

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

## **Vnímání profese sociální práce veřejností**

Bakalářská práce

Autor: Michaela Mlejnková  
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Vedoucí práce: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Michaela Mlejnková

**Studium:** U16089

**Studijní program:** B6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název bakalářské práce:** **Vnímání profese sociální práce veřejností**

**Název bakalářské práce AJ:** The perception of social work profession by the general public

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Bakalářská práce je zaměřena na vnímání profese sociální práce veřejností. Cílem bakalářské práce bude zjistit, jak společnost nahlíží na sociální pracovníky, pracovníce a sociální práci jako takovou. K dosažení cíle bude využita kvantitativní výzkumná strategie a to technika dotazníku.

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN 8071784737  
MATOUŠEK, Oldřich. Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. 570 s. ISBN 9788026203667  
MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 8071785490

**Garantující pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. Zuzana Hloušková

**Datum zadání závěrečné práce:** 29.6.2018

## **Prohlášení**

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

V Hradci Králové dne

.....

Michaela Mlejnková

## **Poděkování**

Tímto bych ráda poděkovala PhDr. Martinu Smutkovi, Ph.D., za jeho cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěl k vypracování mé bakalářské práce. Také za čas, který mi věnoval při konzultacích a za jeho spolehlivé vedení. Současně děkuji všem respondentům, protože bez jejich ochoty a spolupráce by tato bakalářská práce nemohla vzniknout.

## **Anotace**

MLEJNKOVÁ, Michaela. *Vnímání profese sociální práce veřejností*. Hradec Králové, 2019. 76 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Bakalářská práce je zaměřena na vnímání profese sociální práce veřejností. Tato práce je členěná do dvou hlavních částí, teoretické a praktické. Teoretická část bakalářské práce se zabývá vymezením základních pojmů, definice sociální práce a sociálních pracovníků, vymezení role sociálního pracovníka z pohledu minimálního vzdělání, hodnotového systému, etického kodexu, kompetencí. Důležitou částí je kapitola o vnímání sociálních pracovníků veřejností, která se zabývá faktory, které nás mohou ovlivňovat jako je vlastní zkušenost, stereotypy, předsudky, mýty, média, osobnost klienta a sociálního pracovníka.

Praktická část rozebírá hlavní cíl práce – zjistit, jak společnost nahlíží na sociální pracovníky, pracovnice a sociální práci. K dosažení cíle je využita kvantitativní výzkumná strategie, a to technika dotazníkového šetření.

**Klíčová slova:** prestiž, profese, role, sociální práce, sociální pracovník, vnímání

## **Abstrakt**

MLEJNKOVÁ, Michaela. *The perception of social work profession by the general public*. Hradec Králové, 2019. 76 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

The bachelor thesis is focused on the perception of the social work profession by the public. This is divided into two main parts, theoretical and practical. The theoretical part of the thesis deals with the definition of basic concepts, the definition of social work and social workers, the definition of the role of social worker from the perspective of minimum education, value system, ethical code, competencies. An important part is the chapter on the perception of social workers by the public, which deals with factors that can influence us, such as our own experience, stereotypes, prejudices, myths, media, the client's personality and social worker. The practical part analyzes the main goal of the thesis – to find out how the society perceives not only social workers but also the social work itself. To achieve the objective, the quantitative research strategy called a questionnaire survey has been used.

**Keywords:** reputation, profession, role, social work, social worker, perception

## Obsah

Úvod.....	10
1 Teoretická část.....	11
1.1 Úvod do sociální práce a práce sociálních pracovníků.....	11
1.2 Vymezení pojmů pomoc a kontrola v sociální práci .....	12
1.3 Vymezení pojmů role a profesní role .....	14
1.4 Shrnutí .....	15
2 Vymezení role sociálního pracovníka .....	16
2.1 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí minimálního vzdělání .....	16
2.2 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí hodnotového systému .....	17
2.3 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí etického kodexu .....	18
2.4 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí kompetencí.....	18
2.5 Dělení rolí sociálního pracovníka podle Řezníčka .....	20
2.6 Činnosti sociálního pracovníka .....	21
2.7 Shrnutí .....	22
3 Vnímání sociálních pracovníků veřejností.....	23
3.1 Vnímání a sociální vnímání.....	23
3.2 Faktory, které nás ovlivňují.....	23
3.2.1 Vlastní a zprostředkovaná zkušenost .....	24
3.2.2 Stereotypy, předsudky a mýty .....	24
3.2.3 Osobnost klienta.....	29
3.2.4 Osobnost sociálního pracovníka.....	29
3.2.5 Média.....	30
3.3 Prestiž sociální práce .....	31
3.4 Shrnutí .....	33

4	Metodická část.....	34
4.1	Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu .....	34
4.1.1	Hlavní výzkumný cíl .....	34
4.1.2	Dílčí výzkumné cíle .....	34
4.2	Výzkumná strategie .....	35
4.3	Způsob výběru respondentů a výzkumný nástroj .....	35
4.4	Transformace dílčích cílů .....	36
4.5	Popis organizace a průběh výzkumu .....	38
4.6	Výzkumný soubor.....	39
4.7	Analýza dat .....	40
5	Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace.....	47
5.1	Interpretace výsledků dosažených v rámci dílčího cíle č. 1 .....	47
5.2	Interpretace výsledků dosažených v rámci dílčího cíle č. 2 .....	51
5.3	Interpretace výsledků dosažených v rámci dílčího cíle č. 3 .....	54
6	Kritická sebereflexe.....	61
	Závěr.....	62
	Seznam tabulek .....	69
	Seznam příloh.....	69
	Zdroje .....	64



## **Seznam použitých zkratk:**

DC = dílčí výzkumný cíl

SP = sociální práce

apod. = a podobně

tj. = to jest

tzn. = to znamená

## Úvod

O sociální práci a o sociálních pracovnících slyšíme spoustu informací, které nám zprostředkovávají nejen média, ale i lidé z našeho okolí. Kvůli lidské povaze se dozvídáme především ty negativní zprávy, zatímco o tom pozitivním se mluví velice málo.

Tato bakalářská práce se zabývá zejména vnímáním profese sociální práce veřejností. Téma jsem si vybrala z důvodu reakcí lidí v mém okolí, kteří po zjištění, jaký obor studuji, reagovali zejména negativně. Velice často jsem slyšela, že studuji úplně zbytečný obor. Proto mě zajímalo, zda se k profesi sociálního pracovníka staví podobně i veřejnost.

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, jak společnost nahlíží na sociální pracovníky, pracovníce a sociální práci. Dílčím cílem práce je zjistit, jakou má veřejnost zkušenost s profesí sociální práce a zda ji vnímá jako případovou práci, dalším cílem je zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce, a nakonec se zaměřuji také na to, jak veřejnost i sociální pracovníci hodnotí profesi sociální práce.

Praktická část je věnována vlastnímu výzkumnému šetření, který je postaven na kvantitativní metodě sběru dat. Výzkum byl zaměřen na studenty a rodiče, kteří žijí v Královéhradeckém kraji, a na sociální pracovníky, kteří pracují s cílovými skupinami, např. v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve stejném kraji. Výsledky výzkumného šetření mohou být přínosné pro studenty oboru sociální práce.

Teoretická část se skládá ze tří na sebe navazujících kapitol: nejprve jsou definovány pojmy jako sociální práce, práce sociálních pracovníků, vymezení pomoci a kontroly v sociální práci a rozdíl mezi pojmy jako role a profesní role. V další kapitole se zabývám vymezením rolí sociálního pracovníka pomocí minimálního vzdělání, hodnotového systému, etického kodexu, kompetencí a dělením rolí sociálního pracovníka podle Řezníčka, pak také činnostem sociálního pracovníka. V poslední kapitole rozebírám vnímání sociálních pracovníků veřejností, kde definuji, co je vnímání a sociální vnímání, poté faktory, které nás můžou ovlivnit (vlastní a zprostředkovaná zkušenost, stereotypy, předsudky, mýty, osobnost klienta, osobnost sociálního pracovníka a média). Na závěr jsem se věnovala prestiži sociální práce, kde jsem rozebrala jednotlivé komponenty, z kterých se prestiž skládá, podívala jsem se také na srovnání prestiže s ostatními profesemi.

# 1 Teoretická část

V této práci se budu věnovat vnímání profese sociální práce z pohledu veřejnosti, je tedy třeba si nejprve vymezit základní pojmy a definice, které jsou důležité pro práci sociálního pracovníka.

## 1.1 Úvod do sociální práce a práce sociálních pracovníků

V současné době existuje velké množství definic o sociální práci, avšak jak doba jde neustále kupředu, zpřesňuje se vymezení toho, co všechno je sociální práce. A především proto, že sociální práce jako obor se vyvíjí, je potřeba definovat nejnovější poznatky tohoto oboru. Sociální práce je i velmi rozsáhlá profese a je velmi obtížné ji vymezit. Definice sociální práce by měla být jednoduchá a srozumitelná nejen pro sociální pracovníky, ale také pro širokou veřejnost, jelikož je její součástí.

Jedna z definic sociální práce zní, že „*sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci (...) nebo to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, politici, rodiče (...) nedělají*“ (Gulová, 2011, s. 14). Mezinárodní federace sociálních pracovníků uvádí, že sociální práce je „*činnost, která předchází nebo upravuje problémy jednotlivců, skupin a komunit, vznikající z konfliktů potřeb jedinců a společenských institucí. Jejím záměrem je zlepšit kvalitu života všech lidí*“ (Burianová, 2007).

Matoušek (2003, s. 11) definuje sociální práci jako něco, co je „*společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (...). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilost k sociálnímu uplatnění, nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života*“.

Z těchto uvedených definic nám vyplývá, že sociální práce je společenskovědní disciplínou, která je specifická svou odbornou činností řešící sociální problémy, kdy podporuje sociální fungování jedince na základě lidských práv a společenské spravedlnosti.

Sociálního pracovníka Matoušek (2003) definuje jako člověka, který pomáhá klientům, tj. jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám, aby bylo dosaženo nebo získáno zpět způsobilost k sociálnímu uplatnění, a současně pro toto uplatnění ve společnosti vytvářeny podmínky.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 109 říká, že: „sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (Zákon č. 108/2006 in Sbírka zákonů, 2006).

## 1.2 Vymezení pojmů pomoc a kontrola v sociální práci

Sociální pracovník při výkonu své profese musí klientům, jak pomáhat, tak je i kontrolovat. „Cokoli, co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné, nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje. Obojí patří do „technické“ výbavy pracovníka. Obojí je potřebné a má své místo, obojí jsou profesionální způsoby práce a obojí se vyskytuje v průběhu rozhovoru s klientem“ (Úlehla, 2005, s. 20). Například vykonává-li sociální pracovník dozor nad dodržováním práv dítěte, nebrání to, aby současně nabízel pomoc, která je zaměřená na posílení rodiny (Úlehla, 2005).

V kontextu pomoci je klientem osoba, která chce změnit svou situaci a se kterou pracovník plánuje kroky, aby tyto změny byly naplněny. Podle Úlehly (2005) musí pomoc v sociální práci splňovat tyto podmínky:

1. Klient přichází se svým přáním, tzv. objednávkou.
2. Pracovník reaguje na objednávku klienta a nabídne mu pomoc s jeho přáním.
3. Objednávka i nabídka se opakují, díky čemuž dochází k tzv. dojednávání, tedy nabízení pomoci, kde výsledkem je dohoda o pomoci a cílem této pomoci. Tato spolupráce mezi pracovníkem a klientem vytváří u pracovníka naplněný jeho touhy pomáhat a u klienta svou touhu najít pomoc.

Hartl (in Matoušek 2013, s. 85) uvádí: „Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami“. Je velmi důležité objasnit klientovi jeho problém do té míry, aby byl on sám schopen se rozhodnout, jak s ním naloží. Klient by měl mít správnou motivaci a podporu, která by ho vedla ke správnému rozhodnutí, jak vyřešit svůj problém.

Úlehla (2005, s. 35-37) uvádí následující čtyři profesionální způsoby pomoci:

1. **Doprovázení** - pracovník pomáhá klientovi zvládat jeho problém díky tomu, že mu poskytuje své dovednosti, schopnosti a pevnou oporu.
2. **Vzdělání** - pracovník má vzdělání a informace, které klientovi můžou pomoci rozšířit jeho možnosti. Vzdělávání je vždy vyžádáno ze strany klienta, pokud by tak nebylo, docházelo by místo vzdělávání o vykonávání dozoru.
3. **Poradenství** - pracovník využívá své možnosti při řešení problému pomocí nápadů, návodů a rad, kterým pomáhá klientovi v rámci jeho možností.
4. **Terapie** - pracovník společně s klientem hledá řešení, jak rozpustit problém. Pracovník pomáhá při rozpouštění problému tím, že klienta oceňuje, zplnomocňuje a posiluje možnosti řešení, díky čemuž se problém rozpustí.

*„Kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná, je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné“ (Úlehla, 2005, s. 20).* Když se sociální pracovník ujímá kontroly nad klientem, jedná podle svého rozhodnutí, protože je přesvědčený, že jeho volba postarat se o klienta je jediná správná cesta. Proto je věnováno klientovým přáním méně pozornosti, než jakou by si klient přál. Kontrolu může sociální pracovník snadno zneužít, tudíž je nutné rozlišit mezi užitečnou a zneužitelnou kontrolou, protože profesionální kontrola by měla mít jasná pravidla (Úlehla, 2005).

Úlehla (2005, s. 33-35) rozlišuje čtyři způsoby kontroly:

1. **Opatrování** – jelikož pracovník nevěří ve schopnosti klienta, tak za něj přebírá veškerou zodpovědnost a starost.
2. **Dozor** – pracovník pomáhá klientovi vybranými normami a pravidly, protože klienta vidí jako neschopného. Poté pracovník dohlíží na dodržování těchto pravidel. Přesto pracovník věří, že klient má naději na změnu.
3. **Přesvědčování** – pracovník usměrňuje klienta, aby souhlasil s možnostmi, které mu nabídl, přičemž zná zdroje klienta a věří v jeho schopnosti. V případě, že se povede přesvědčit klienta, pracovník s ním pracuje dle možností. Důležitým cílem přesvědčování je motivace klienta ke změně svých postojů.

4. **Vyjasňování – mezi** klientem a pracovníkem dochází k vyjasňování, co bude předmětem spolupráce a jestli vůbec pracovník uspokojí očekávání klienta. Vyjasňují se pravidla a hranice vzájemné spolupráce mezi klientem a pracovníkem.

### 1.3 Vymezení pojmů role a profesní role

Sociální pracovník při výkonu své profese se dostává do konfliktu rolí. Jelikož tato práce není přímo z oboru sociologie, používám pouze základní shrnutí východisek sociologických proudů pro účely tohoto textu.

Teorie rolí byla zpracována představiteli rozmanitých sociologických proudů. Za hlavní zakladatele teorie rolí mohou být považováni G. H. Mead a R. Linton, kteří ve svých pracích dospěli k podobným zjištěním. Základem teorie rolí je předpoklad, že lidé v sociální struktuře mají různé pozice a role nám označují očekávané jednání držitelů těchto pozic. Rozdělení rolí může být připsané (věk, pohlaví), získané (vzdělání) a vnucené (vojenská služba). R. K. Merton definoval termín **soubor rolí** (role-set), což je soubor možných očekávání, které se vztahují k určité sociální pozici. Očekávání mohou být různá a mohou navozovat jistý druh konfliktu. Komplementarita je, když očekávání nositelů odpovídá očekávání lidí. Konflikt je, když očekávání nositelů rolí neodpovídá očekávání lidí (Navrátil, 2001).

Navrátil (2001, s. 88) uvádí základní typy rolových konfliktů:

- **Konflikt mezi rolemi** (inter-role konflikt) nastává, když jeden člověk vykonává více rolí, které jsou nekompatibilní.
- **Konflikt v roli** (intra-role konflikt) znamená, že různí lidé mají vůči určité roli neshodná očekávání.
- **Dvojznačnost role** nastává, pokud si nositel role není jistý jejím obsahem.
- **Já-role konflikt** je nesoulad mezi kapacitou nositele role a potřebami pro výkon role.

Goffman popsal problém rolové distance jako snahu udržet si určitý odstup od role. Rolovou distancí můžeme vidět ve snaze sociálního pracovníka, který se snaží zachovat si profesionální vztah vůči klientovi. Klient může chápat chování distance sociálního pracovníka jako projev nezájmu o jeho problém. Teorie rolí v praxi sociální práce můžeme při určité situaci chápat jako rolový konflikt – takové vysvětlení je pro klienta přijatelnější a nevnímá to jako osobní kritiku. Díky tomu nám vznikne větší prostor pro intervenci a změnu (Navrátil, 2001).

Goffman přišel se specifickým přístupem k teorií rolí, a to takovým, že lidský život začal analyzovat jako divadelní představení. Podle něj přítomnost jiných lidí má vliv na to, jak lidé hrají svoje role. Není ani tak důležité, co člověk dělá, ale důležitější je, jaké dojmy jeho hra vyvolá, protože celý život je snahou o vytváření dobrého dojmu a souběžně bojem o uchování vlastní identity. Teorie rolí sama o sobě nenabízí žádné praktické postupy k řešení konfliktů rolí, a proto je potřeba obvyklé doplnit o další teorie (Navrátil, 2001).

Profesní roli označujeme jako roli získanou, osvojíme si ji díky profesní přípravě a pracovnímu zařazení na určitou pracovní pozici.

#### **1.4 Shrnutí**

První kapitola mé bakalářské práce měla za úkol vymezit základní pojmy o sociální práci. V první podkapitole byla stručně definovaná a vymezená sociální práce a práce sociálních pracovníků. Poté jsem vymezila, co je pomoc a kontrola a jaká jsou jejich úskalí. Nakonec jsem se zabývala vymezením pojmů role a profesní role a jejich vzájemnými konflikty.

## 2 Vymezení role sociálního pracovníka

V následující podkapitole se budu věnovat vymezení role sociálního pracovníka, a to z několika pohledů: nejprve si vymežím roli sociálního pracovníka pomocí minimálního vzdělání, dále pomocí hodnotového systému, poté etického kodexu, a nakonec pomocí kompetencí.

### 2.1 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí minimálního vzdělání

Učíme se celý život – to je fakt, který si někteří lidé ani neuvědomují. Učení totiž není jen pobyt ve školních lavicích a zkoušení. Jako učení se označuje veškeré získávání zkušeností a formování jedince v průběhu jeho života na základě zkušeností a změny psychiky, s čím se člověk setkává v každodenním životě. *„Vzdělání je chápáno jako předpoklad pro fungování člověka ve společnosti a také pro získání odborného vzdělání a k výkonu určité kvalifikace. Toto platí i pro oblast sociální práce, která má velmi širokou působnost, musí se specializovat a věnovat pozornost měnící se legislativně a objevujícím se novým sociálním problémům“* (Květenská in Elichová, 2017, s.65). Část definice vytvořená Asociací vzdělavatelů v sociální práci nám to potvrzuje: *„Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů. Proto vyžaduje vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání“* (Tomeš in Elichová, 2017, s. 65).

Sociální práci řadíme mezi náročné a pomáhající profese, tudíž k jejímu úspěšnému zvládnutí patří sebereflexe a možnost supervize. Pro její náročnost je potřeba vzdělání jak odborné, tak navazující. Sociální práce je celoživotní proces, kde hlavním cílem je získat další dovednosti a znalosti včetně profesionálních zkušeností, které pracovník potřebuje pro prohlubování své profese a pro rozvoj své osobnosti (MPSV, 2003).

Schopnost sociálního pracovníka by měla být ochota se nadále vzdělávat, aby odváděl kvalitní práci a měl ucelenou profesní identitu (Elichová, Sýkorová, 2015).

*„V roce 1993 vznikla profesní organizace (Asociace vzdělavatelů v SP), která usilovala o uplatňování a prosazování **Minimálního standardu vzdělávání v SP**“* (Matoušek a kol., 2013, s. 509). Asociace vzdělavatelů v SP vydává každoročně dokument s názvem Minimální standard vzdělání v SP, kde jeho cílem je kvalita vzdělání a rozvoj v sociální práci. Hlavním cílem Minimálního standardu vzdělání v SP pro vyšší odborné školy a vysoké školy poskytnout podporu ve výuce sociální práce.

Mezi základní východiska patří:



- návrh koncepce studia na vyšších odborných školách, bakalářského a magisterského studia,
- tříleté pomaturitní studium sociální práce by se mělo průběžně přizpůsobovat situaci na pracovním trhu, aby studenti byli konkurenceschopní; plánování teoretického obsahu studia se musí upravovat tak, aby teoretická výuka odpovídala poznatkům z praxe,
- absolventi škol sociální práce by měli mít takové teoretické znalosti a dovednosti, aby byli způsobilí práce s klienty a po dvouleté praxi byli schopni manažerské činnosti na střední úrovni vedení (Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVP, 2014).

Sociální pracovník může mít kvalitní a odborné dovednosti, ale zároveň jsou důležité jeho osobní vlastnosti, jak je talent, kreativita a kvalita (Matoušek, 2003).

## 2.2 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí hodnotového systému

Hodnoty jsou dalším důležitým faktorem při vymezování rolí sociálních pracovníků. „*Hodnoty vycházející z morálky a lze je definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité. Jsou to normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z možných alternativ jednání*“ (Matoušek, 2003, s. 22).

Hodnoty nám vymezují povahu sociální práce a vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy a širší veřejností. Hodnoty mají také vliv na to, jakou metodu sociální pracovník použije, a jsou nepostradatelné při řešení etických dilemat. Na hodnotách jsou založeny i principy práce s klienty. V etickém kodexu najdeme obecné univerzální hodnoty, avšak historie nám ukázala, že ve společnosti se důrazy kladené na určité hodnoty mění (Matoušek, 2001).

Podle Řezníčka (1994) profese sociální práce s sebou nese několik instrumentálních hodnot, které prošly vývojem mnoha generací. Instrumentálními hodnotami rozumíme respektování svobodného rozhodování, ochrana klienta, respektování důvěrnosti sdělených informací a loajalita vůči zaměstnavateli. Když se sociální pracovník bude řídit těmito hodnotami, tak může dojít k vnitřnímu rozporu mezi tím, co by pracovník měl dělat, a tím, co cítí, že by udělat měl a co je správné. Jako příklad můžeme uvést situaci osob, které jsou závislé na alkoholu. Svým jednáním ohrožují své životy a zároveň i životy lidí ve svém okolí. Od sociálního pracovníka se očekává funkční integrace těchto profesionálních hodnot.

Podle Matouška (2003) by k sociální práci měly patřit hodnoty, jako jsou nároky na svobodu, na jedinečnost lidské bytosti, na spravedlnost a povinnost odpovědnosti vůči společnosti, tzv.

společenská solidarita. V praxi to znamená, že sociální pracovník respektuje klienta bez ohledu na jeho společenský status. Sociální pracovník by měl klientovi poskytnout dostatek prostoru pro realizaci jeho přání, které by však neměly ohrožovat druhé, a při střetu zájmů prosazovat spravedlivé řešení a podporovat klienta, aby se zapojil do všemožných komunit, které by mu pomohly v úspěšné realizaci jeho přání.

Fischer a Milfajt (2008) dochází k podobnému názoru jako Matoušek a považují za prioritní hodnotu vytvoření rovnoprávného vztahu a komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem. Dále říkají, že kvůli vnitřnímu napětí sociálního pracovníka při řešení běžných problémů dochází ke konfliktu profesních a osobních hodnot. Nečasová (Sociální práce 4/2004, s. 40) dodává: „Základním hodnotovým konceptem relevantním pro pracovníky v pomáhajících profesích je respekt ke klientovi. Od něj se odvíjejí další profesní hodnoty, jako je např. individuální přístup, akceptace klienta, seburčení klienta, dodržování diskrétnosti“.

### **2.3 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí etického kodexu**

Společnost sociálních pracovníků přispěla sestavením tzv. etického kodexu, který je platný od 1.1.1995 k definování profesionální role sociálních pracovníků. Etický kodex je obecným návodem, jak se má vykonavatel profese chovat k zaměstnavateli, kolegům, ke společnosti, a hlavně ke klientovi. Etický kodex určuje primární pracovní povinnosti a pravidla.

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

### **2.4 Vymezení role sociálního pracovníka pomocí kompetencí**

Pojem kompetence v latinském slovu *compere*, překládáme jako „být mocen, schopen něčeho, stačit k něčemu“ či „hodit se“. Tento termín se nejčastěji využívá s adjektivy schopný, způsobilý a zručný.

PhDr. Zuzana Havrdová CSc. a její spolupracovníci se zabývají profesionální rolí sociálního pracovníka, kterou vymezují pomocí praktických kompetencí. Kompetence je určitá schopnost a způsobilost sociálního pracovníka, aby zvládal určité činnosti, které souvisí s jeho funkcí, hlavně

schopnost přenášet své zkušenosti, dovednosti a vědomosti do nově vznikajících a neustále se měnících činností i situací v jeho vlastní profesi. Pracovník, který si osvojí určité kompetence, ho vedou ke zvládnutí profesní role. (Matoušek, 2003)

*„Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesní role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. Kompetenci v praxi lze analyzovat z různých hledisek a různými způsoby. Výsledkem takové analýzy může být soustava znaků či funkcionálních prvků, jimiž lze kompetenci v praxi popsat. Takovou soustavu jsme začali označovat jako praktické kompetence.“* (Havrdová, 1999, s. 42). Praktické kompetence představují kompetence profesionální, tj. jak se dovednosti a schopnosti sociálních pracovníků projevují v konkrétní situaci. Reflektují nám, co a jak pracovník dělá, a hlavně nám ukazují především vnímatelné, sledovatelné a zaznamenané chování.

Soustava základních kompetencí se inspirovala materiálem britské Ústřední rady pro vzdělání a trénink v sociální práci, který shrnuje požadavky pro udělení diplomu v sociální práci, zohledňuje standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice a vychází z praktických zkušeností členů týmu, který českou verzi soustavy vytvořil (Matoušek, 2003).

Soustava zahrnuje tyto schopnosti a dovednosti:

- rozvíjet účinnou komunikaci
- orientovat se a plánovat postup
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- zasahovat a poskytovat služby
- přispívat k práci organizaci
- odborně růst

*„Každá z uvedených oblastí profesionální role je blíže charakterizována pomocí tzv. kritérií. V každé kompetenci jsou uvedena taková kritéria, která podle nás popisují složky dané kompetence, které jsou pro naplnění profesionální role nezbytné a současně je lze pozorovat.“* (Havrdová, 1999, s. 42).

Truhlářová (Matoušek a kol., 2013, s. 517) říká, že v současné době oblast kompetencí v sociální práci není jednoznačně vymezená. Tento problém je důsledkem, že daná problematika je velmi složitá, jelikož se role sociálního pracovníka neustále mění, protože se v různých zemích vyvíjí

společenské systémy jinak. Proto není možné specifikovat všeobecnou platnou taxonomii profesionálních kompetencí sociálního pracovníka.

## **2.5 Dělení rolí sociálního pracovníka podle Řezníčka**

Dělení rolí sociálního pracovníka podle Řezníčka zde uvádím z důvodu, že je specifický sám o sobě, protože je kombinací předchozích kompetenčních a jiných pohledů.

Sociální pracovníci ve své profesi zaujímají několik rolí současně stejně jako lékaři či jiná pomáhající povolání. I když jsou budoucí sociální pracovníci s těmito rozdílnými rolemi seznamováni a připravováni ve vzdělávacím procesu, tak nemusí u nich dojít k plnému přijetí a ztotožnění. V tomto případě může dojít k výše zmíněnému konfliktu rolí.

Teď si představíme několik vzájemně se prolínajících rolí, které podle Řezníčka (1994, s. 63-64) vykonávají sociální pracovníci v sociální práci při své profesní činnosti.

***Pečovatel/poskytovatel služeb*** pomáhá klientům s každodenní činností, jelikož se klienti nedokážou postarat o sebe sami. Tyto služby jsou poskytovány v domácnostech klientů či pobytových zařízeních.

***Zprostředkovatel služeb*** pomáhá klientům získat kontakt na správné sociální zařízení, které potřebují, protože klient nemusí znát všechna zařízení či služby, které by mu mohly pomoci. Sociální pracovník funguje jako koordinátor a informátor pomoci vůči klientovi.

***Cvičitel/učitel sociální adaptace*** pomáhá klientům upravit jejich chování tak, aby se zvýšila jejich šance na zdárné vyřešení jejich problémů. Při této činnosti vystupuje sociální pracovník jako trenér či učitel sociálních a adaptačních dovedností a snaží se pomocí úprav chování a prevence nasměrovat klienta, tak aby se vyhnul krizovým situacím.

***Poradce/terapeut*** zastává funkce psychosociálního diagnostika, socioterapeuta, poradenského pracovníka či výzkumníka v praxi. Jeho hlavním cílem je pomáhat klientům, aby tak získali náhled na jejich pocity, způsoby jednání a postoje za účelem podpořit jejich osobní růst a dosažení adaptabilnějšího jednání.

***Případový manažer*** – sociální pracovník je zde v roli manažera, který se dlouhodobě a efektivně věnuje klientovi. Poté, co si s klientem společně stanoví cíl intervence, stanoví si plán, jak toho cíle dosáhnou. Sociální pracovník se snaží klienta napojit na všechny služby, které by mu mohly být k dosažení stanoveného cíle prospěšné. Manažer klienta dlouhodobě sleduje a podle výsledků upravuje postup.

**Manažer pracovní náplně** je organizátor, který zpracovává nadměrný objem práce, plánuje načasování, kontroluje kvalitu poskytovaných služeb a dávkování intervence.

**Personální manažer/personalista** jeho hlavním cílem je zajistit konzultace, výuku, výcvik, supervizi a řízení pracovníků zařízení.

**Administrátor** je ředitelem nebo hlavním vedoucím v zařízení či organizaci. Jeho cílem je plánování, rozvíjení a zavádění určitých způsobů práce, služeb a programů v sociálních a jiných zařízeních sloužících klientům.

**Činitel sociálních změn** je sociální pracovník, který se angažuje při identifikaci a řešení rozsáhlejších společenských problémů.

## 2.6 Činnosti sociálního pracovníka

V této části textu se zabývám činnostmi sociálního pracovníka, protože role zaujímají širší kategorii než činnosti, jelikož je to operacionalizace rolí do podoby činností.

Široké spektrum činností sociálního pracovníka je zařazeno mezi faktory ovlivňující vnímání z toho důvodu, že činnosti sociálních pracovníků, které ve své práci mohou zastávat, jsou velkého záběru. Šíře činností, které pracovník vykonává, ovlivňuje to, jak budeme vnímat pracovníka, se kterým se setkáme na úřadu práce, a jak odlišně budeme vnímat pracovníka z domova důchodců. Dalším faktorem, který může ovlivnit vnímání, je instituce, ve které pracovník pracuje.

Tomeš a kol. (1997, s. 29) rozlišuje okruhy činnosti takto:

- **Sociálně-správní činnosti** – souvisí s poskytováním finanční a věcné podpory s pomoci v systému sociálního zabezpečení (sociální správa) a s uplatňováním nároků
- **Sociálně-právní poradenství** – pomáhá klientům v uplatňování legislativních a správních možností v oblasti sociálního zabezpečení a v orientaci v jejich právech a povinnostech
- **Sociální prevence a sociálně – právní ochrana** – snaží se zabránit sociálnímu vyloučení osob, kterým hrozí, že by mohly být ohroženy kvůli jejich nepříznivé situaci; ochraňují společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů a následku s tím souvisejících
- **Sociální intervence** je „poskytování sociální pomoci spočívající v souhrnu odborných činností od poradenství přes trénink až po organizování, vyjednávání a zastupování

*směřující k obnově a zlepšení psychosociálního fungování klienta – vyvolání sociální změny v sociálním prostředí prospěšném klientovi“ (Tomeš a kol., 1997, s. 29).*

- **Sociální analýza a koncepce** – spočívá v tvorbě a realizaci sociálních programů a v rozboru hromadně se vyskytujících sociálních situací.
- **Supervize** spočívá v tom, kdy jednotlivci, týmy, skupiny a organizace v rámci poskytování poradenského konceptu reflektují a optimalizují vlastní profesní jednání, díky čemuž se zlepšují kvality služeb klientům.
- **Sociální management** – „řízení sociálních organizací a týmů, řízení organizační změny“ (Havrdová, 1999, s. 153)
- **Sociální výzkum** zjišťuje sociální jevy ve společnosti. Výsledky, které jsou získány, jsou buďto ověřeny, rozšířeny, nebo vyhodnoceny.
- **Vzdělání a další vzdělání odborníků**
- **Vědecká činnost** – „rozvoj teorie a metodologie sociální práce“ (Havrdová, 1999, s. 153).

## **2.7 Shrnutí**

Sociální pracovník je nápomocná profese, proto jsem uvedla, jaké je potřebné minimální vzdělání. V další podkapitole jsem definovala, jaké musí mít sociální pracovník hodnoty. Dále byl sociální pracovník vymezen pomocí etického kodexu, následně pak pomocí kompetencí. Popsala jsem dělení rolí podle Řezníčka, nakonec jsem se věnovala činnostem sociálního pracovníka.

### **3 Vnímání sociálních pracovníků veřejnosti**

#### **3.1 Vnímání a sociální vnímání**

Sociální vnímání hraje v našich životech důležitou roli a je podstatnou součástí v komunikaci s ostatními lidmi. V každodenním životě vnímáme spoustu podnětů z okolí, snažíme se své vnímání stabilizovat, a to má za následek, že můžeme jednat na základě stereotypů. Při vnímání cítíme pocity, které přicházejí, a kvůli tomu si uvědomujeme, co je významné a co je jen běžná událost. Z těchto událostí si odnášíme zkušenosti a poznatky. Pocity nám mohou přinášet potěšení, zklamání či odpor. U sociálního vnímání není důležité, čím vnímáme, ale co vnímáme. Při sociálním vnímání zpracováváme informace tak, že vlastní zkušenosti doplňujeme o vlastní očekávání. Důležitou součástí sociálního vnímání je očekávání vnímajícího, protože jsme ovlivněni tím, jak by informace měla vypadat. Ke zpracování obdobných situací využíváme schematizované systémy, díky tomu jsme schopni zpracovávat efektivně velké množství informací. Tento způsob je automatický, rychlý a dá se označit jako stereotypizace. Různá schémata máme na osoby, rodiče i na sebe sami. Při vnímání určité informace předem očekáváme určitou strukturu a jsme připraveni vnímat určitým způsobem (Mikuláščík, 2010).

#### **3.2 Faktory, které nás ovlivňují**

Každý z nás se setkává s různými lidmi a každý kontakt s lidmi nás nějak ovlivňuje. My pak jejich projevy vnímáme a aplikujeme. Vytváříme si k nim nějaký vztah a dáváme jim význam. Za pomoci procesu sociálního vnímání si rozřídíme skutečné informace a specifickým způsobem je zpracujeme. To, jak vnímáme ostatní lidi, je výsledkem zkušeností a danými projevy, které jsme získali kontaktem s ostatními. Jak si vykládáme a vnímáme realitu, je ovlivněno naučenými postoji a názory dané společností (Vágnerová, 2005).

Je mnoho faktorů, které nás ovlivňují, velký podíl na naše vnímání je vlastní zkušenost. Jakou zkušenost jedinec odnese, záleží na obou aktérech interakce. Jeden z důležitých aspektů, od kterého se zkušenost odvíjí, je osobnost obou jedinců. Někteří jedinci se k osobní zkušenosti vůbec nedostanou, pak se může stát, že jeho vnímání může být ovlivněno zkušeností nepřímou, tedy zprostředkovanou jinou osobou. Jeden z největších faktorů, které nás ovlivňují jsou média, která nás každý den zásobují informacemi. Mezi další faktory můžeme považovat stereotypy, předsudky, mýty o sociálních pracovnících a činnostech sociálního pracovníka.

### 3.2.1 Vlastní a zprostředkovaná zkušenost

Každý z nás se může kdykoliv dostat do tíživé sociální situace buď nepřízní osudu, nebo špatnými rozhodnutími, která mohou vyústit například k nějakému zdravotnímu postižení, ztrátě bydlení či práce, závislosti na návykových látkách apod. V tuto chvíli člověk nemá jinou možnost než vyhledat sociální službu, která slouží k naplnění a zajištění základních potřeb člověka, který se ocitl v tíživé sociální situaci. Na základě vyhledání potřebné služby klient získává vlastní zkušenost se sociálním pracovníkem a tuto zkušenost může dál zprostředkovávat dalším osobám.

Zkušenosti v našem životě hrají velkou roli a hodně ovlivňují naše vnímání. Jak bylo uvedeno výš, zkušenosti dělíme na zkušenosti zprostředkované a zkušenosti vlastní. Základní rozdíl mezi zprostředkovanou a vlastní zkušeností je v tom, jestli se sami účastníme aktu či procesu tvorby zkušenosti, nebo zkušenost přebíráme od jiných lidí tím, že jsme buď pozorovateli, nebo posuzovateli této situace. Za nepřímou zkušenost proto považujeme zkušenost, která je zprostředkovaná další osobou, která nám ukazuje svůj vlastní pohled, čímž ovlivňuje naše vnímání zkušenosti. Často si vykládáme vnímané věci, osoby nebo události podle toho, v jaké společnosti se nacházíme. V určitých situacích nás mnohem více ovlivňuje názor a zkušenost skupiny, než jak to ve skutečnosti je a jak bychom to vnímali za jiných podmínek a v jiné společnosti, kde by naše vnímání bylo odlišné (Vágnerová, 1999).

Naše zkušenosti ovlivňují různé faktory, jako je třeba očekávání, zkušenost společnosti a ostatních lidí, rodina a přátelé (Nerudová, 1989).

Jelikož dělám průzkum napříč veřejností, může se stát, že někdo z dotazovaných nemusí mít žádnou zkušenost.

### 3.2.2 Stereotypy, předsudky a mýty

#### Stereotypy

Stereotypy a předsudky měl či je má stále vůči nějaké osobě, skupině či čemukoliv jinému určitě každý z nás, zkrátka se týkají každého z nás. Jak bylo uvedeno výše, stereotypy můžeme získat od jiných lidí, příp. z médií. Tyto předsudky pak ovlivňují náš pohled na svět. Dále do toho spadají i informace o daném jedinci, skupině či národu, kvůli čemuž jsme náchylnější na vytvoření stereotypu.

*„Stereotyp se vymezuje na úrovni pouhých představ člověka, předsudek se již projevuje konkrétními postoji. Stereotypy ve smyslu představ člověka o ostatních lidech patří do oblasti*



*sociální percepce (tj. utváření si dojmu o druhých lidech). Sociální percepce podléhá určitým zákonitostem“ (Weinerová, 2014, s. 9).*

Lidé mají sklony dívat se na ostatní v určitých škatulkách – kategoriích, schématech a stereotypech, zároveň na to má vliv třeba efekt prvního dojmu. Stereotypy vycházejí z podstaty, že nositel, na kterého se stereotyp vztahuje, má určité vlastnosti jen proto, že pochází z určité skupiny nebo okruhu lidí. Přisuzujeme mu tak charakteristické vlastnosti, které je vystihují. Na základě toho určité vlastnosti přisuzujeme všem členům skupiny, aniž bychom zohlednili individuální odlišnosti nebo rozdílné vlastnosti, které mohou být buď pozitivní nebo negativní. Stereotypy jsou často výsledkem nepřiměřené generalizace a přílišného zjednodušení. Stávají se měřítkem pro další informace, a z tohoto důvodu jsou odolné vůči změně. Jsou však pro nás důležité, protože nám usnadňují orientaci ve světě, pomáhají nám s chápáním reality a zrychlují posouzení různých hledisek sociálního světa. Některé stereotypy v nás můžou vyvolat různé emoce, ale není to vždy pravidlem (Weinerová, 2014).

### **Předsudky**

Existuje nespočetné množství definic o tom, co je to předsudek. Allport (2004, s. 39) definuje předsudek jako *„odmítavý až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do této skupiny patří, a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině“*. Předsudek je naše domněnka o lidech, která je ovlivněna informacemi, hodnotami a zkušenostmi s podobnými jedinci, z toho si vyvodíme závěry podle toho, čemu věříme a co očekáváme. Díky našemu rozhodnutí můžeme ublížit či nedat druhou šanci si ani neuvědomujeme (Šišková, 2001).

Musil (2004) definuje předsudek jako neověřený stereotyp. Pokud pracovník pracuje s klientem na základě stereotypu, bez ověření, jestli na klienta tento stereotyp platí, mění se tento stereotyp v předsudek.

Předsudky mohou být reflektované nebo nereflektované. Pokud se jedná o předsudek reflektovaný, tak pracovník si je vědom svého stereotypu, ale tento stereotyp je v něm tak silně zakořeněn, že se ho nedokáže zbavit a tímto se stává předsudkem. O nereflektovaný předsudek se jedná, když sociální pracovník neví, že předsudek má, protože se nikdy nepokusil zjistit, jestli v sobě nějaký předsudek má či nemá, tudíž neví, že má (Janebová, 2014).

Předsudky většinou vedou k diskriminačním projevům a na chování lidí mívají z větší části negativní vliv (Vágnerová, 2005).

Součástí práce není dělat nějaký hluboký rozbor předsudků, celou problematiku předsudků budu hodnotit optikou mýtů o profesích sociálních pracovníků.

### **Mýty o profesi sociálních pracovníků**

O sociální práci a o sociálních pracovnících slyšíme spoustu informací, které nám zprostředkovávají média a/nebo se je dozvídáme ze svého okolí. Jak už bylo řečeno, kvůli lidské povaze se především dozvídáme ty negativní zprávy, o tom pozitivním se mluví velice málo. Na základě těchto zkušeností vzniká dost předsudků a mýtů kolem sociální práce a činností sociálních pracovníků, což pracovníkům stěžuje jejich profesi a snižuje efektivitu pomoci jejím klientům. Je důležité, aby si lidé uvědomovali, jaká je skutečná práce sociálního pracovníka, a špatnými úvahami se nesnižovala prestiž sociální práce.

Ke vzniku mýtů o sociálních pracovnících dochází podle Janebové a Musila (2007) kvůli nejasnosti identity sociální práce, protože vychází z faktu, že sociální pracovník plní ve své práci mnoho rolí. Díky tomu se sociální pracovník snaží u každého klienta využít svého potenciálu na maximum, dále usiluje o zvyšování kvality života a udržení rovnováhy mezi pomocí a kontrolou.

Janebová a Musil (2007, s. 51) specifikovali sedm nejzávažnějších mýtů/veřejných názorů na povahu profese sociálního pracovníka:

1. Sociální práce je případová práce.
2. Existují dva typy sociálních pracovníků: jedni dohlížejí, zatímco druhí pomáhají.
3. Mocnější ve vztahu sociální pracovník vs. klient je klient.
4. Sociální pracovník/pracovnice vždy odpovídá za to, jak situace dopadne.
5. Sociální pracovník musí mít vždy jistotu při svém rozhodování.
6. Sociální práce je založena především na intuici sociálních pracovníků.
7. Čím více se sociální pracovník drží předepsané metodiky, tím je výkon sociální práce kvalitnější.

### **Sociální práce je případová práce**

Tento mýtus je založen na tom, že sociální práce je práce s jednotlivcem. Mnoho pracovníků se domnívá, že práce s klientem končí v momentě, kdy je mu poskytnuta pomoc či dohled. U nápomocných profesí dominuje práce s jednotlivcem, je však mnoho činností, které vyplývají

z definic sociální práce a které ji také přesahují. Případová práce je definována jako práce s jednotlivcem v kontextu jeho sociálního prostředí. Pomoc spočívá v podpoře jedince při řešení jeho situace, zásáhnutí nebo mobilizaci jeho kapacit. Definice oboru nám říká, že bychom se měli snažit zlepšit jeho situaci, nebo se o to alespoň pokusit, tzn., že bychom se neměli zaměřovat pouze na vzniklé případy, ale měli bychom sledovat rizika a ohrožení v populaci a nabízet jim pomoc. Jako další příklad neplatnosti tohoto mýtu je fakt, že mezi ohrožené nepatří jen jednotlivci, ale spadají sem také celé rodiny, skupiny nebo komunity. Pokud má být práce efektivní, musí se brát v potaz i změna sociálního prostředí, protože interakce mezi klienty a jejich sociálním prostředím patří mezi tradiční úkoly sociální práce. Sociální pracovník upozorňuje na potřebu změny či doporučí nutnost spolupráce s jinými souvisejícími obory (Janebová, Musil, 2007).

### **Existují dva typy sociálních pracovníků: jedni dohlížejí, zatímco druzí pomáhají**

Na tento mýtus poukazuje Úlehla (1999), když popisuje problém pomáhajících sociálních pracovníků přijmout dvojnásobný závazek sociální práce, který spočívá v kontrole a pomoci. Na základě tohoto problému se kontrolní pracovník stává tzv. agentem společnosti a pomáhající pracovník se stává tzv. obhájcem klienta – ideální pozice sociálního pracovníka je pozice tzv. prostředníka. Prostředník se snaží ideálně vybalancovat požadavky společnosti a požadavky klienta. Proto je důležité, aby pracovníci přijali dvojnásobnost své role a vždy měli na paměti poslání samotné sociální práce.

### **Mocnější ve vztahu „sociální pracovník – klient“ je klient**

*„Téma moci bývá většinou spojováno s výkonem jiných zaměstnání než pomáhajících profesí, především policie. Nicméně i sociální pracovníci jsou držiteli značné moci, která jim do jisté míry může usnadňovat práci s klienty. Moc lze obecně definovat jako možnost ovlivňovat chování a jednání druhých v souladu se záměry pracovníka.“* (Smutek in Janebová a Musil, 2007, s. 55). Když dojde k použití moci, musí být toto jednání následně legitimováno.

### **Sociální pracovník/pracovnice vždy odpovídá za to, jak situace dopadne**

Pokud sociální pracovník není schopen klientovi pomoc či jej uchránit před problémem, nebo se mu nepodaří klienta přesvědčit a zabránit jeho činu, tak si to často klade za vinu. K tomu můžou přispívat výtky z okolí a obviňující otázky. Sociální pracovník by měl brát zřetel na sebeurčení klienta, jelikož právě klient má největší vliv na to, jak vše dopadne. Existuje ovšem výjimka, kdy převzetí odpovědnosti je legitimní např., u lidí s mentálním postižením či dětí, ale i v tomto případě nesmí být převzetí definitivní. Dost pomáhajících pracovníků má frustraci z nezbytnosti

rozhodovat o životě druhých, pokud nemají o svém rozhodnutí jistotu správnosti, tak je to přivádí k pochybování o své profesionalitě (Janebová, Musil, 2007).

### **Sociální pracovník musí mít vždy jistotu při svém rozhodování**

Sociální pracovník ve své práci musí dodržovat dvě základní hodnoty: právo klienta sebeurčení a sociální zodpovědnost za ohrožené. Praxe nám ukázala, že výsledek řešené situace záleží na zodpovědnosti klienta, tak sociálního pracovníka. Hodnoty sociální práce nám říkají, že bychom neměli klientovi odírat právo na volbu, protože především klient se nakonec rozhodne, jak bude řešit svoji situaci. Jiná situace nastává v okamžiku, kdy klient není schopen převzít odpovědnost (např. mentální postižení). Za těchto okolností je zodpovědnost mnohonásobně vyšší, tím pádem i jeho nejistota v rozhodování, protože se pracovník stává tím, kdo rozhoduje za sebe i za klienta. Pak může dojít k situaci, pokud vše nevyjde podle představ pracovníka, tak může dojít k situaci, kdy se pracovník uchýlí k výtkám typu „kdybych se více snažil, tak...“ (Janebová a Musil, 2007, s. 58)

### **Sociální práce je založena především na intuici sociálních pracovníků + Čím více se sociální pracovník drží předepsané metodiky, tím je výkon sociální práce kvalitnější**

Tyto dva mýty spolu úzce souvisí. První způsob rozhodování je založen na intuici, která nemusí být založená na metodice. Druhý způsob je založen na byrokratickém způsobu práce a vychází z teze, že dodržování metodiky zkvalitňuje sociální práci. Problém prvního přístupu je, že pracovník ovlivňuje klienta na základě svých představ a subjektivních názorů. Problém druhého přístupu je snaha od nadřízených, co nejvíce minimalizovat rizika pochybení, a také ze strany pracovníků vyhnout se vlastním pocitům nejistoty a subjektivně hodnotit situaci klienta. Tato rizika lze relativně eliminovat díky konceptu „uvážlivé pomoci“, které vytvořil Laan. Tento koncept je založen na třech kritériích: první dvě kritéria jsou zaměřena na předcházení riziku vnucování klientovi svých představ. Toto kritérium zahrnuje především takový názor, že pracovník věnuje dostatečnou pozornost objektivním i subjektivním znakům situace. Druhé kritérium je podmínka dialogu mezi pomáhajícím a klientem, kde řeší své náhledy a představy a snaží se najít vzájemnou shodu. Třetí kritérium, resp. metodické kritérium, říká pracovníkům, aby se zamysleli, zda využili všech možných metodik k poskytnutí přiměřené pomoci, příp. zda nedošlo k pochybení (Janebová, Musil, 2007).

Jelikož některé mýty doposud přetrvávají do značné míry, je pro mě stále aktuální se některé z těchto mýtů podívat optikou vlastního výzkumného šetření.

### 3.2.3 Osobnost klienta

Osobnost klienta hraje velkou roli při tvorbě vlastní zkušenosti se sociálním pracovníkem a jeho osobnostních předpokladech, postojích, zájmech, specifických vlastnostech a charakteristikách. To nakonec pomůže zhodnotit, jestli klient bude spolupracovat se sociálním pracovníkem na dalších setkáních. Pokud klient dojde k závěru, že sociální pracovník je pro něj ideální, tak očekávání klienta při příštím setkání bude pozitivně naladěné.

Na celkové vnímání sociálního pracovníka má vliv nejen osobnost a vlastní zkušenost, ale i vliv emocí v situaci, v níž se klient a pracovník nacházejí. Je velice důležité, v jakém emočním rozpoložení se sociální pracovník a klient při kontaktu nacházejí, protože jinak jednáme pod tlakem a jinak jednáme v klidu (Nakonečný, 1999).

Pokud je klient nepříjemný, nebo má sklony k agresivitě, může to do značné míry ovlivňovat chování sociálního pracovníka, kdy klient může pracovníka vnímat negativně, čímž si může vytvořit pocit, že sociální pracovník vůči němu bude jednat negativně i při dalším setkání.

Janoušek a kol. (1981) uvádí, že mezi faktory, které ovlivňují vnímání klienta, patří pohlaví, věk, klientovo profesní zaměření a výše dosaženého vzdělání.

### 3.2.4 Osobnost sociálního pracovníka

Osobnost sociálního pracovníka se z velké části podílí na tom, jakou zkušenost si klient nakonec odnese. Při každém kontaktu si klient všímá charakteristik, které jsou pro něj důležité v daný moment, a porovnává je s předešlými zkušenostmi.

*„Z hlediska spokojenosti klientů rozhoduje kromě kvality samotné poskytované sociální služby vždy i to, do jaké míry se jim sociální pracovníci jeví jako přívětiví, inteligentní, svědomití a emocionálně stabilní lidé.“* (Mlčák, Kubicová, 2006, s. 415).

Klienti také uvádějí, že je dobré, aby sociální pracovník byl důvěryhodný, otevřený, hlavně spolehlivý, diskrétní, sympatický a společenský (Matoušek, 2003).

Na osobnost sociálního pracovníka má vliv zpětná vazba od klientů, kolegů i nadřízených, díky níž se pracovník dozví, jak ho vnímá okolí. Na základě toho se pracovník rozhodne, co to pro něj znamená jako pro člověka nebo pro jeho povolání. Je-li sociální pracovník hodnocen kladně od klientů či od zaměstnavatele, může ho toto ujistit, že svou práci dělá dobře, což jej motivuje a přináší uspokojení (Kopřiva, 2006).

Jako příklad kladného hodnocení můžeme uvést zpětnou vazbu od klientky sociální služby, kde říká: „*Sociální pracovníci by měli pomáhat lidem, kteří to potřebují. Dneska máme možnost jít a poprosit o pomoc, když nevíme a neumíme si sami poradit. Myslím si, že by měli pomoci na úřadě, nebo ve škole, a taky co se týče v rodině, to je taky nutný, protože v některých rodinách jsou problémy a sami to nezvládají řešit, ale taky se o tom stydí mluvit. Je to potřebná práce. V dnešní době je hodně problémů, co se týče vzdělání, bydlení, práce, drog. A tak si myslím, že hodně pomohou řešit společně s rodinami a taky sociální pracovníci by měli dostat důvěru, aby jim lidi věřili. Máme stejné problémy, jestli jsme tmavý nebo bílý. Znáám hodně sociálních pracovníků, a kdykoliv bych šla za nimi, tak vím, že mi poradí a pomůžou. A proto si jich vážím. Nemají to lehké, a proto jim všem za pomoc děkuji“ (Kroková in Bajer, 2008, s. 46).*

Když se sociální pracovník bude dozvídat o svém kladném hodnocení a úspěších, tak se může předejít syndromu vyhoření, jelikož budou převládat pozitivní emoce nad negativními, a tudíž takový pracovník nebude mít negativní představy o své práci, které by následně přenášel klienta.

### **3.2.5 Média**

Masová média (hromadné sdělovací prostředky) se v moderní společnosti stala vlivnou součástí společnosti, a proto by sociální pracovníci s nimi měli počítat i při své práci. Média mají vliv na celkové uspořádání společnosti. Jejich vliv je tak velký, že jsou schopny sociální instituce donutit ke změně chování. Využívají k tomu postupné formování veřejného mínění. Tím, jak posiluje informovanost a vzdělanost jejich odběratelů, dochází k rozvrácení, nebo rozvíjení společenského konsensu, čímž jsou média schopna zasáhnout ať už přímo, tak i nepřímo do mnoha oblastí, které spadají do působnosti sociálních pracovníků (Sveřepa, 2005).

Sociální pracovníci vnímají tlak médií, která využívají sporné situace k tomu, aby vytvořila dojem senzační zprávy, a tím přilákala zájem veřejnosti. Nejhorší na tom je, že zprávy většinou vyznívají v neprospěch sociálních pracovníků kvůli tomu, že média vytvářejí obraz tzv. „zubaté“. Veřejnost je pak vnímá jako represivní orgán, který zneužívá svého postavení, který odebírá děti proti jejich nejlepšímu zájmu a zájmu rodin (Sirius, 2013).

Jako jedna z příčin, proč je sociální práce vnímána v médiích negativně, se zdá být fakt, že k tématům se málokdy vyjadřují odborníci a sociální pracovníci. Sveřepa v roce 2005 analyzoval české deníky, aby posoudil články, které zahrnují sociální práci. Dospěl k závěru, že ve zkoumaném vzorku nebyl žádný text, který by psal sociální pracovník, tj. autor, který by byl s tématem nějak spjat. V tomto nedostatku může být základní problém české sociální práce,

jelikož nedokáže seznámit veřejnost sama s aktuálními tématy, i když by s příležitostmi nebyl problém (Sveřepa, 2005).

Jedno z řešení by asi bylo, aby se sociální pracovníci snažili více prezentovat v médiích a komentovat aktuální kauzy, k nimž mají co říct.

### 3.3 Prestiž sociální práce

V této kapitole se budeme zabývat tématem prestiž sociální práce. Abychom se tomuto tématu mohli věnovat, je třeba definovat, co to ona prestiž je. Pojem prestiž nebo reputace, je často spojována s výkonem povolání. Také se může týkat místa, instituce a věci (Jandourek, 2012).

*„Sociální status a prestiž determinují člověka k vyššímu postavení ve společnosti, a také určují, aby usiloval o vyšší společenské cíle a hodnoty (např. vzdělání, peníze, moc atd.)“* (Cakirpaloglu, 2012, s. 189).

Janebová (2014) nám uvádí, že sociální pracovníci v České republice by se shodli, že jejich prestiž je stejně nízká jako jejich platy. Nízká prestiž může mít vliv na prosazování zájmů našich klientů z důvodu, že většina společnosti nerozumí, k čemu sociální práce slouží, a na základě toho není schopna ocenit práci sociálních pracovníků. Veřejnost by se měla více dozvědět, jaké problémy sociální práce řeší, v čem jim může být prospěšná a co by měla očekávat. To, že řeší specifické problémy společnosti, vede k nízké prestiži profese. Na tomto základě můžeme vyvodit, že lidé dokážou ocenit jen to, čemu rozumí. Dále si za nízkou prestiž sociální práce můžou pracovníci sami, protože nejsou schopni veřejnosti vysvětlit, k čemu jsou prospěšní.

Problém nízké prestiže je nepříjemný jak pro sociální pracovníky, tak pro zájemce o studium tohoto oboru, jelikož v dnešní době stát více podporuje přírodovědné a technické obory různými operačními programy, tudíž se zapomíná na humanitární a sociální obory a tím je dáno, že v následujících letech bude nižší počet zájemců těchto oborů (Elichová, 2017).

Na prestiž sociální práce má zajímavý pohled Hůle (2015), který říká, že sociální pracovníci nemají sílu na budování prestiže. Tento stav zavinil zákon z roku 2006 o sociálních službách, který přetvořil, a tím poškodil „svobodnou a flexibilní profesi mnohdy nesmyslnou administrativou“, která byla do té doby dynamickou profesí. Od té doby místo pomáháním potřebným je to pouze naplňování standardů, kterým každý rok oborové ministerstvo mění požadavky na vykazování indikátorů.

Podle výzkumu (Růžičková, Musil 2009) mezi sociální pracovníky jsme se dozvěděli, že nízká prestiž sociální práce pramení i z jejich nedostatečného vzdělání. Podle pracovníků by za sociálního pracovníka měla být považována pouze osoba s pomaturitním vzděláním v oblasti sociální práce, protože společnost lépe vnímá zkušené a kvalifikované pracovníky.

Janebová (2014. s. 23) uvádí, čím by sociální pracovníci přispěli ke zvýšení prestiže:

- budou přemýšlet nad tím, co je to sociální práce, aby věděli, čím se liší od jiných pomáhajících profesí,
- budou se snažit aktivně objasňovat poslání sociální práce vůči klientům, veřejnosti, jiným profesím i politikům,
- budou vykonávat sociální práci s ohledem na její poslání, takže budou používat odborné postupy zahrnující komplexní přístup, a budou se orientovat nejen na pomoc klientům, ale také na snahu měnit ovlivňovat sociální prostředí, které problémy klientů mnohdy zapříčiňuje,
- budou své postupy legitimovat vzhledem ke klientům, zaměstnavatelům, zadavatelům, médiím i veřejnosti s využitím odborných poznatků sociální práce,
- budou se aktivně podílet na zřízení a fungování samosprávné profesní komory, která může výrazně napomoci prosazovat zájmy klientů i profese sociální práce,
- budou se aktivně vzdělávat v teorii profese a podílet na rozvoji odborné teoretické základny,
- budou se zasazovat o formulaci a prosazování etických zásad a principů v praxi sociální práce.

Nakonec se podíváme na srovnání prestiže s jinými povoláními. Prestiži povolání se věnovalo Centrum pro výzkum veřejného mínění (CVVM) Sociologického ústavu Akademie věd. Ve výzkumu je uvedeno 28 vybraných profesí. Jak můžeme z výzkumu vyčíst, první místo zaujímá profese lékaře, druhé místo zaujímá vědec a třetí místo obsadila zdravotní sestra. Když se podíváme na zbývající profese, zjistíme, že nikde nenajdeme profesi sociálního pracovníka. Z toho vyplývá, že profese sociálního pracovníka podle tohoto výzkumu není příliš vnímána jako prestižní profese mezi veřejností.



Tabulka č. 1: Prestiž povolání (průměrné bodové hodnocení) v letech 2004-2016

	11/2004		6/2007		6/2011		6/2013		2/2016	
	prům.	poř.	prům.	poř.	prům.	poř.	prům.	poř.	prům.	poř.
<i>Profese</i>										
<i>Lékař</i>	89,5	1.	89,8	1.	89,1	1.	91,5	1.	90,2	1.
<i>Vědec</i>	80,7	2.	81,8	2.	75,4	2.	76,3	2.	77,2	2.
<i>Zdravotní sestra</i>					73,9	3.	74,8	3.	72,9	3.
<i>Učitel na vysoké škole</i>	78,5	3.	78,2	3.	72,4	4.	74,6	4.	72,9	4.
<i>Učitel na základní škole</i>	71,3	4.	70,7	4.	70,3	5.	71,1	5.	70,8	5.
<i>Soudce</i>	64,8	6.	65,0	7.	61,0	7.	66,3	6.	64,0	6.
<i>Projektant</i>	64,1	7.	65,5	6.	61,7	6.	62,6	8.	61,2	7.
<i>Programátor</i>	66,3	5.	65,7	5.	60,8	8.	59,7	9.	59,7	8.
<i>Soukromý zemědělec</i>	59,1	10.	59,0	8.	60,3	9.	63,9	7.	58,2	9.
<i>Policista</i>	47,6	20.	52,1	13.	53,9	11.	55,7	10.	56,3	10.
<i>Starosta</i>	60,1	8.	57,4	9.	52,6	14.	53,1	13.	54,1	11.
<i>Voják z povolání</i>	44,8	22.	46,4	21.	48,3	17	49,7	16.	53,6	12.
<i>Truhlář</i>	50,8	16.	51,4	14.	53,2	12.	55,6	11.	52,0	13.
<i>Účetní</i>	53,5	14.	51,3	15.	54,1	10.	52,3	14.	50,4	14.
<i>Majitel malého obchodu</i>	51,2	15.	50,1	16.	51,4	15.	54,8	12.	50,1	15.
<i>Profesionální sportovec</i>	56,1	11.	55,6	10.	51,2	16	47,6	18.	49,3	16.
<i>Opravář elektro</i>	50,2	17.	49,7	18.	-	-	-	-	-	-
<i>Soustružník</i>	47,7	19.	49,0	19.	-	-	-	-	-	-
<i>Manažer</i>	59,4	9.	55,4	11.	53,0	13	50,2	15.	48,8	17.
<i>Ministr</i>	53,8	13.	50,0	17.	38,0	24	37,9	24.	46,5	18.
<i>Stavební dělník</i>					48,1	18	49,3	17.	44,0	19.
<i>Bankovní úředník</i>	50,2	18.	48,7	20.	46,9	19	45,7	19.	42,4	20.
<i>Novinář</i>	54,4	12.	53,0	12.	46,5	20	43,8	21.	41,2	21.
<i>Kněz</i>	46,1	21.	43,2	22.	42,8	22	38,0	23.	41,2	22.
<i>Prodavač</i>	42,8	24.	41,5	23.	43,6	21	44,7	20.	40,3	23.
<i>Sekretářka</i>	43,7	23.	40,5	24.	41,4	23	40,0	22.	37,3	24.
<i>Poslanec</i>	39,9	25.	36,5	25.	27,0	26	25,1	26.	31,2	25.
<i>Uklízečka</i>	29,4	26.	29,0	26.	34,0	25	34,2	25.	28,9	26.

Zdroj: [https://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c2/a2025/t9/eu160309.pdf](https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a2025/t9/eu160309.pdf)

### 3.4 Shrnutí

Poslední kapitola se věnovala vnímání sociálních pracovníků veřejností. Pro ujasnění bylo důležité definovat slovo vnímání a sociální vnímání. V další podkapitole jsem si vymežila faktory, které nás ovlivňují, do kterých spadá vlastní a zprostředkovaná zkušenost, stereotypy, předsudky a mýty – některým mýtům se věnuji ve výzkumné části bakalářské práce, osobnost klienta, osobnost sociálního pracovníka a na závěr média. Na závěr této kapitoly se věnovala podkapitole prestiž sociální práce, kde jsem rozebrala jednotlivé komponenty, ze kterých se prestiž skládá, a podívala jsem se na srovnání prestiže s ostatními profesemi.

## 4 Metodická část

Na teoretickou část práce navazuje část metodická. Obsahem metodické části je vymezení hlavního cíle, který je identický s cílem bakalářské práce, dále následují dílčí cíle a vyhodnocení jeho dat.

### 4.1 Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu

#### 4.1.1 Hlavní výzkumný cíl

Cílem mé bakalářské práce je **zjistit, jak společnost nahlíží na sociální pracovníky, pracovnice a sociální práci**. Dále budu zjišťovat, jak veřejnost a sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce. Zaměřím se, jak veřejnost hodnotí profesi sociální práce.

#### 4.1.2 Dílčí výzkumné cíle

**Cíl č. 1:** zjistit, jakou má veřejnost zkušenost s profesí sociální práce a zda jí vnímá jako případovou práci.

DC1.1: Zjistit, zda mají zkušenosti se sociálním pracovníkem a případně jaké.

DC1.2: Zjistit, zda je dle jejich názoru sociální práce profesí potřebnou.

DC1.3: Zjistit, zda veřejnost vnímá sociální práci jako případovou.

**Cíl č 2.:** zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.

DC2.1: Zjistit, jak veřejnost vnímá pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.

DC2.2: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.

DC2.3: Provést komparaci mezi vnímání pomoci a kontroly v sociální práci z pohledu veřejnosti a pohledu sociálních pracovníků.

**Cíl 3:** zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci hodnotí profesi sociální práce.

DC3.1: Zjistit, zda jsou sociální pracovníci dostatečně platově ohodnoceni.

DC3.2: Zjistit, zda veřejnost vnímá profesi sociální práce jako náročnou.

DC3.3: Zjistit, zda veřejnost považuje vysokoškolské vzdělání jako podstatné při výkonu profese sociálního pracovníka.

DC3.4: Zjistit, jak prestižní je dle veřejnosti profese sociálního pracovníka.

DC3.5: Zjistit, jak veřejnosti vnímá hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií.

DC3.6: Provést komparaci mezi hodnocením profese sociální práce veřejností a sociálními pracovníky.

## 4.2 Výzkumná strategie

Vzhledem k vybranému tématu jsem si pro šetření zvolila metodu kvantitativního výzkumu. Kvantitativní výzkumná strategie je metoda, která zkoumá sociální realitu prostřednictvím sběru empirických dat (Hendl, 2016).

Jako technika kvalitativního výzkumu byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Dotazník lze popsat jako soubor pevně daných otázek, které umožňují získání velkého množství informací za relativně krátký čas. Za další výhodu dotazníku můžeme považovat jeho anonymitu, která nám umožňuje od respondentů získat co nejupřímnější odpovědi. (Punch, 2008)

## 4.3 Způsob výběru respondentů a výzkumný nástroj

Jelikož studuji a žiji v Královéhradeckém kraji, rozhodla jsem se provést výzkum zejména v tomto kraji, proto kritériem pro výběr vhodných respondentů byl Královéhradecký kraj.

Kritéria stanovená pro výběr respondentů:

- student/rodič žijící na území Královéhradeckého kraje,
- sociální pracovníci pracující s cílovou skupinou nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na území Královéhradeckého kraje.

Zvoleným výzkumným nástrojem byl elektronický dotazník umístěný na internetu, který byl vytvořen v online systému Survio.com. Výhodou tohoto systému je snadné a časově nenáročné rozeslání dotazníků respondentům a následné jejich vyplnění. Další výhodou je, že systém automaticky zaznamenává odpovědi. K šíření dotazníku jsem využila sociální sítě pro laickou veřejnost. Pro odbornou veřejnost jsem si v registru sociálních služeb vyhledala elektronické adresy cílových skupin a organizací vhodných pro můj výzkum. Poté jsem je obeslala internetovým odkazem na daný portál a popisem výzkumu.

Odkaz na nevyplněný dotazník pro laickou veřejnost:

<https://www.survio.com/survey/d/V5I7T5L4L7K3F3L3W>

Odkaz na nevyplněný dotazník pro odbornou veřejnost:

<https://www.surveio.com/survey/d/T1E8A0T1M4W8S7L5P>

#### 4.4 Transformace dílčích cílů

Níže uvedu transformaci dílčích výzkumných otázek do zkoumaných kategorií. Pro přehlednost transformace jsem zvolila tři transformační tabulky, které jsou konstruovány na základě dílčích cílů.

Tabulka č. 2.: Transformační tabulka

Dílčí cíl	Dílčí cíle 2. Řádu	Indikátory	Dílčí výzkumná otázka
<b>DC1: Zjistit, jakou má veřejnost zkušenost s profesí sociální práce a zda ji vnímá jako případovou práci.</b>	DC 1.1: Zjistit, zda mají zkušenosti se sociálním pracovníkem, příp. jaké konkrétní.	Zkušenost	Setkal/a jste se někdy s profesí sociálního pracovníka/ sociální pracovnící?  Jaké je Vaše zkušenost se sociálním pracovníkem/ sociální pracovnící?
	DC 1.2: Zjistit, zda je dle jejich názoru sociální práce profesí potřebnou.	Potřebnost	Myslíte si, že práce sociálních pracovníků je pro společnost potřebná?
	DC 1.3: Zjistit, zda veřejnost vnímá sociální práci jako případovou.	Případová práce	Co si představíte, když se řekne sociální práce?

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 3.: Transformační tabulka

<b>Dílčí cíl</b>	<b>Dílčí cíle 2. Řádu</b>	<b>Indikátory</b>	<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
<b>DC2: Zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.</b>	DC 2.1: Zjistit, jak veřejnost vnímá pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.	Pomoc a kontrola	Které z těchto tvrzení o sociálních pracovnících je Vám nejbližší?
	DC 2.2.: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.	Pomoc a kontrola	Které z těchto tvrzení o sociálních pracovnících je Vám nejbližší?
	DC 2.3.: Provést komparaci mezi vnímání pomoci a kontroly v sociální práci z pohledu veřejnosti a pohledu sociálních pracovníků.	Komparace	

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 4.: Transformační tabulka

Dílčí cíl	Dílčí cíle 2. Řádu	Indikátory	Dílčí výzkumná otázka
<b>DC 3: Zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci hodnotí profesi sociální práce.</b>	DC 3.1: Zjistit, zda jsou sociální pracovníci dostatečně platově ohodnoceni.	Platové ohodnocení	Myslíte si, že jsou sociální pracovníci dobře placeni?
	DC 3.2: Zjistit, zda veřejnost vnímá profesi sociální práce jako náročnou.	Náročnost	Považujete práci sociálního pracovníka za náročnou?
	DC 3.3: Zjistit, zda veřejnost považuje vysokoškolské vzdělání jako podstatné při výkonu profese sociálního pracovníka.	Vysokoškolské vzdělání	Považujete vysokoškolské vzdělání za důležité pro výkon profese sociálního pracovníka?
	DC 3.4: Zjistit, jak prestižní je dle veřejnosti profese sociálního pracovníka.	Prestiž	Ohodnoťte prestiž (=dobrý pověst, významnost) profese sociálního pracovníka.
	DC 3.5: Zjistit, jak veřejnost vnímá hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií.	Média	Jak vnímáte hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií (TV, rádio, tisk, internet apod.)?
	DC 3.6: Provést komparaci mezi hodnocením profese sociální práce veřejností a sociálními pracovníky.	komparace	

Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.5 Popis organizace a průběh výzkumu

Sběr dat probíhal v měsících květen a červen 2019 formou internetové komunikace v domácím prostředí dotazovaných. Tento výzkum nemůžeme vztahovat na celou populaci v naší republice, z důvodu praktické realizace se omezují na Královéhradecký kraj. Dotazník byl distribuován mezi

rodiče a studenty. Dotazníky byly anonymní a dobrovolné, byly vytvořeny dva. První dotazník byl vytvořen pro laickou veřejnost, pod kterou spadaly rodiny s dětmi a studenti, kteří žijí na území Královéhradeckého kraje. Druhý dotazník byl vytvořen pro odbornou veřejnost – sociální pracovníky, kteří pracují s cílovou skupinou nízkoprahového zařízení dětí a mládeže a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na území Královéhradeckého kraje. Sociální pracovníci byli obesláni pomocí emailu. Dotazník pro laickou veřejnost obsahuje 14 otázek a pro odbornou veřejnost (sociální pracovníky) pak 16 otázek. Od laické veřejnosti bylo vyplněno celkem 124 dotazníků, od odborné veřejnosti 28 dotazníků.

Data, která jsem získala z dotazníkového šetření, byla zpracována pomocí statistických metod. Získané údaje byly pomocí Wordu převedeny do tabulek.

Získaná data byla postupně vyhodnocována a zpracována. Každá otázka byla zpracována a vyhodnocena zvlášť v následující kapitole. Na základě těchto výsledků byl stanoven závěr výzkumu.

#### **4.6 Výzkumný soubor**

Výzkumným vzorkem v kvantitativním šetření by měla být populace, která s daným tématem souvisí. Pro splnění tohoto požadavku jsem se zaměřila na rodiny s dětmi a studenty, kteří žijí na území Královéhradeckého kraje, a zároveň jsem se zaměřila na sociální pracovníky, kteří pracují s cílovou skupinou nízkoprahového zařízení dětí a mládeže a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na území Královéhradeckého kraje. Se všemi respondenty je projednán souhlas s výzkumem, všichni bez výjimky souhlasí. Dále jsou obeznámeni s účelem dotazníku.

## 4.7 Analýza dat

**V otázkách A12 a B14 zjišťuji pohlaví u dotazovaných z laické a odborné veřejnosti.**

Tabulka č. 5: Zastoupení pohlaví – laická a odborná veřejnost

A12 Pohlaví – laická veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muži	43	34,7 %
Ženy	81	65,3 %
B14 Pohlaví – odborná veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muži	4	14,3 %
Ženy	24	85,7 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka A12 a B14 zjišťovala pohlaví laické a odborné veřejnosti. Z celkového počtu 124 respondentů u laické veřejnosti bylo mužské pohlaví zastoupeno 43 muži, kde největší zastoupení bylo ve věku 15 až 26 let a nejméně ve věku 46 až 55 let. Ženské pohlaví bylo zastoupeno 81 ženami, kde největší zastoupení bylo také v kategorii 15 až 26 let a nejméně ve věku 46 až 55 let. U odborné veřejnosti bylo z celkového počtu 28 respondentů 4 muži a 24 žen.

**V otázkách A13 a B15 upřesňuji zastoupení věkových kategorií u laické a odborné veřejnosti.**

Tabulka č. 6: Zastoupení věkových kategorií u laické a odborné veřejnosti

A13 Věk – laická veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
15–26 let	74	59,7 %
27–35 let	23	18,5 %
36–45 let	19	15,3 %
46–55 let	8	6,5 %
B15 Věk- odborná veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
21–26 let	5	17,9 %
27–35 let	15	53,6 %
36–45 let	6	21,4 %
46–55 let	2	7,1 %

Zdroj: vlastní zdroj



Otázky A13 a B15 zjišťovala zastoupení věkových kategorií u laické veřejnosti. Ve věkové kategorii 15–26 let odpovědělo 74 respondentů, kde největší zastoupení měly ženy, a to 56 respondentek, mužů bylo 18. Ve věkové kategorii 27–35 naopak převládalo mužské zastoupení, a to 14 mužů a 9 žen. V kategorii 36–45 let byly více zastoupeny ženy, a to 10 a mužů bylo 9. V poslední kategorii 46–55 let bylo 6 žen a 2 muži.

Co se týká odborné veřejnosti, tak ve věkové kategorii 21–26 let byly samé ženy. V kategorii 27–35 let byl zastoupen pouze jeden muž a 14 žen. Dále v kategorii 36–45 let byl zastoupen pouze jeden muž a 5 žen. V poslední věkové kategorii 46–55 let byli zastoupeni 2 muži.

**Otázkou A15 a B16 zjišťují informace o nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů z laické a odborné veřejnosti.**

Tabulka č. 7: Nejvyšší dosažené vzdělání – laická a odborná veřejnost

A15 Nejvyšší dosažené vzdělání – laická veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Základní	17	13,7 %
Vyučen	16	12,9 %
Vyučen s maturitou	3	2,4 %
Středoškolské s maturitou	47	37,9 %
Vyšší odborné nebo vysokoškolské	41	33,1 %
B16 Nejvyšší dosažené vzdělání – odborná veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Středoškolské s maturitou	1	3,6 %
Vyšší odborné	1	3,6 %
Vysokoškolské bakalářské	7	25 %
Vysokoškolské magisterské	19	67,8 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázky A15 a B16 zjišťovaly informace o nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů u laické a odborné veřejnosti. Základního vzdělání u laické veřejnosti dosáhlo 17 respondentů, z toho 13 byly ženy a 4 muži. Vyučených bylo 16 respondentů, kde 11 bylo žen a 5 mužů, vyučeno s maturitou byli 3 respondenti, všechno ženy. Středoškolských s maturitou bylo 47 respondentů,

kde 30 bylo žen a 17 mužů, a vyšší odborné, nebo vysokoškolské mělo 41 respondentů a to 24 žen a 17 mužů.

U odborné veřejnosti mělo vzdělání středoškolské s maturitou 1 respondent a to žena, vyšší odborné měl 1 respondent a také žena, vysokoškolské bakalářské vzdělání mělo 7 respondentů, z toho 1 muž a 6 žen, a vysokoškolské magisterské vzdělání mělo 19 respondentů – 3 muži a 16 žen.

**Otázkou A14 zjišťuji u laické veřejnosti, zda jsou studenti nebo rodičové – jejich počet dětí.**

Tabulka č. 8: rozdělení cílové skupiny (student/ rodič)

A14 Cílová skupina	Absolutní četnost	Relativní četnost
Student	75	60,5 %
Rodič	49	39,5 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka A14 nám u laické veřejnosti zjišťovala, jaké je zastoupení rodičů a jaké studentů. Dotazník vyplnilo více studentů než rodičů.

Tabulka č. 9: Počet dětí v rodině

A14 Počet dětí	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	27	55,1 %
2	20	40,9 %
3	1	2 %
4	0	0 %
5	1	2 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka A14 zjišťovala počet dětí v rodině. Jedno dítě mělo 27 respondentů, dvě děti mělo 20 respondentů, tři děti měl 1 respondent, čtyři děti neměl nikdo z daných respondentů a pět dětí měl 1 respondent.

### **Otázkou B1 zjišťuji, s jakou cílovou skupinou pracuje odborná veřejnost**

Tabulka č. 10: cílová skupina – odborná veřejnost

B1 S jakou cílovou skupinou pracujete?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nízkoprahové zařízení dětí a mládeže	6	21,4 %
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	22	78,6 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka B1 nám u odborné veřejnosti zjišťovala, s jakou cílovou skupinou sociální pracovníci pracují. Šest respondentů, kde byl jen jeden muž a zbytek 5 žen, uvedlo, že pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a 22 respondentů, z toho 3 muži a 19 žen pracují v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi.

### **Otázkou B2 zjišťuji, zda mají sociální pracovníci vzdělání v oboru SP.**

Tabulka č. 11: vzdělání v oboru SP – odborná veřejnost

B2 Máte vzdělání v oboru sociální práce?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	22	78,6 %
Ne	6	21,4 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka B2 nám získala informace, zda sociální pracovníci mají vzdělání v oboru sociální práce. 22 respondentů uvedlo, že mají vzdělání v oboru SP a 6 respondentů odpovědělo, že nemá vzdělání v oboru SP.

### **Otázkou B3 zjišťuji působení sociálních pracovníků v oboru sociální práce.**

Tabulka č. 12: působení v oboru sociální práce – odborná veřejnost

B3 Jak dlouho působíte v oboru sociální práce?	Absolutní četnost	Relativní četnost
1–5 let	15	53,6 %
6–10 let	10	35,7 %
11–17 let	3	10,7 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka B3 nám zjistila, jak dlouho sociální pracovníci působí v oboru sociální práce. 15 respondentů odpovědělo, že v sociální oboru působí 1–5 let z toho 13 žen a 2 muži. 10 respondentů má praxi v rozmezí 6–10 let (8 žen a 2 muži) a 3 respondenti uvedli, že mají praxi v období 11–17 let (3 ženy).

**Otázkou B4 zjišťuji, co přivedlo sociální pracovníky k práci sociálního pracovníka.**

Tabulka č. 13: výběr povolání – odborná veřejnost

B4 Co Vás přivedlo k práci sociálního pracovníka/sociální pracovnice?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Chtěl/a jsem studovat školu s humanitním zaměřením	8	28,6 %
Na jinou vysokou školu jsem se nedostal/a	1	3,6 %
Osobní zkušenost	3	10,7 %
Chtěl/a jsem pomáhat druhým lidem	13	46,4 %
Jiné důvody	3	10,7 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka B4 nám zjistila, co přivedlo sociální pracovníky k práci sociálního pracovníka, kde 8 respondentů odpovědělo, že chtěli studovat školu s humanitním zaměřením. 1 respondent uvedl, že se na jinou vysokou školu nedostal. 3 respondenti odpověděli, že měli osobní zkušenost. 13 respondentů uvedlo, že chtěli pomáhat druhým lidem a 3 respondenti uvedli jiné důvody, které zdůvodnili, že dostali nabídku ještě před ukončením studia speciální pedagogiky, dále, že měli chuť být užitečný pro ostatní a poslední důvod, že chtěli být sociálním pracovníkem.

**Otázkou B5 zjišťuji, zda jsou sociální pracovníci spokojeni se svou profesí sociálního pracovníka.**

Tabulka č. 14: spokojenost s profesí sociálního pracovníka – odborná veřejnost

B5 Jste spokojen/a se svou profesí sociálního pracovníka/sociální pracovnice?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Velmi spokojený/á	10	35,7 %
Spíše spokojen/á	13	46,4 %
Neutrální	3	10,7 %
Spíše nespokojen/á	1	3,6 %
Velmi nespokojen/á	1	3,6 %

Zdroj: vlastní zdroj

Cílem otázky B5 bylo zjistit, zda jsou sociální pracovníci spokojeni se svou profesí sociálního pracovníka, tuto otázku jsem vyhodnocovala i skrz délku působení v oboru, kde 10 respondentů (z toho 5 lidí působí v oboru 1–5 let, 3 lidé působí v oboru 6–10 let, a 2 lidé působí 11–17 let) uvedlo, že jsou velmi spokojeni se svou profesí. 13 respondentů (6 lidí působí v oboru 1–5 let, 5 lidí působí 6–10 let a 1 člověk působí 11–17 let) je spíše spokojených s profesí sociálního pracovníka. 3 respondenti, kde všichni působí v oboru 1–5 let odpověděli neutrálně. 1 respondent, který působí v oboru 6–10 let s profesí sociálního pracovníka, je spíše nespokojen, a 1 respondent, který působí v oboru 1–5 let uvedl, že je velmi nespokojen.

### Otázkou B8 zjišťuji, co nejvíce sociálním pracovníkům vadí v práci.

Tabulka č. 15: komplikace práce – odborná veřejnost

B8 Ohodnořte prosím, co Vám na Vaší práci nejvíce vadí:										
1 = nejméně vadí 5 = nejvíce vadí	1		2		3		4		5	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Velký počet klientů	12	42,9 %	9	32,1 %	5	17,9 %	0	0 %	2	7,1 %
Mnoho administrativy	3	10,8 %	9	32,1 %	6	21,4 %	4	14,3 %	6	21,4 %
Nedostatek financí v sociální oblasti	2	7,1 %	1	3,6 %	4	14,3 %	13	46,4 %	8	28,6 %
Nedostatek sociálních pracovníků	2	7,1 %	5	18 %	3	10,7 %	9	32,1 %	9	32,1 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka B8 nám zjišťovala, co nejvíce vadí sociálním pracovníkům na jejich práci. Co se týká velkého počtu klientů, tak 12 respondentů odpovědělo, že jim to nejméně vadí. Nejvíce to vadilo 2 respondentům.

Dále se jednalo o množství administrativy, kde největší počet zastupovalo 9 respondentů odpovědělo, že jim to nevadí.

Na nedostatek financí v sociální oblasti odpovědělo nejvíce 13 respondentů, že jim to vadí.

Na nedostatek sociálních pracovníků odpovědělo 9 respondentů odpovědělo, že vadí a 9 respondentů odpovědělo, že nejvíce vadí.

**Otázkou B9 zjišťuji, kolik času sociální pracovník věnuje klientovi a kolik času věnuje práci s dokumentací.**

Tabulka č. 16: práce s klientem X dokumentace – odborná veřejnost

B9 Napište poměr, kolik času věnujete práci s klientem a kolik času věnujete práci s dokumentací?	Absolutní četnost	Relativní četnost
50:50 (klient X dokumentace)	9	32 %
60:40 (klient X dokumentace)	5	18 %
70:30 (klient X dokumentace)	9	32 %
80:20 (klient X dokumentace)	0	0 %
20:80 (klient X dokumentace)	1	4 %
30:70 (klient X dokumentace)	2	7 %
40:60 (klient X dokumentace)	2	7 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka B9 zjišťovala, kolik času sociální pracovníci věnují práci s klientem a kolik času věnují práci s dokumentací. 4 z 6 sociálních pracovníků, kteří pracují v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, volilo variantu 50:50, další z nich zvolil variantu 70:30 (klient X dokumentace) a poslední z nich zvolil 30:70 (klient X dokumentace). Jeden z respondentů uvedl 70:30 (klient X dokumentace), kde napsal, že se věnuje více klientovi, ale dokumentaci poté dohání ve svém volném času.

## 5 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace

V předchozí kapitole byla popsána metodologie výzkumného šetření, popsán hlavní cíl šetření a dílčí výzkumné cíle. V následujících kapitolách se již zaměřím na samotné zpracování a popis získaných výsledků výzkumného šetření.

### 5.1 Interpretace výsledků dosažených v rámci dílčího cíle č. 1

Prvním dílčím cílem bylo **zjistit, jakou má veřejnost zkušenost s profesí sociální práce a zda ji vnímá jako případovou práci.**

K dosažení prvního dílčího výzkumného cíle byly určeny 4 dotazníkové otázky. Pro každý cíl jsem vytvořila hypotézy, které jsem následně operacionalizovala.

DC1.1: Zjistit, zda mají zkušenosti se sociálním pracovníkem a případně jaké.

Hypotéza č. 1: Předpokládáme, že čtvrtina respondentů má vlastní zkušenost s profesí sociálního pracovníka. a že tyto zkušenosti převažují kladné.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že minimálně 25 % respondentů odpoví „ano, z vlastní zkušenosti“ na otázku č. A3 „*Setkal/a jste se někdy s profesí sociálního pracovníka/ sociální pracovníci?*“ a minimálně 60 % respondentů odpoví buď „*pozitivní*“ nebo „*spíše pozitivní*“ na otázku č. A4 „*Jaká je Vaše zkušenost se sociálním pracovníkem/sociální pracovníci?*“

**Otázkou A3 zjišťuji, zda se laická veřejnost setkala někdy s profesí sociálního pracovníka/ sociální pracovníci.**

Tabulka č. 17: Setkání s profesí sociálního pracovníka

A3 Setkal/a jste se někdy s profesí sociálního pracovníka/ sociální pracovníci?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, z vlastní zkušenosti	33	26,6 %
Ano, ale z předané zkušenosti někým jiným	37	29,8 %
Z médií	23	18,6 %
Ne	31	25 %

Zdroj: vlastní zdroj

Otázka A3 byla otázkou dělicí. Rozdělila nám respondenty do 4 skupin podle způsobu, jestli se někdy v průběhu života setkali s profesí sociálního pracovníka.

Zajímavé je, že vlastní zkušenost má více studentů, než rodičů a vychází to v poměru 20:13.

**Otázkou A4 zjišťuji, jaké zkušenosti má laická veřejnost se sociálními pracovníky.**

Tabulka č. 18: Charakteristika setkání se sociálním pracovníkem

A4 Jaká je Vaše zkušenost se sociálním pracovníkem/sociální pracovnící?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pozitivní	19	57,6 %
Spíše pozitivní	4	12 %
Neutrální	5	15,2 %
Spíše negativní	2	6,1 %
Negativní	3	9,1 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem se **snažila zjistit, zda má veřejnost zkušenost se sociálním pracovníkem a případně jakou.** Nejprve jsem se zaměřila, zda veřejnost má zkušenost se sociálním pracovníkem a pokud ano, jakou. V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů, mělo vlastní zkušenost 26,6 % respondentů a 69,6 % z nich hodnotilo tuto zkušenost jako „*pozitivní*“ či „*spíše pozitivní*“. Na základě těchto výsledků byly všechny stanovené podmínky hypotézy naplněny a **hypotéza č. 1 byla potvrzena.**



DC1.2: Zjistit, zda je dle jejich názoru sociální práce profesí potřebnou.

Hypotéza č. 2: Předpokládáme, že většina veřejnosti bude vnímat sociální práci jako nepotřebnou.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že více jak 60 % respondentů odpoví „spíše nepotřebná“ nebo „nepotřebná“ na otázku č. A5 „*Myslíte si, že práce sociálních pracovníků je pro společnost potřebná?*“

**Otázkou A5 zjišťuji názor od laické veřejnosti, zda je práce sociálních pracovníků pro společnost potřebná.**

Tabulka č. 19: Názor laické veřejnosti, zda je SP potřebná

A5 Myslíte si, že práce sociálních pracovníků je pro společnost potřebná?	Absolutní četnost	relativní četnost
Potřebná	62	50 %
Spíše potřebná	32	25,8 %
Neutrální	15	12,1 %
Spíše nepotřebná	7	5,6 %
Nepotřebná	8	6,5 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem snažila **zjistit, zda je dle veřejnosti sociální práce profesí potřebnou.**

V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A5 odpovědělo 75,8 % respondentů, že je SP profesí „potřebná“ či „spíše potřebná“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 2 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 2 není potvrzena.**

DC1.3: Zjistit, zda veřejnost vnímá sociální práci jako případovou.

Hypotéza č. 3: Na základě mýtu předpokládáme, že veřejnost vnímá sociální práci jako případovou.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že respondenti uvedou minimálně 51 % odpovědí buď „domov seniorů“ či „hendikepovaní“.

**Otázkou A2 zjišťuji u laické veřejnosti, co si představí, když se řekne sociální práce.**

Tabulka č. 20: Co je sociální práce – laická veřejnost

A2 Co si představíte, když se řekne sociální práce?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pomoc a práce s lidmi	48	38,7 %
Úředníci	8	6,5 %
Domov důchodců	9	7,3 %
Hendikepovaní	13	10,5 %
Sociálně slabší skupiny	25	20,2 %
Nevím	2	1,6 %
Sociálka, kurátor dětí	5	4 %
Akademický výzkum	3	2,4 %
Péče	3	2,4 %
Děti	3	2,4 %
Práce pro studenty	1	0,8 %
Společnost či veřejnost	2	1,6 %
Sociální služby	2	1,6 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila **zjistit, zda veřejnost vnímá sociální práci jako případovou**, jelikož případová práce je založena na mýtu, že sociální práce je práce s jednotlivcem. Tento mýtus rozebírají Janebová a Musil ve své publikaci, čemuž se podrobně věnuji v teoretické části. V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A2 odpovědělo 17,8 % respondentů, že si pod pojmem SP představí „domov důchodců“ či „hendikepovaných“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 2 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 3 není potvrzena.**

## 5.2 Interpretace výsledků dosažených v rámci dílčího cíle č. 2

Druhým dílčím cílem bylo **zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.**

K dosažení druhého dílčího výzkumného cíle byla určena pouze jedna dotazníková otázka. Ta byla položena laické a odborné veřejnosti za účelem porovnání výsledků obou skupin. Pro každý cíl jsem vytvořila hypotézy, které jsem následně operacionalizovala.

DC2.1: Zjistit, jak veřejnost vnímá pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.

Hypotéza č. 4: Na základě mýtu předpokládáme, že veřejnost si myslí, že sociální pracovníci jsou rozděleni do dvou skupin, kde jedna dohlíží a druhá pomáhá.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že 75 % respondentů odpoví „*Sociální pracovníci jsou rozděleni na dvě skupiny: jedna dohlíží a druhá pomáhá*“ na otázku A8 „Které z těchto tvrzení o sociálních pracovnících je Vám nejbližší?“

DC2.2: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce.

Hypotéza č. 5: Předpokládáme, že více jak většina sociálních pracovníků budou vnímat pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce, tak že se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že 75 % respondentů odpoví „*Sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty*“ na otázku B10 „Které z těchto tvrzení o sociálních pracovnících je Vám nejbližší?“

DC3.3: Provést komparaci mezi vnímání pomoci a kontroly v sociální práci z pohledu veřejnosti a pohledu sociálních pracovníků.

**Otázky A8 a B10 nám zjišťují, jak laická i odborná veřejnost vnímá pomoc a kontrolu.**

Tabulka č. 21: Pomoc a kontrola – laická a odborná veřejnost

A8 Které z těchto tvrzení o sociálních pracovnících je Vám nejbližší? – laická veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ve většině případů sociální pracovníci klientům pomáhají (např. získání soc. dávek apod.)	15	12,1 %
Ve většině případů sociální pracovníci dohlíží na klienty (např. dohled nad dětmi apod.)	8	6,5 %
Sociální pracovníci jsou rozděleni na dvě skupiny: jedna dohlíží a druhá pomáhá	17	13,7 %
Sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty	67	54 %
Nedokáží posoudit	17	13,7 %
B10 Které z těchto tvrzení o sociálních pracovnících je Vám nejbližší? – odborná veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ve většině případů sociální pracovníci klientům pomáhají (např. získání soc. dávek apod.)	4	14,3 %
Ve většině případů sociální pracovníci dohlíží na klienty (např. dohled nad dětmi apod.)	1	3,6 %
Sociální pracovníci jsou rozděleni na dvě skupiny: jedna dohlíží a druhá pomáhá	6	21,4 %
Sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty	17	60,7 %
Nedokáží posoudit	0	0 %

Zdroj: vlastní zdroj

Zajímavé je, že v odborné veřejnosti se našlo 6 odpovědí, které odpovídají mýtu, že sociální pracovníci jsou rozděleni na dvě skupiny – jedna dohlíží a druhá pomáhá.

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila **zjistit, jak veřejnost vnímá pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce**. V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A8 odpovědělo 13,7 % respondentů, že „*Sociální pracovníci jsou rozděleni na dvě skupiny: jedna dohlíží a druhá pomáhá*“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 4 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 4 není potvrzena**.

Jako další jsem se naopak pomocí tohoto cíle snažila **zjistit, jak sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce**. V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 28 respondentů nám na otázku B10 odpovědělo 60,7 % respondentů, že „*Sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty*“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 5 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 5 není potvrzena**.

Na závěr **provedeme komparaci mezi vnímání pomoci a kontroly v sociální práci z pohledu veřejnosti a pohledu sociálních pracovníků**. Když porovnáme laickou veřejnost a odbornou veřejnost, tak nám vychází shoda o tom, že sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty. Myslím si, že výsledky můžeme považovat za pozitivní, jelikož se laická i odborná veřejnost shodly na tom, že sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak kontrole, jelikož tak by to mělo být.

### 5.3 Interpretace výsledků dosažených v rámci dílčího cíle č. 3

Třetím dílčím cílem bylo **zjistit, jak laická a odborná veřejnost hodnotí profesi sociální práce.**

K dosažení třetího dílčího výzkumného cíle bylo určeno 7 dotazníkových otázek, které byly položeny laické a odborné veřejnosti za účelem porovnání výsledků obou skupin. Pro každý cíl jsem vytvořila hypotézy, které jsem následně operacionalizovala.

DC3.1: Zjistit, zda jsou sociální pracovníci dostatečně platově ohodnoceni.

Hypotéza č. 6: Předpokládáme, že 20 % laické veřejnosti si myslí, že sociální pracovníci jsou dobře placeni.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že 20 % respondentů odpoví „výborně placeni“ či „dobře placeni“ na otázku A7 „Myslíte si, že jsou sociální pracovníci dobře placeni?“

**Otázkou A7 a B6 zkoumám u laické i odborné veřejnosti platové ohodnocení sociálních pracovníků**

Tabulka č. 22: Vnímání platového ohodnocení – laická a odborná veřejnost

A7 Myslíte si, že jsou sociální pracovníci dobře placeni? - laická veřejnost	Absolutní četnost	Relevantní četnost
Výborně placeni	5	4 %
Dobře placeni	8	6,5 %
Průměrně	59	47,6 %
Špatně placeni	33	26,6 %
Nejhůře placeni	19	15,3 %
B6 Myslíte si, že jsou sociální pracovníci dobře placeni? - odborná veřejnost	Absolutní četnost	Relevantní četnost
Výborně placeni	0	0 %
Dobře placeni	1	3,6 %
Průměrně	8	28,5 %
Špatně placeni	12	42,9 %
Nejhůře placeni	7	25 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila **zjistit, zda jsou sociální pracovníci dostatečně platově ohodnoceni**. V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A7 odpovědělo 10,5 % respondentů, že sociální pracovníci jsou „výborně placeni“ či „dobře placeni“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 6 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 6 není potvrzena**.

Na závěr **provedeme komparaci mezi laickou a odbornou veřejností v pohledu na platové ohodnocení sociálních pracovníků**. Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že se laická i odborná veřejnost shodla, že platové ohodnocení je průměrné až špatně placené.

DC3.2: Zjistit, zda veřejnost vnímá profesi sociální práce jako náročnou.

Hypotéza č. 7: Předpokládáme, že 70 % laické veřejnosti vnímá sociální práci jako nenáročnou.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že 70 % laické veřejnosti odpoví „spíše nenáročná“ či „nenáročná“ na otázku č. A6 „Považujete práci sociálního pracovníka za náročnou?“

**Otázkou A6 a B7 zjišťuji pohled laické a odborné veřejnosti, zda vnímají sociální práci jako náročnou.**

Tabulka č. 23: Pohled laické a odborné veřejnosti na vnímání náročnosti SP

A6 Považujete práci sociálního pracovníka za náročnou? - laická veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Náročná	50	40,3 %
Spíše náročná	37	29,9 %
Neutrální	21	16,9 %
Spíše nenáročná	11	8,9 %
Nenáročná	5	4 %
B7 Považujete práci sociálního pracovníka za náročnou? - odborná veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Náročná	8	28,6 %
Spíše náročná	10	35,7 %
Neutrální	8	28,6 %
Spíše nenáročná	2	7,1 %
Nenáročná	0	0 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila **zjistit, zda veřejnost vnímá profesi sociální práce jako náročnou**. V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A6 odpovědělo 12,9 % respondentů, že SP je „spíše nenáročná“ či „nenáročná“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 7 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 7 není potvrzena**.

Na závěr **provedeme komparaci mezi laickou a odbornou veřejností o tom, jak vnímají náročnost SP**. Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že se laická i odborná veřejnost shodla, že SP je spíše náročná až náročná.

DC3.3: Zjistit, zda veřejnost považuje vysokoškolské vzdělání jako podstatné při výkonu profese sociálního pracovníka.

Hypotéza č. 8: Předpokládáme, že 40 % laické veřejnosti považuje vysokoškolské vzdělání za důležité pro výkon profese sociálního pracovníka.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že 40 % respondentů odpoví „důležité“ či „spíše důležité“ na otázku č. A9 „*Považujete vysokoškolské vzdělání za důležité pro výkon profese sociálního pracovníka?*“.

**Otázkou A9 zjišťuji od laické veřejnosti, zda je pro výkon profese sociální práce důležité vysokoškolské vzdělání.**

Tabulka č. 24: Potřeba vysokoškolského vzdělání

A9 Považujete vysokoškolské vzdělání za důležité pro výkon profese sociálního pracovníka?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Důležité	22	17,7 %
Spíše důležité	20	16,1 %
Neutrální	45	36,3 %
spíše nedůležité	24	19,4 %
nedůležité	13	10,5 %

Zdroj: vlastní zdroj



**Otázkou B11 zjišťuji, jaké je dle odborné veřejnosti optimální vzdělání pro sociální pracovníky, aby mohli kvalifikovaně vykonávat svoji práci.**

Tabulka č. 25: Optimální vzdělání – odborná veřejnost

B11 Jaké je podle Vás optimální vzdělání pro sociálního pracovníka/sociální pracovníci, aby mohl/a kvalifikovaně vykonávat svoji práci?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Studium sociální práce na středoškolské úrovni	4	14,3 %
Studium sociální práce na vyšší odborné škole (Dis.)	8	28,6 %
Studium sociální práce na vysokoškolské úrovni – bakalářské studium (Bc.)	10	35,7 %
Studium sociální práce na vysokoškolské úrovni – magisterské studium (Mgr.)	6	21,4 %
Studium sociální práce na vysokoškolské úrovni- (Mgr.) s následným postgraduálním vzděláváním	0	0 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila **zjistit, zda veřejnost považuje vysokoškolské vzdělání jako podstatné při výkonu profese sociálního pracovníka.** V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A9 odpovědělo 33,8 % respondentů, že vysokoškolské vzdělání je „důležité“ či „spíše důležité“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 8 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 8 není potvrzena.**

Na závěr **provedeme komparaci mezi laickou a odbornou veřejností o tom, jak vnímají vysokoškolské vzdělání.** Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že se laická i odborná veřejnost shodla, že vysokoškolské vzdělání je dostatečné.

DC3.4: Zjistí, jak prestižní je dle veřejnosti profese sociálního pracovníka.

Hypotéza č. 9: Předpokládáme, že 80 % laické veřejnosti nepovažuje profesi sociálního pracovníka za prestižní.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že 80 % respondentů odpoví „špatná prestiž“ či „nejnižší prestiž“ na otázku č. A10 „*Ohodnoťte prestiž (= dobrá pověst, významnost) profese sociálního pracovníka.*“

**Otázkou A10 zjišťuji, jak laická veřejnost hodnotí prestiž profese sociálního pracovníka.**

Tabulka č. 26: Prestiž profes sociálního pracovníka – laická veřejnost

A10 Ohodnoťte prestiž (= dobrá pověst, významnost) profese sociálního pracovníka.	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nejvyšší prestiž	4	3,2 %
Dobrá prestiž	22	17,7 %
Neutrální	58	46,8 %
Špatná prestiž	31	25 %
Nejnižší prestiž	9	7,3 %

Zdroj: vlastní zdroj

**Otázkou B12 zjišťuji, jak si sami sociální pracovníci myslí, že je vnímá společnost.**

Tabulka č. 27: Vnímání sociálních pracovníků – odborná veřejnost

B12 Jak si myslíte, že Vás společnost vnímá jako sociální pracovníky?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pozitivně	1	3,6 %
Spíše pozitivně	1	3,6 %
Neutrálně	17	60,6 %
Spíše negativně	8	28,6 %
negativně	1	3,6 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila **zjistit, jak prestižní je dle veřejnosti profese sociálního pracovníka.** V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A10 odpovědělo 32,3 % respondentů, že prestiž sociálních pracovníků je „špatná prestiž“ či „nejnižší

prestiž“. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 9 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 9 není potvrzena.**

Na závěr **provedeme komparaci mezi laickou a odbornou veřejností o tom, jak vnímají prestiž sociálních pracovníků.** Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že se laická i odborná shodla, že prestiž sociálních pracovníků je na úrovni neutrální.

DC.3.5: Zjistit, jak veřejnost vnímá hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií.

Hypotéza č. 10: Předpokládáme, že 60 % laické veřejnosti vnímá negativní obraz sociálních pracovníků z médií.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že 60 % respondentů odpoví „*spíše nenativně*“ či „*negativně*“ na otázku č. A11 „*Jak vnímáte hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií (TV, rádio, tisk, internet apod.)?*“

**Otázkou A11 a B13 zjišťuji, jak laická a odborná veřejnost vnímá hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií.**

Tabulka č. 28: Hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií – laická a odborná veřejnost

A11 Jak vnímáte hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií (TV, rádio, tisk, internet apod.)? – laická veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pozitivně	5	4 %
Spíše pozitivně	21	16,9 %
Neutrálně	62	50 %
Spíše negativně	28	22,6 %
Negativně	8	6,5 %
B13 Jak vnímáte hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií (TV, rádio, tisk, internet apod.)? – odborná veřejnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pozitivně	0	0 %
Spíše pozitivně	4	14,3 %
Neutrálně	11	39,3 %
Spíše negativně	9	32,1 %
Negativně	4	14,3 %

Zdroj: vlastní zdroj

Pomocí tohoto cíle jsem se snažila **zjistit, jak veřejnost vnímá hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií.** V dotazníkovém šetření, kterého se zúčastnilo 124 respondentů nám na otázku A11 odpovědělo 29,1 % respondentů, že obraz sociálních pracovníků je vyobrazen jako „spíše negativně“ či „negativně. Na základě těchto výsledků se u hypotézy č. 10 nenaplnily podmínky pro splnění, tudíž **hypotéza č. 10 není potvrzena.**

Na závěr **provedeme komparaci mezi laickou a odbornou veřejností o tom, jak vnímají hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií.** Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že se laická a odborná veřejnost neshodla, jelikož laická veřejnost hodnocení vnímá neutrálně, kdežto odborná to vnímá spíše negativně až negativně.

## **6 Kritická sebereflexe**

Vzhledem k tomu, že cílovou skupinou tohoto výzkumu byla veřejnost a sociální pracovníci Královéhradeckého kraje, náš vzorek respondentů pro tento výzkum není s ohledem na populaci České republiky příliš velký, tudíž se nedá zobecnit na celou populaci.

Je potřeba zmínit, že kvůli malému vzorku respondentů může dojít ke zkreslení údajů z mnoha různých faktorů – může dojít k tomu, že respondenti nebudou odpovídat pravdivě apod. I přes výše uvedené skutečnosti by podle mě mohly získané výsledky posloužit alespoň jako orientační náhled na dané téma, jenž by pomohl vytvořit přibližný obraz situace ve zkoumané problematice – ve vnímání prose sociální práce veřejností.

## Závěr

V teoretické části práce byly nejdříve vymezeny základní pojmy jako sociální práce, práce sociálních pracovníků, vymezení pomoci a kontroly v sociální práci a vymezení pojmů role a profesní role. Další kapitola byla zaměřena na vymezení rolí sociálního pracovníka pomocí minimálního vzdělání, hodnotového systému, etického kodexu, kompetencí a dělení rolí sociálního pracovníka podle Řezníčka a činnostem sociálního pracovníka. V poslední kapitole jsem se zabývala vnímáním sociálních pracovníků veřejností, kde definuji, co je vnímání a sociální vnímání. Dále faktory, které nás mohly ovlivnit, jako je vlastní a zprostředkovaná zkušenost, stereotypy, předsudky, mýty, osobnost klienta, osobnost sociálního pracovníka a média. Na závěr jsem se věnovala podkapitole prestiži sociální práce, kde jsem rozebrala jednotlivé komponenty, z kterých se prestiž skládá, a podívala jsem se na srovnání prestiže s ostatními profesemi.

Hlavním cílem práce bylo **zjistit, jak společnost nahlíží na sociální pracovníky, pracovnice a sociální práci**. Dílčími cíli práce bylo zjistit, jakou má veřejnost zkušenost s profesí sociální práce a zda jí vnímá jako případovou práci, dále zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce a nakonec zjistit, jak veřejnost i sociální pracovníci hodnotí profesi sociální práce.

Bakalářská práce byla zpracována pomocí kvantitativní výzkumné strategie. Byla použita metoda dotazníkového šetření. Výsledky práce byly zpracovány do tabulek.

Výsledky hypotéz dopadly následovně:

Hypotéza č. 1: Předpokládáme, že čtvrtina respondentů má vlastní zkušenost s profesí sociálního pracovníka. a že tyto zkušenosti převládají kladné. **Hypotéza č. 1 byla potvrzena.**

Hypotéza č. 2: Předpokládáme, že většina veřejnosti bude vnímat sociální práci jako nepotřebnou. **Hypotéza č. 2 není potvrzena.**

Hypotéza č. 3: Na základě mýtu předpokládáme, že veřejnost vnímá sociální práci jako případovou. **Hypotéza č. 3 není potvrzena.**

Hypotéza č. 4: Na základě mýtu předpokládáme, že veřejnost si myslí, že sociální pracovníci jsou rozděleni do dvou skupin, kde jedna dohlíží a druhá pomáhá. **Hypotéza č. 4 není potvrzena.**

Hypotéza č. 5: Předpokládáme, že více jak většina sociálních pracovníků budou vnímat pomoc a kontrolu v rámci výkonu sociální práce, tak že se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty.

**Hypotéza č. 5 není potvrzena.**

Hypotéza č. 6: Předpokládáme, že 20 % laické veřejnosti si myslí, že sociální pracovníci jsou dobře placeni. **Hypotéza č. 6 není potvrzena.**

Hypotéza č. 7: Předpokládáme, že 70 % laické veřejnosti vnímá sociální práci jako nenáročnou. **Hypotéza č. 7 není potvrzena.**

Hypotéza č. 8: Předpokládáme, že 40 % laické veřejnosti považuje vysokoškolské vzdělání za důležité pro výkon profese sociálního pracovníka. **Hypotéza č. 8 není potvrzena.**

Hypotéza č. 9: Předpokládáme, že 80 % laické veřejnosti nepovažuje profesi sociálního pracovníka za prestižní. **Hypotéza č. 9 není potvrzena.**

Výzkum nám poskytl pohled na to, jak společnost nahlíží na sociální pracovníky, pracovnice a sociální práci. Vnímání veřejnosti je ovlivněno mírou vlastní zkušenosti respondenta se sociálním pracovníkem, stereotypy, předsudky a zároveň mediálním obrazem, prezentovaným masovými médii. Výsledky šetření bakalářské práce by mohly být podle mého názoru přínosem pro zvýšení identity profese sociálních pracovnic a sociálních pracovníků. Současně by tyto zjištěná fakta mohla zajímat studenty škol se sociálním zaměřením.

## Zdroje

1. ALLPORT, Gordon Willard. O povaze předsudků. Přeložil Eduard GEISLER. Praha: Prostor, 2004. Obzor (Prostor). ISBN 80-7260-125-3.
2. BAJER, P. Co si myslí o sociální práci ministr, úředníci, odborníci i klient. Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci, 2008, č. 2/2008, s. 46. ISSN 1213-6204
3. BURIANOVÁ, Iva. 2007. Sociální práce. Charita Opava [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: <http://www.charitaopava.cz/equal/metodika/cd/cz/text5a.htm>.
4. CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4033-1.
5. Centrum pro výzkum veřejného mínění  
[https://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c2/a2025/f9/eu160309.pdf](https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a2025/f9/eu160309.pdf)
6. ČESKO. Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České republiky. 2006. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108\\_2006\\_2015.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf)
7. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
8. ELICHOVÁ, Markéta; SÝKOROVÁ, Anna. Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé. Sociální práce [online]. 2015, roč. 15, č. 1, s. 79 – 85. ISSN 1805-885X. [cit. 2018-03-10] Dostupné z: [http://socialniprace.cz/soubory/sp1\\_2015\\_web160707105016.pdf](http://socialniprace.cz/soubory/sp1_2015_web160707105016.pdf)
9. FISCHER, O.; MILFAIT, R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
10. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
11. HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999. 167 s. ISBN 8090208185.



12. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
13. HŮLE, D. (2015). *Komora jen zvýší skupinové sobectví v sociální práci* [online]. Dostupné 28. 01. 2017 z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=697>
14. JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3679-2.
15. JANEBOVÁ, R., MUSIL, L., 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. Sociální práce., č. 1/2007, s. 138. ISSN: 1213-6204.
16. JANEBOVÁ, Radka. Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. Texty k sociální práci. Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce; sv. 12. ISBN 978-80-7435-374-1
17. JANOUŠEK, J. Sociální psychologie. 1. Svazek, 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1981. 135 s. Bez ISBN.
18. KOPŘIVA, K.; ŠIKLOVÁ, J. Lidský vztah jako součást profese. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
19. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
20. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
21. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
22. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
23. Minimální standard vzdělávání. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*. 2014. Praha: ASVP. Dostupné také z: <http://www.asvsp.org/>.
24. MLČÁK, Z.; KUBICOVÁ, A. K pojetí klienta v sociální práci: manažerismus nebo humanistický přístup? In Smutek, M.; Kappl, M. Proměny klienta služeb sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 410-413. Bez ISBN.
25. MUSIL, Libor. Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

26. NAKONEČNÝ, M. Sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-2000-690-7.
27. NAVRÁTIL, P. 2001. Teorie a metody sociální práce. 1. vyd. Brno: Marek Zeman. ISBN 80903070-0-0.
28. Nečasová, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života seniorů v domově. Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální praxi, duben 2004, roč. 2004 , č 4, s. 39-53. ISSN 1213-624.
29. NERUDOVÁ, L. Vybrané problémy sociální psychologie. 1. vyd. Brno: Rektorát MU, 1989. 64 s. ISBN 80-2100-153-4.
30. PUNCH, Keith. Základny kvantitativního šetření. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367381-9
31. RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. (2009). *Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?* Sociální práce/Sociálna práca, číslo 3, str. 79 – 92
32. ŘEZNÍČEK, I. 1994. Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
33. SIRIUS (2013). *Závěrečná zpráva. Podpora pracovníků OSPOD při péči o ohrožené děti - supervize.* [on-line]. Dostupné: 01. 02. 2017 z: <http://www.nadacesirius.cz/soubory/ke-stazeni/projekty/zaverecna-zprava-podpora-pracovniku-ospod-pri-peci-o-ohrozene-deti-supervize.pdf>
34. SVEŘEPA, Milan. 2005. Sociální práce a média. Sociální práce. 2005, č. 4, s 111-119. ISSN 1213-6204.
35. ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. Menšiny a migranti v České republice. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 188 s. ISBN 80-7178-648-9.
36. TOMEŠ, I. Vzdělávací standardy v sociální práci: pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání. 1. vyd. Praha: Sociopress, 1997. 334 s. ISBN 80902260-3-5.
37. ÚLEHLA, I. 2005. Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce. Vyd. 3. Praha: SLON, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-9.

38. VÁGNEROVÁ, M. 2005. Základy psychologie. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 356 s. ISBN 80-246-0841-3.
39. VÁGNEROVÁ, M. Úvod do psychologie. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1999. 209 s. ISBN 80-71844-21-7
40. WEINEROVÁ, Renata. *Romové a stereotypy: výzkum stereotypizace Romů v Ústeckém kraji*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2632-1.

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Prestiž povolání (průměrné bodové hodnocení) v letech 2004-2016

Tabulka č. 2.: Transformační tabulka

Tabulka č. 3.: Transformační tabulka

Tabulka č. 4.: Transformační tabulka

Tabulka č. 5: Zastoupení pohlaví – laická a odborná veřejnost

Tabulka č. 6: Zastoupení věkových kategorií u laické a odborné veřejnosti

Tabulka č. 7: Nejvyšší dosažené vzdělání – laická a odborná veřejnost

Tabulka č. 8: Rozdělení cílové skupiny (student/ rodič)

Tabulka č. 9: Počet dětí v rodině

Tabulka č. 10: Cílová skupina – odborná veřejnost

Tabulka č. 11: Vzdělání v oboru SP – odborná veřejnost

Tabulka č. 12: Působení v oboru sociální práce – odborná veřejnost

Tabulka č. 13: Výběr povolání – odborná veřejnost

Tabulka č. 14: Spokojenost s profesí sociálního pracovníka – odborná veřejnost

Tabulka č. 15: Komplikace práce – odborná veřejnost

Tabulka č. 16: Práce s klientem X dokumentace – odborná veřejnost

Tabulka č. 17: Setkání s profesí sociálního pracovníka

Tabulka č. 18: Charakteristika setkání se sociálním pracovníkem

Tabulka č. 19: Názor laické veřejnosti, zda je SP potřebná

Tabulka č. 20: Co je sociální práce – laická veřejnost

Tabulka č. 21: Pomoc a kontrola – laická a odborná veřejnost

Tabulka č. 22: Vnímání platového ohodnocení – laická a odborná veřejnost

Tabulka č. 23: Pohled laické a odborné veřejnosti na vnímání náročnosti SP

Tabulka č. 24: Potřeba vysokoškolského vzdělání

Tabulka č. 25: Optimální vzdělání – odborná veřejnost

Tabulka č. 26: Prestiž profes sociálního pracovníka – laická veřejnost

Tabulka č. 27: Vnímání sociálních pracovníků – odborná veřejnost

Tabulka č. 28: Hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií – laická a odborná veřejnost

## **Seznam příloh**

Příloha 1: Dotazník A – laická veřejnost

Příloha 2: Dotazník B – odborná veřejnost

## Příloha 1: dotazník A – laická veřejnost

### Vnímání profese sociální práce veřejností

Dobrý den,

věnujte mi prosím několik minut svého času na vyplnění následujícího dotazníku. Jmenuji se Michaela Mlejnková a v současné době jsem studentkou závěrečného ročníku bakalářského studijního programu Sociální práce v Hradci Králové. Následující dotazník slouží pro účely zpracování mé bakalářské práce a prosím Vás o spolupráci na jeho vyplnění.

Prosím o vyplnění pouze rodičů a studentů, kteří žijí v Královéhradeckém kraji.

Cílem tohoto dotazníku je zjistit, jak veřejnost nahlíží na sociální pracovníky a pracovnice.

Dotazník je anonymní.

Veškeré informace, které v rámci výzkumu poskytnete, budou anonymizovány a nebude možné je spojit s Vaší osobou. S Vašimi údaji bude nakládáno jako s přísně důvěrnými dle zásad pro ochranu osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Shromážděná data budou použita pouze k vědeckým účelům.

Za vyplnění dotazníku Vám předem moc děkuji.

#### 1. Prosím o potvrzení, zda jste student nebo rodič, který žije na území Královéhradeckého kraje.

Nápověda k otázce: *Pokud nejste student ani rodič žijící na území Královéhradeckého kraje, prosím nevyplňujte dotazník. Děkuji.*

- Potvruji, že jsem student nebo rodič žijící na území Královéhradeckého kraje.
- Nejsem z Královéhradeckého kraje - prosím nepokračujte ve vyplňování dotazníku.

#### 2. Co si představíte, když se řekne sociální práce?

#### 3. Setkal/a jste se někdy s profesí sociálního pracovníka/ sociální pracovnicí?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano, z vlastní zkušenosti
- ano, ale z předané zkušenosti někým jiným
- z médií
- ne

#### 4. Jaká je Vaše zkušenost se sociálním pracovníkem/ sociální pracovníci?

Nápověda k otázce: Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a "ano", vyplňte následující otázku: Přičemž číslo 1 představuje pozitivně, číslo 5 negativně.

☆☆☆☆☆  / 5

#### 5. Myslíte si, že práce sociálních pracovníků je pro společnost potřebná?

Nápověda k otázce: Přičemž číslo 1 představuje velmi potřebná, číslo 5 nepotřebná.

☆☆☆☆☆  / 5

#### 6. Považujete práci sociálního pracovníka za náročnou?

Nápověda k otázce: Přičemž číslo 1 představuje velmi náročné, číslo 5 nejméně náročné.

☆☆☆☆☆  / 5

#### 7. Myslíte si, že jsou sociální pracovníci dobře placeni?

Nápověda k otázce: Přičemž číslo 1 představuje výborně placeni, číslo 5 nejhůře placeni.

☆☆☆☆☆  / 5

#### 8. Které z těchto tvrzení o sociálních pracovnících je Vám nejbližší?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- ve většině případů sociální pracovníci klientům pomáhají (např. získání sociálních dávek apod.)
- ve většině případů sociální pracovníci dohlížejí na klienty (např. dohled nad dětmi apod.)
- sociální pracovníci jsou rozděleni na dvě skupiny: jedna dohlíží a druhá pomáhá
- sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty
- nedokáží posoudit

#### 9. Považujete vysokoškolské vzdělání za důležité pro výkon profese sociálního pracovníka?

Nápověda k otázce: Přičemž číslo 1 představuje velmi důležité, číslo 5 nepotřebné.

☆☆☆☆☆  / 5

10. Ohodnoťte prestiž (=dobrá pověst, významnost) profese sociálního pracovníka.

Nápověda k otázce: Přičemž číslo 1 představuje nejvyšší prestiž, číslo 5 nejnižší prestiž.

☆☆☆☆☆  / 5

11. Jak vnímáte hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií (TV, rádio, tisk, internet apod.)

Nápověda k otázce: Přičemž číslo 1 představuje pozitivně, číslo 5 negativně.

☆☆☆☆☆  / 5

12. Pohlaví

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- muž  
 žena

13. Uvedte prosím Váš věk:

14. Prosím vyberte, zda jste student nebo rodič.

- student  
 rodič: vyplňte počet dětí

15. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- základní  
 vyučen  
 vyučen s maturitou  
 středoškolské s maturitou  
 vyšší odborné nebo vysokoškolské



## Vnímání profese sociální práce z pohledu sociálních pracovníků

Vážená paní, Vážený pane,

Jmenuji se Michaela Mlejnková a v současné době jsem studentkou závěrečného ročníku bakalářského studijního programu Sociální práce v Hradci Králové. Následující dotazník slouží pro účely zpracování mé bakalářské práce a prosím Vás o spolupráci na jeho vyplnění.

Prosím o vyplnění pouze rodičů a studentů, kteří žijí v Královehradeckém kraji.

Cílem tohoto dotazníku je zjistit, jak společnost nahlíží na sociální pracovníky a jak to vnímají oni samotní.

Dotazník je anonymní.

Veškeré informace, které v rámci výzkumu poskytnete, budou anonymizovány a nebude možné je spojit s Vaší osobou. S Vašimi údaji bude nakládáno jako s přísně důvěrnými i dle zásad pro ochranu osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Shromážděná data budou použita pouze k vědeckým účelům.

Za vyplnění dotazníku Vám předem moc děkuji.

### 1. S jakou cílovou skupinou pracujete?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď a tu ztučňte písmem nebo jinou barvou

- Nizkoprahové zařízení dětí a mládeže
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

### 2. Máte vzdělání v oboru sociální práce?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď a tu ztučňte písmem nebo jinou barvou

- Ano
- Ne

### 3. Jak dlouho působíte v oboru sociální práce?

#### 4. Co Vás přivedlo k práci sociálního pracovníka/sociální pracovníce?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď a tu ztučňte písmem nebo jinou barvou

- Chtěla jsem studovat školu s humanitním zaměřením
- Na jinou u vysokou školu jsem se nedostala
- Osobní zkušenost
- Chtěla jsem pomáhat druhým lidem
- Jiné důvody:

#### 5. Jste spokojen/a se svou profesí sociálního pracovníka/sociální pracovníce?

Nápověda k otázce: Průměr číslo 1 představuje velmi spokojen/a, číslo 5 vůbec nespokojen/a (číslo označte jinou barvou či tučně)

1 2 3 4 5

#### 6. Myslíte si, že jsou sociální pracovníci dobře placeni?

Nápověda k otázce: Průměr číslo 1 představuje výborné placení, číslo 5 nejhůře placení.  
(číslo označte jinou barvou či tučně)

1 2 3 4 5

#### 7. Považujete práci sociálního pracovníka/sociální pracovníce za náročnou?

Nápověda k otázce: Průměr číslo 1 představuje velmi náročné, číslo 5 nejméně náročné.  
(číslo označte jinou barvou či tučně)

1 2 3 4 5

#### 8. Ohodnoťte prosím, co Vám na Vaší práci nejvíce vadí:

Nápověda k otázce: Průměr číslo 1 představuje nejméně vadí, číslo 5 nejvíce vadí. (číslo označte jinou barvou či tučně)

	1	2	3	4	5
velký počet klientů	1	2	3	4	5
mnoho administrativy	1	2	3	4	5
nedostatek financí v sociální oblasti	1	2	3	4	5
nedostatek sociálních pracovníků	1	2	3	4	5

**9. Napište poměr, kolik času věnujete práci s klientem a kolik času věnujete práci s dokumentací?**

Nápověda k otázce: *Například 50:50*

**10. Které z těchto tvrzení o sociálních pracovníků je Vám nejbližší?**

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď a tu ztučňte písmem nebo jinou barvou*

- ve většině případů sociální pracovníci klientům pomáhají (např. získání sociálních dávek apod.)
- ve většině případů sociální pracovníci dohlíží na klienty (např. dohled nad dětmi apod.)
- sociální pracovníci jsou rozdělení na dvě skupiny: jedna dohlíží a druhá pomáhá
- sociální pracovníci se věnují, jak pomoci, tak dohlížení na klienty
- nedokáží posoudit

**11. Jaké je podle Vás optimální vzdělání pro sociálního pracovníka/sociální pracovníci, aby mohl/a kvalifikovaně vykonávat svoji práci?**

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu variantu a tu ztučňte písmem nebo jinou barvou*

- Studium sociální práce na střední odborné škole
- Studium sociální práce na vyšší odborné škole (Dis.)
- Studium sociální práce na vysokoškolské úrovni - bakalářské studium (Bc.)
- Studium sociální práce na vysokoškolské úrovni - magisterské studium (Mgr.)
- Studium sociální práce na vysokoškolské úrovni - (Mgr.) s následným postgraduálním vzděláváním

**12. Jak si myslíte, že Vás společnost vnímá jako sociální pracovníky?**

Nápověda k otázce: *Přičemž číslo 1 představuje pozitivně, číslo 5 negativně. (číslo označte jinou barvou či tučně)*

1 2 3 4 5

**13. Jak vnímáte hodnocení sociálních pracovníků z pohledu médií (TV, rádio, tisk, internet apod.)?**

Nápověda k otázce: *Přičemž číslo 1 představuje pozitivně, číslo 5 negativně. (číslo označte jinou barvou či tučně)*

1 2 3 4 5

#### 14. Pohlaví

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď a tu ztučňte písmem nebo jinou barvou

- muž
- žena

#### 15. Uvedte prosím Váš věk:

#### 16. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď a tu ztučňte písmem nebo jinou barvou

- střední odborné maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské bakalářské
- vysokoškolské magisterské