBN 80-7254-866-2.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009, 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-8585000-1.

ŠRAJER, Jindřich; MUSIL, Libor. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008, 150 s. ISBN 978-80-7326-145-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004, 356 s. ISBN 80-246-0841-3.

VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012, 159 s. ISBN 978-80-262-0087-1.

Elektronické zdroje

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. *Sociální pracovníci* [online]. 2020 [cit. 2020-05-10]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

Detailní působnost odboru. *Pardubice* [online]. 2006 [cit. 2020-05-10]. Dostupné z: <https://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/detailni-pusobnost-odboru/>

Global social work statement of ethical principles. *International federation of social workers* [online]. 2018 [cit. 2020-05-15]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007, 7(1), 5-6 [cit. 2020-05-07]. ISSN: 1213-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf

MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci,

2008, 8(2), 60-79 [cit. 2020-05-07]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a prevence. *Šumperk* [online]. 2018 [cit. 2020-05-10]. Dostupné z: <https://www.sumperk.cz/cs/sprava-mesta/odbory-mestskeho-uradu/soc/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti-a-prevence.html>

Oddělení sociální pomoci. *Šumperk* [online]. 2018 [cit. 2020-05-10]. Dostupné z: <https://www.sumperk.cz/cs/sprava-mesta/odbory-mestskeho-uradu/soc/oddeleni-socialni-pomoci.html>

Organizační řád Úřadu městské části Praha 8. *Městská část Praha 8* [online]. 2019 [cit. 2020-05-10]. Dostupné z: <https://m.praha8.cz/file/8NW/Organizacni-rad-UMC-Praha-8.pdf>

Podrobný popis činností odboru sociálních věcí a školství. *Statutární město Přerov* [online]. 2019 [cit. 2020-05-10]. Dostupné z: <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-a-skolstvi/podrobny-popis-cinnosti-odboru-socialnich-veci-a-skolstvi.html>

Popis činnosti odboru sociálních věcí. *Město Vizovice* [online]. 2020 [cit. 2020-05-10]. https://www.mestovizovice.cz/e_download.php?file=data/kontakty/subjekty/poznamkas8_4.pdf&original=Popis+C4%8Dinnosti+odboru+soci%C3%A1ln%C3%ADch+v%C4%9Bc%C3%AD+%282%29.pdf

ŠAROCH, Václav. *Rizika v práci sociálního kurátora*. In: *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009. ISBN 978-80-7368-627-7. s. 335-358 Dostupné z: http://projekty.osu.cz/sockur/dok/publikace/gojova_a-sbornik_st_textu.pdf

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dostupné z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Seznam příloh

Příloha 1 – Přepis rozhovoru (paní Petra)

Příloha 1 – Přepis rozhovoru (paní Petra)

T: „*Jak dlouho pracujete se sociálně slabšími klienty?*“

I: „*14 let.*“

T: „*Měla jste před svým nástupem do praxe nějakou zkušenost se sociálně slabším člověkem?*“

I: „*To víte, že jo. Člověk žije nějakým životem, do kterého přijde nějaká...sociální situace...člověk je v nějaké blbě životní situaci. Žijete v rodině, kde je nějaký problém, takže se setkáváte s nějakýma nepříznivýma sociálníma situacemi.*“

T: „*Bavila jste se s někým ve vašem okolí o nějakých zkušenostech se sociálně slabšími lidmi?*“

I: „*Kamarádka měla tatínka, kterej byl alkoholik, druhá kamarádka měla bratra, který bral pervitin, takže to člověk pořád poslouchal. Přijde mi, jako bych tyhle situace přitahovala, že ti lidi za mnou chodili, takže mi moje práce sedla.*“

T: „*A jak Vám přišlo, že Vaše okolí vnímalo sociálně slabší lidi?*“

I: „*Jako negativně, nepátrali po té příčině, když někdo hodně pije, tak proč pije. Společnost si řekne, proč ta ženská řve, ale málokdo se podívá, proč ta paní křičí.*“

T: „*A jak je vnímala Vaše rodina?*“

I: „*S rodinou jsem se o tom moc nebavila, nebo nevzpomínám si. Můj bratr je velice lítostivý, a kdybych mu takhle něco řekla, tak se z toho asi složí a já se nějak nebavím o tomhle, bavíme se o jiných věcech. Když jsem s bratrem cestovala a byli jsme v Argentině, tak tam žili lidi v opravdové chudobě. Vím, že ho to hodně vzalo.*“

T: „*Jak jste před nástupem do praxe vnímala, že média informovala o této skupině lidí?*“

I: „*Nezajímalo mě to, když jsem něco viděla v televizi, tak jsem proti tomu byla imunní. Spíš mě zajímal opravdový kontakt s lidma, a tak to mám dodnes. Když to bylo někde v médiích, tak to pro mě bylo něco, co neexistuje, nehmatatelná záležitost, nezajímalo mě to.*“

T: „*Měla jste v průběhu studia možnost setkat se se sociálně slabšími lidmi?*“

I: „Na praxi jsem pracovala v občanské poradně, takže s těma lidma jsem se v rozhovorech setkávala. “

T: „Jak jste se při tom setkání cítila? “

I: „Pro mě je to součást života, takže mi to nepřišlo, že by to bylo něco nadpřirozeného. Určitě ne žádnou lítost, s tím člověkem můžete soucítit, to je fajn, ale určitě ne lítost, protože to v té práci překáží. Je dobré mít chladnou hlavu, já se v tom cítím, nechci říct, že dobře, ale přemýšlím, jak ten člověk z toho může ven a nabízím mu možnosti řešení. Takže se snažím být objektivní. Samozřejmě jsou lidi, co vám zabrnkají na strunu a něco vám to připomene. Třeba když tu sedí holka a řekne, že se jí rozvádí rodiče a nemá kam jít. V tom vidím sebe. “

T: „A kdybyste si vzpomněla na to, jaké bylo to setkání před nástupem do praxe, tak jak jste se cítila předtím při setkání s takovým člověkem? “

I: „Velice špatně, byla jsem z toho špatná, brala jsem si ty lidi domů. Hodně jsem o tom mluvila se svými kamarády a jeden kamarád mi řekl, že takhle to dělat nemůžu, a takhle mi rozsvítil v té hlavě. Protože oni přišli proto, abys jim pomohla, ne to s nima odžila. “

T: „Věnovali jste se během studia v některém z předmětů problematice sociálně slabších lidí? “

I: „Měli jsme metody práce, určitě mi to něco dalo, víc je poslouchám a během toho nemluví. “

T: „Jak jste si před vstupem do praxe představovala sociálně slabšího klienta? “

I: „To je milné zdání, je jedno, jak ten člověk vypadá, jestli je upravený nebo bez domova. Takhle jsem to měla i předtím. “

T: „Co jste si před nástupem na praxi představovala za důvody, proč se lidé do takové situace dostanou? “

I: „Protože něco nezvládli, ty podmínky asi nebyly fajn. “

T: „Co jste si myslela o lidech, kteří si takovou situaci zapříčinili sami? “

I: „Že to taky nezvládli, že jejich výchova, že je rodiče nevybavili výchovou, nejsou imunní těm situacím, něco se pokazilo v dětství. Ty lidi neodsuzuju, může si za to sám, to může, ale může z toho vylézt, má tu možnost. “

T: „A jak jste dřív reagovala, když Vás někdo takový oslovil? “

I: „Hrozně bych mu chtěla pomoci, a kdyby mě oslovil teď, tak bych mu řekla něco jinýho. Předtím bych mu dala peníze, teď už ne. Teď jsem taková přísnější. “

T: „A jak byste reagovala teď? “

I: „Řekla bych mu, že existuje Armáda spásy, že se tam může najít, předtím bych mu tu stovku dala. “

T: „A mělo něco konkrétního vliv na to, jak se k tomu člověku zachováte? “

I: „Měla jsem lítost, tu už teď nemám. “

T: „Vzpomenete si na nějakou zkušenost se sociálně slabším člověkem v průběhu Vaší praxe? “

I: „Mám takovou zkušenost. Tam litaly i vulgarismy. “

T: „A pomohla Vám nějak tato zkušenost při práci s dalšími klienty? “

I: „Určitě respekt, respektuju to, jak se ten člověk rozhodne, neříkám, že je mi to jedno, ale respektuju ho a nechám ho být. Když chce spolupracovat, tak fajn, pokud ale řekne, že ne nebo vůbec nepřijde, tak jeho rozhodnutí taky respektuju. “

T: „Bavíte se takto s kolegy o zkušenostech s klienty? Jak oni je vnímají? “

I: „Ano, bavíme se, ale spíš o tom, jak těm klientům pomoci. Jak je vnímají, to byste se musela zeptat jich. “

T: „A jak teď Vaše okolí vnímá tyto lidi? “

I: „Okolí se teď dívá na tu příčinu. “

T: „Sledujete teď informace o této skupině lidí v médiích? “

I: „Ano. “

T: „Jak Vám přijde, že o nich informují? “

I: „*Já si to ráda přečtu a beru to s rezervou. Když se jedná třeba o OSPOD, tak to opravdu beru s rezervou, píšou, že se maminka opila a dítě vypadlo z okna, ale nepíšou, co se tam stalo.*“

T: „*Jak vnímáte svoji práci?*“

I: „*Přijde mi to, někdo má slabý životní příběh, myslím si, že tohle jsou takové silné životní příběhy a díky tomu můžu těm lidem pomoci. A baví mě to, protože mi to přijde takové naplňující.*“

T: „*Jak teď vnímáte důvody, proč se lidé do nepříznivé sociální situace dostanou?*“

I: „*Teď vím, že to má někde nějakou příčinu, nějaký start.*“

T: „*Četla jste Etický kodex sociálních pracovníků České republiky?*“

I: „*Ano, dokonce jsem z toho měla zkoušku. Víím, o čem to je.*“

T: „*Jak Vám přijde jeho využitelnost v praxi?*“

I: „*Přijde mi využitelný v celém životě, abychom se k sobě chovali slušně a hezky.*“

T: „*A je něco konkrétního, co Vám na něm přijde, že je při práci s klienty důležité?*“

I: „*Respekt, na tom to stavíme. Když tam má člověk nějaký blok, nebo tím klientem opovrhne, což neříkám, že se děje, ale jsme lidi, třeba když ten člověk zapáchá, tak to má nějaký důvod, proč se to děje.*“

T: „*Myslíte si, že se u sociálních pracovníků objevují předsudky vůči klientům?*“

I: „*Určitě ano, Romové, to je typický příklad, dělala jsem terénního poradce, a tam se to objevovalo. Máme klienta, přijde, kolegyně měla na stole nějakou rovníci od dcery z deváté třídy a ten pán přišel, měl v sobě půl litru vodky a spočítal to. Já bych to do něho asi neřekla a pán byl inženýr.*“