

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2023

Anna Těcza

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

**Vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska**  
Bakalářská práce

Autor: Anna Těcza  
Studijní program: B092301P – Sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Vedoucí práce: Mgr. Et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.

Hradec Králové, 2023

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Anna Tecza

**Studium:** F20BP0152

**Studijní program:** B0923P240001 Sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce v preventivních službách

**Název bakalářské práce:** **Vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska**

**Název bakalářské práce AJ:** Perception of social workers by the public in the Náchod region

### Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude věnovat vnímání sociálních pracovníků veřejností z pohledu obyvatel Náchodska. Práce by mohla posloužit jako zdroj informací o profesi sociálních pracovníků, jak pro veřejnost obecně, tak i pro případné zájemce o studium Sociální práce, která nemá podle mého názoru dostatečnou prestiž ve společnosti. Závěrečnou prací bych chtěla poukázat na to, že sociální práce není tak snadná a nepotřebná, jak si mnozí mohou myslet a přispět k tomu, aby se sociální práce dostala více do povědomí společnosti. Hlavním cílem bude zjistit, jak veřejnost vnímá sociální pracovníky a co ji při tom ovlivňuje. Teoretická část zaměřím na to, kdo je sociální pracovník, co obnáší jeho profese a jaké jsou předpoklady pro výkon této profese. Další kapitoly budou věnovány tomu, kdo je veřejnost a jaké faktory ji ovlivňují ve vnímání sociálních pracovníků. V praktické části bude zpracování a vyhodnocování výsledků výzkumného šetření, které proběhne kvantitativní dotazníkovou metodou. V závěru práce budou shrnuty všechny zjištěné informace. Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, vnímání, veřejnost

BAJER, P., TOKÁROVÁ, A., 2007 Široká veřejnost stále vnímá sociálních pracovníků jako úředníky. Sociální práce/Sociální práca. (7)1, ISSN: 1213-6204 BARVÍKOVÁ, Jana. Vliv mediálního obrazu profese sociálního pracovníka na její vnímání veřejností. FÓRUM Sociální politiky [online]. 2010, 2010(6). Dostupné z: [https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/03/Barvikova-Jana-Vliv-mediálního-obrazu-profese-socialního-pracovníka-na-její-vnímání-veřejnosti.-FSP\\_c-6-2010.pdf](https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/03/Barvikova-Jana-Vliv-mediálního-obrazu-profese-socialního-pracovníka-na-její-vnímání-veřejnosti.-FSP_c-6-2010.pdf) DRAGOMIRECKÁ, Eva. Prestiž sociální práce očima veřejnosti [online]. Praha: MPSV, 2018, s. 50-53. ISBN 78-80-7421-185-0. Dostupné z: [http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/07/mpsv\\_sbornik\\_NET.pdf#page=50](http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/07/mpsv_sbornik_NET.pdf#page=50) GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1. HANUŠ, P., 2007 Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. Sociální práce/Sociální práca. (7)1, s 5-6. ISSN: 1213-6204. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0. JANEBOVÁ, R.; MUSIL, L. My'ty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. Sociální práce. 2007, č. 1, s. 50-61. ISSN 1213-6204. MÁTEL, Andrej. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. MATOUŠEK, O. Za'klady sociálních práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. MUSIL, L., 2007. Sociální práce, č. 1/2007. ISSN: 1213-6204. PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. Velký sociologický slovník. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-311-3. SVER'EPA, M., 2005. Sociální práce a média. Sociální práce, č. 4/2005, s. 111?119. ISSN 1213-6204. VÁGNEROVÁ, Marie. Úvod do psychologie. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-71844-21-7 VA'GNEROVA', M., 2004. Za'klady psychologie. Praha: Karolinum, 356 s. ISBN 80-2460-841-3.

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

**Vedoucí práce:** Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 15.6.2022

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

V Hradci Králové dne .....

*Anna Těcza* .....

## **Anotace**

TECZA, Anna. 2023. *Vnímání sociálních pracovníků v oblasti Náchodska*. Hradec Králové. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.

Bakalářská práce se bude věnovat vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska. Práce by mohla posloužit jako zdroj informací o profesi sociálních pracovníků/ic, a to jak pro veřejnost obecně, tak i pro případné zájemce o studium sociální práce a příbuzných oborů. Sociální práce nemá dle mého názoru dostatečnou prestiž ve společnosti. Hlavním cílem práce bude zjistit, jak veřejnost vnímá sociální pracovníky/ice a co ji při tom ovlivňuje. Teoretická část bude zaměřena na to, kdo je sociální pracovník/ice, co obnáší jeho profese a jaké jsou předpoklady pro výkon této profese. Druhá kapitola bude o tom, kdo je veřejnost a jaké faktory ovlivňují její vnímání sociálních pracovníků/ic. V praktické části se zaměřím na zpracování a vyhodnocení výsledků získaných kvantitativní metodou, formou dotazníků. V závěru práce budou shrnuty všechny zjištěné informace.

**Klíčová slova:** sociální práce, sociální pracovník, vnímání, veřejnost

## **Anotation**

TECZA, Anna. 2023. *Public`s perception of social workers in the Náchod region*. Hradec Králové. Bachelor`s Thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Arts. Supervisor: Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.

The bachelor's thesis will be devoted to the public's perception of social workers in the Náchod region. The work could serve as a source of information about the profession of social workers, both for the general public and for those interested in studying social work and related fields. In my opinion, social work does not have enough prestige in society. The main goal of the work will be to find out how the public perceives social workers and what affects them in that work. The theoretical part will focus on who a social worker is, what his profession entails and what are the prerequisites for the performance of this profession. The second chapter will be about who the public is and what factors influence their perception of social workers. In the practical part, I will focus on the processing and evaluation of the results obtained by the quantitative method in the form of questionnaires. At the end of the work, all the information found will be summarized.

**Keywords:** social work, social worker, perception, public

# Obsah

I.	CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ .....	10
II.	TEORETICKÁ ČÁST .....	11
1.	ZÁKLADNÍ POJMY .....	11
1.1	<i>Kdo je sociální pracovník/ice</i> .....	11
1.2	<i>Kompetence sociálního pracovníka/ice</i> .....	12
1.3	<i>Nároky na vzdělání pro výkon profese sociálního pracovníka/ice</i> .....	13
1.4	<i>Předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka/ice</i> .....	13
1.5	<i>Etický kodex společnosti sociálních pracovníků/ice ČR</i> .....	15
1.6	<i>Pomoc a kontrola v kontextu sociální práce</i> .....	16
1.7	<i>Oblast působnosti sociálních pracovníků/ice</i> .....	18
1.8	<i>Práce sociálních pracovníků/ice</i> .....	18
1.9	<i>Prestiž sociální práce</i> .....	20
	<i>Shrnutí</i> .....	21
2.	VNÍMÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ VEŘEJNOSTÍ .....	22
2.1	<i>Veřejnost a veřejné nastolování témat</i> .....	22
2.2	<i>Osobnost</i> .....	23
2.3	<i>Vnímání</i> .....	23
2.4	<i>Sociální percepce</i> .....	24
2.5	<i>Faktory ovlivňující vnímání</i> .....	25
2.6	<i>Vliv masových médií na vnímání sociálních pracovníků</i> .....	27
2.7	<i>Obraz sociální práce ve vybraných veřejných médiích na Náchodsku</i> .....	28
	<i>Shrnutí</i> .....	30
III.	EMPIRICKÁ ČÁST .....	31
3.1	<i>Cíl výzkumného šetření</i> .....	31
3.2	<i>Metodika výzkumného šetření</i> .....	32
3.1	<i>Reflexe rizik výzkumného šetření</i> .....	32
3.3	<i>Výzkumné hypotézy</i> .....	34
3.2	<i>Charakteristika zkoumaného souboru</i> .....	34
3.3	<i>Operacionalizace</i> .....	35
3.4	<i>Popis průběhu šetření</i> .....	40
3.5	<i>Popis a interpretace výsledků</i> .....	41
3.6	<i>Shrnutí výsledků vzhledem k vytyčeným cílům práce</i> .....	62
	<i>Závěr</i> .....	64
	SEZNAM LITERATURY: .....	66
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ: .....	68
	SEZNAM PŘÍLOH: .....	69

## Úvod

Hlavním cílem bakalářské práce bude zjistit, **jak veřejnost v oblasti Náchodska vnímá sociální pracovníky a co ji při tom ovlivňuje.**

Vnímání sociálních pracovníků/ic veřejností je v posledních letech dle mého názoru velmi aktuální téma, neboť například koronavirová krize postihla nějakým způsobem všechny občany a přibylo tak mnoho lidí, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc. Je tak důležité vědět, jak veřejnost nahlíží na nabízenou pomoc sociálních pracovníků/ic, zda jim věří či ne, zda vůbec vědí, s čím vším jim může sociální pracovník/ice pomoci.

Téma je významné nejen pro společnost, ale i pro samotné sociální pracovníky/ice, a tedy i obor Sociální práce celkově. Sociální pracovníci/ice se tak po přečtení práce mohou dozvědět, jak je na ně nahlíženo a mohou s tím nakládat ve svůj prospěch. Budou mít zpětnou vazbu na své působení a prostor se zlepšit.

Vypracováním bakalářské práce bych chtěla zjistit, jaké je aktuální vnímání sociálních pracovníků/ic v mém místě bydliště, tedy Náchodska, těsně před tím, než nastoupím do výkonu povolání v oboru sociální práce, abych věděla, na co se zaměřit během případné depistáže klientů a prvokontaktu s nimi.

Práce by mohla posloužit jako zdroj informací o profesi sociálních pracovníků/ic, jak pro veřejnost obecně, tak i pro případné zájemce o studium. Je podle mě velmi důležité, aby někdo, kdo přemýšlí o studiu jakéhokoliv oboru, byl seznámen s vnímáním a předsudky veřejnosti, které se s danou profesí spojují. Je tak větší šance, že se na to člověk připraví, či dokonce využije ve svůj prospěch. Závěrečnou prací bych chtěla poukázat na to, že profese sociálního pracovníka/ice není tak snadná a nepotřebná, jak si mnozí mohou myslet a přispět tak k tomu, aby se sociální práce dostala více do povědomí veřejnosti.

Bakalářská práce bude realizována formou kvantitativní dotazníkové metody. Dotazníky budu distribuovat metodou sněhové koule.



Přemýšlela jsem nad zařazením kapitoly, kde by bylo vysvětleno, co je sociální práce obecně, nicméně po zvážení jsem se rozhodla kapitolu vynechat a začít vysvětlením kdo je sociální pracovník/ice. Předpokládám tak, že ten, kdo by si chtěl práci v budoucnu přečíst, bude vědět, co sociální práce je, a i proto ho zajímá vnímání sociálních pracovníků/ic veřejností. Nicméně přijde mi vhodné v textu vysvětlit profesi sociálního pracovníka/ice podrobněji, tedy i jeho kompetence, nároky na vzdělání, předpoklady k výkonu povolání apod., aby čtenář věděl, co vše povolání obnáší. V druhé kapitole spatřuji za vhodné vysvětlit pojmy jako jsou; veřejnost, vnímání a faktory, které jej mohou ovlivňovat.

V empirické části bude ověřován hlavní cíl práce, kterým je: **jak veřejnost v oblasti Náchodska vnímá sociální pracovníky a co ji při tom ovlivňuje**. Následně díky otázkám v dotazníku potvrdím nebo vyvrátím 3 hypotézy, ve kterých dle vlastních předpokladů usuzuji, že sociální pracovníci/ice jsou vnímání spíše negativně, vnímání sociálních pracovníků/ic je ovlivněno mediálním obrazem a že vnímání sociálních pracovníků/ic není ovlivněno osobní zkušeností.

## I. Cíl práce a nástin metodiky zpracování

Jak uvádím již v úvodu, hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, **jak veřejnost v oblasti Náchodska vnímá sociální pracovníky a co ji při tom ovlivňuje.**

Pro dosažení cíle zvolím kvantitativní metodu formou dotazníkového šetření. Jak již napovídá samotný název práce „Vnímání sociálních pracovníků v oblasti Náchodska“, zkoumaným souborem budou obyvatelé Náchodska. Vyplňovat budou online dotazníky, které vyvěším na facebookovou stránku Náchodské dění a také využiji metodu sněhové koule. Následně odpovědi zpracuji do tabulek, grafů, a to včetně popisu a interpretace.

Dále bych ráda potvrdila či vyvrátila tři vlastní hypotézy; sociální pracovníci/ice jsou vnímání spíše negativně, vnímání sociálních pracovníků/ic je ovlivněno mediálním obrazem a hypotézu, že vnímání sociálních pracovníků/ic není ovlivněno osobní zkušeností.

Myslím si, že využití získaných výsledků by mohlo posloužit jako informace o tom, jak veřejnost v oblasti Náchodska vnímá sociální pracovníky a co ji při tom ovlivňuje a z toho vyplývající kroky k rozšíření povědomí a prestiže o profesi sociálních pracovníků.

V první kapitole stručně objasním, kdo je sociální pracovník/ice a co vše musí absolvovat před počátkem profese a jakými schopnostmi a dovednostmi by měl disponovat. V druhé kapitole vysvětlím pojem veřejnost, sociální percepce a vyjmenuji několik faktorů, které by mohly veřejnost v jejím vnímání ovlivnit, což následně ověřím dotazníkovým šetřením, které sestavím na základě zjištěných informací z literatury, tedy z teoretické části práce.

## **II. Teoretická část**

### **1. Základní pojmy**

Pro účely bakalářské práce bych ráda nejdříve vyjasnila některé pojmy. Přemýšlela jsem, zda vysvětlovat i pojem sociální práce, nicméně jsem došla k závěru, že to není třeba, protože čtenář, který vezme práci do ruky jistě bude alespoň tušit, co samotná sociální práce je a pro účely této práce to není ani přínosem. Začnu tedy s pojmem sociální pracovník/ice, to již za důležité pokládám. Budu pokračovat tím, jaké nároky na vzdělání jsou v profesi sociálního pracovníka/ice, dále předpoklady výkonu povolání a kompetence pro výkon profese, etický kodex společnosti sociálních pracovníků, pomoc a kontrolu v kontextu sociální práce a oblast působnosti sociálního pracovníka. Na konci kapitoly se zaměřím na prestiž sociální práce.

#### **1.1 Kdo je sociální pracovník/ice**

V minulosti profese sociálního pracovníka/ice neexistovala, lidé si pomáhali v rámci rodiny či sousedství nebo celé vesnice. Profese jako taková vznikla až jako reakce na potřebu řešit více a více nepříznivých situací jednotlivců, ale i společnosti. Hanuš (2007) tvrdí, že úkolem sociálních pracovníků/ic je přispívat ke zlepšení sociálních vztahů, které jsou narušeny, v přirozeném prostředí, pomáhat ke svobodnému životu v demokratické společnosti a učit jednotlivce správnému chování a životních postojů. (Hanuš, 2007, s.5)

Myslím, že je důležité zdůraznit, že sociální pracovník/ice je profese jako každá jiná. Profesionální sociální pracovník/ice dostává za svou práci zapláceno a má požadující vzdělání k výkonu profese. Jsou ale i jiné možnosti, jak pracovat v oblasti sociální práce. Další, kdo může vykonávat činnosti sociálního pracovníka/ice, je sociální pracovník/ice laik, nesplňuje požadavky pro výkon profese, ale má specializační výcvik a za svou práci dostává také zapláceno. Poslední možností je sociální pracovník/ice dobrovolník, může, ale nemusí, mít požadující vzdělání, musí však absolvovat specializační kurz a za práci nedostává zapláceno.

Sociální pracovníci/ice jsou jedním z nejdůležitějších faktorů, které mají vliv na sociální práci. Základní a obecné vymezení pojmu sociální pracovník je k nalezení v zákoně č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Ten říká, že sociální pracovník/ice provádí sociální šetření, řeší sociálně právní problémy v zařízeních poskytujících služby sociální péče a poskytuje základní sociálně právní poradenství klientům. Dále sociální pracovník/ice vykonává depistážní činnost, sociální rehabilitace, poskytuje krizovou pomoc, zjišťuje potřeby obyvatel a kraje celkově a koordinuje poskytování sociálních služeb. Dalo by se tak říct, že sociální pracovník/ice vykonává službu veřejnosti tím, že jí pomáhá.

## **1.2 Kompetence sociálního pracovníka/ice**

Kompetenci sociálního pracovníka/ice rozumíme „*rozsah působnosti n. činnosti, souhrn oprávnění a povinností svěřených právní normou urč. orgánu n. organizaci, příslušnost po odborné n. věcné stránce, funkční n. služební pravomoc.*“ (Kraus, 2008, s. 424) To znamená, že sociální pracovníci/ice se musí pohybovat jen mezi tzv. mantinely, které jim legislativa dovolí. Dle Dirjákové je časté všeobecné přesvědčení, že sociální pracovníci/ice mají dostatečné nástroje k řešení jakékoliv nepříznivé sociální situace klienta, ale není tomu tak, protože nástroje a kompetence jsou rozděleny mezi sociální pracovníky/ice ve státním a v soukromém sektoru a na různých pozicích, to vyžaduje maximální potřebu komunikace mezi sociálními pracovníky/icemi navzájem, což je často obtížné kvůli vytíženosti profese. (Baláž, 2015)

C. Woodruff (1992) tvrdí, že kompetentní je pracovník/ice pouze tehdy, splňuje-li tři základní podmínky, dvě týkající se osobnosti pracovníka/ice a jedna týkající se situačních charakteristik pracovního procesu. První podmínkou je, aby pracovník/ice disponoval/a schopnostmi, dovednostmi, vědomostmi a zkušenostmi, které jsou k takovému chování nutné, tzn. že má určitou kompetenci. Druhá podmínka je splněna, pokud je pracovník/ice motivován/a k tomu, aby své dovednosti a kompetence využil/a. Třetí podmínkou je, že pracovník/ice má možnost v pracovním prostředí kompetence využít, protože to pracovní podmínky umožňují. (Mlčák, 2005)

### 1.3 Nároky na vzdělání pro výkon profese sociálního pracovníka/ice

Výkon profese sociálního pracovníka/ice nemůže dělat laik, je potřeba mít určité vzdělání. Přesné a základní vymezení potřebného vzdělání lze najít v zákoně č. 108/2006 Sb., O sociálních službách; konkrétně v § 110, který říká, že sociální pracovník/ice musí mít buď: „*Vyšší odborné vzdělání v oboru zaměřeném na sociální práci, a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku a humanitární práci, sociální právní činnost, charitní a sociální činnost.*“ Nebo: „*Vysokoškolské vzdělání minimálně v bakalářském programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.*“ Obě varianty musí být akreditované dle zvláštního právního předpisu, a to v prvním případě dle zákona č. 561/2004 Sb., O předškolní, základní, vyšší odborné a jiném vzdělávání a v druhém případě dle zákona č. 111/1998 Sb., O vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů.

Sociální pracovník/ice je povinen se vzdělávat v podstatě celoživotně, zaměstnavatel musí zaměstnanci zabezpečit nejméně 24 hodin vzdělávání během jednoho kalendářního roku. Dalšími formami vzdělávání jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách „*specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka. Účast na kurzech s akreditovaným programem, odborné stáže, účast na školicích akcích a účast na konferencích.*“

### 1.4 Předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka/ice

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. §110 patří mezi základní předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka/ice „*plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle tohoto zákona.*“

Kromě vědomostí, které budoucí sociální pracovníci/ice získají během studií, je zapotřebí i jistých osobních předpokladů, aby mohli profesi vykonávat co nejlépe. Mlčák (2005)

uvádí jako nejvýznamnější vlastnost schopnost empatie. Hartl a Hartlová ve svém psychologickém slovníku definují empatii následovně: „*Schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby, která je součástí emoční inteligence.*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s.139)

Dalším předpokladem výkonu profese sociálního pracovníka/ice je dle Mlčáka (2005, s.69,70) schopnost zvládání stresu. Sociální pracovníci/ice by měli mít osobní strategie zvládání stresu, včasné ho identifikovat a chovat se preventivně. Zvládání stresu lze najít i pod cizím názvem copingové strategie, jednoduše jde o to, mít naučené postupy pro uklidnění, když se stres objeví, někomu pomáhá se nadechnout a počítat do deseti, jiného zase tanec či zpěv apod.

Jak říká Gulová (2020, s.89); „*Sociální pracovníci vstupují do profesního vztahu s celou svou osobností, a tato jejich osobnost se vedle znalostí a dovedností stává klíčovým nástrojem intervence.*“ Autorka v knize popisuje model osobnosti nazývaný typologie velké pětky, jde o pět vlastností osobnosti, kterými by měli sociální pracovníci/ice disponovat. Jedná se o otevřenost vůči zkušenosti, extroverzi, citovou stabilitu, svědomitost a přívětivost. Otevřenost vůči zkušenosti spočívá v tom, aby byl sociální pracovník/ice otevřený novým zkušenostem, nebál se změn, byl originální a tolerantní vůči neznámému. Extroverze je míněna ve smyslu schopnosti komunikace s druhými, aktivitě sociálního pracovníka/ice ve společnosti. K citové stabilitě se váže nízká úzkostnost, klid, vyrovnanost a absence agresivity. Klid a vyrovnanost může prospívat i v pracovním kolektivu, kdy sociální/pracovník/ice přenáší svůj klid jak na kolegy, tak na klienty. Svědomitost je zapotřebí snad v každé profesi, jde o plnění povinností a cílů ve stanoveném čase. Zde se objevuje i úskalí, že sociální pracovník/ice může někdy plnit zadané úkoly na úkor sebe a hrozí tak rychlý syndrom vyhoření. Přívětivostí je myšlena vlídnost, laskavost, empatie, tyto lidé nemají rádi konflikty, a tak mohou být přínosem pro svou organizaci. (Gulová, 2020, s.90-93)

## 1.5 Etický kodex společnosti sociálních pracovníků/ic ČR

Společnost sociálních pracovníků pomohla sestavit etický kodex, který je v platnosti od 20.5. 2006 a který říká, jak se mají sociální pracovníci/ice chovat ke společnosti, kolegům, a především ke svým klientům. Etický kodex nařizuje konkrétní pracovní povinnosti a pravidla.

Etický kodex staví na hodnotách lidských práv (bod 1.1.), jedinečnosti každého člověka (bod 1.2.), právu jedince na seberealizaci (bod 1.3.), pomoci sociálních pracovníků/ice jednotlivcům a skupinám při řešení nepříznivé sociální situace (bod 1.4.) a rovněž dávání přednosti pracovním povinnostem před osobními zájmy (bod 1.5). Etický kodex rovněž v upravuje vztah sociálního pracovníka/ice ke klientovi (bod 2.1.), ke svému zaměstnavateli (bod 2.2.), ke svým kolegům (bod 2.3.), ke svému povolání a odbornosti (bod 2.4.) a vztah ke společnosti (bod 2.5.). V etickém kodexu jsou k nalezení i základní etické problémy, kdy sociální pracovník/ice může řešit dilema, kdy má vstupovat do života občana, kterým případům dát přednost, kdy přestat s terapií a další problémové okruhy, jakými mohou být konflikty zájmů mezi různými stranami.

Dále etický kodex upozorňuje na etické dilema kontroly a pomoci sociálních pracovníků/ic. „*Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat.*“ (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006, s.4) Sociální pracovník/ice si tak musí ujasnit etické důsledky, pokud bude vykonávat kontrolní roli a jaké to bude mít důsledky z hlediska hodnot sociální práce. (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006)

## 1.6 Pomoc a kontrola v kontextu sociální práce

Pomoc a kontrolu v kontextu sociální práce zmiňuje i Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR výše, proto považuji za vhodné tyto dva pojmy; pomoc a kontrolu objasnit blíže.

At' sociální pracovník/ice spolupracuje s klientem na čemkoliv, vždy se jejich společná práce řadí buď do pomoci klientovi nebo do kontroly klienta. Obecně platí, že když klient vyhledá sociálního pracovníka/ici sám, jedná se o pomoc a pokud je začátek jejich spolupráce zajištěna třetí stranou, například nařízením soudu, jedná se o kontrolu. Oba nástroje lze využívat i současně. Jako příklad je možné uvést dodržování dozoru nad právem dítěte, to je kontrola, nebrání to však sociálnímu pracovníkovi/ici pomáhat rodině s jejím posílením, což se kategorizuje jako pomoc. (Úlehla, 2005, s.20)

Pomoc a kontrola je naplnitelná osmi profesionálními způsoby práce, pro jejich profesionalitu musí být splněny ještě dvě podmínky. První podmínkou je, aby sociální pracovník/ice měl vždy alespoň dvě alternativy, jak vyřešit problém klienta, pokud tomu tak není, jedná neprofesionálně. Druhou podmínkou je, že klient musí posuzovat užitečnost pomoci či kontroly a sociální pracovník/ice má za úkol umožnit klientovi, aby podmínku naplnil. (Úlehla, 2005, s.32)

Existují čtyři profesionální způsoby kontroly dle Úlehly (2005, s.33-35):

1. **Opatrování** znamená, že sociální pracovník/ice přebírá veškerou starost o klienta na sebe a zastupuje jej ve všech potřebných úkonech jak v právním smyslu, tak v běžném slova smyslu. O klientovi je pro tuto chvíli rozhodnuto, že není schopen se o sebe sám postarat.
2. **Dozor** představuje alespoň malou víru sociálního pracovníka/ice v klientovi schopnosti a dozírá nad tím, jak klient dodržuje vybrané normy či pravidla.



3. **Přesvědčování** je víra v klientovu motivaci vyřešit problém vlastními silami. Sociální pracovník/ice věří v klientovy postoje, hodnoty a názory a chce na ně navázat, aby přesvědčil klienta k tomu, co mu sociální pracovník/ice doporučuje.
4. **Vyjasňování** znamená, že sociální pracovník/ice dává klientovi příležitost naformulovat svá přání a objednávky a snaží se klienta podpořit, přeptává se znovu a formuluje jeho přání, aby ho pochopil.

Dále Úlehla (2005, s.35-37) rozlišuje i čtyři formy pomoci:

1. **Doprovázení** znamená spolupráci mezi sociálním pracovníkem/icí a klientem po tom, co klient sám přichází s prosbou o pomoc. Klient neočekává změnu, ale někoho, kdo při něm bude stát, až ji bude dělat. Sociální pracovník/ice si v této formě kontroluje otázkami, zda pomáhá tak, jak si klient přeje.
2. **Vzdělávání** je spolupráce sociálního pracovníka/ice a klienta. Klient po zjištění, že nemá potřebné informace, přichází za sociálním pracovníkem/icí, který jimi disponuje a vysvětlí klientovi vše potřebné, popřípadě jej nasměruje, kde lze tyto informace získat.
3. **Poradenství** představuje pomoc na základě klientova přání, což vede k rozvinutí jeho schopností a možností. Sociální pracovník pomáhá klientovi překonat překážky na cestě k cíli.
4. **Terapie** spočívá v hledání možných zdrojů u klienta. Sociální pracovník/ice ve spolupráci s klientem vymýšlí, konstruuje a vytváří nejvhodnější způsoby, jak vyřešit klientův problém. Sociální pracovník/ice v této formě klienta oceňuje, chválí a posiluje v řešení problému.

## 1.7 Oblast působnosti sociálních pracovníků/ic

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. popisuje činnosti sociálního pracovníka v § 109, a to následovně: „*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.*“

Gulová (2011) připomíná, že sociální pracovníci/ice pracují často s lidmi na pokraji společnosti a nejsou motivováni ke změně ve svém životě, proto by měli mít již výše zmíněné předpoklady pro výkon profese, odpovídající vzdělání a schopnost hluboké empatie. Jako další vlastnosti Gulová vyzdvihuje „*schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost,*“ (Gulová, 2011, s.36)

## 1.8 Práce sociálních pracovníků/ic

Gulová ve své knize Sociální práce (2011) popisuje 5 základních etap sociální práce. První etapou je sociální evidence a první kontakt s klientem. Klient v této etapě za sociálními pracovníky/icemi do organizace buď sám dojde anebo je vyhledán danou sociální službou. Sociální evidence, tj. příčina prvokontaktu, má tři druhy; reálná, svědecká a podle okolností. Shromáždění údajů o klientovi a studium jeho situace je druhou etapou, kdy sociální pracovník/ice studuje situaci klienta a shromáždí si o něm údaje. V této etapě je zahrnuto i vytvoření plánu akcí, jak klientovi pomoci a hodnocení výsledků své činnosti z pohledu společnosti a klienta. Třetí etapou je etapa diagnostická, kdy sociální pracovník/ice prostřednictvím pozorování, rozhovoru, posudků a zpráv odborníků vytváří komplexní pojetí sociální diagnózy. Ve čtvrté etapě se zpracovává plán

a sociální terapie. Jako poslední musí sociální pracovník/ice ověřit výsledky sociální práce. (Gulová, 2011, s.36)

Aby byla pomoc či kontrola úspěšná, je důležitý i vztah sociálního pracovníka/ice a klienta. Gulová (2011) zmiňuje upravené principy Felixe Biesteka, důležitá je individualizace, kdy je klient brán jako jedinečný a přistupuje se k němu tedy tak, jako by byl i jeho případ jedinečný. Je potřeba, aby měl klient prostor na vyjádření vlastních pocitů, v ideálním případě klient zaujímá stanovisko ke své situaci a navrhuje možnosti řešení, protože klient ví sám, co je pro něho nejlepší. V průběhu celého kontaktu je důležitá již zmíněná empatie a s ní spojená vstřícnost ke klientovi. (Gulová, 2011, s.36)

Jelikož klienti se během kontaktu se sociálními službami nachází v nepříznivé sociální situaci, mohou působit problémově, mohou být agresivnější než za běžného stavu, neschopní najít si zaměstnání, jiného původu apod. Sociální pracovníci/ice by měli svou profesi vykonávat bez předsudků k cílovým skupinám klientům a neměli by moralizovat. Klient by měl mít právo vyjádřit své pocity a rozhodnout se pro určitou intervenci. To se nazývá seburčení klienta. Dalším velice důležitým bodem při práci sociálních pracovníků/ic je diskrétnost, není vhodné klienta očeňovat nebo o něm vyprávět svým přátelům, abychom je pobavili. Klienta není vhodné ani nálepkovat nebo popírat jeho situaci. Existuje nástroj nucené intervence v rámci zákona, kterého se využívá, je-li ohrožen klient, jeho rodina a okolí a případ nelze řešit jinak, méně omezujícím způsobem. (Gulová, 2011, s.37)

Z uvedeného vyplývá, že sociální práce je velmi důležitá, ale i složitá. Pracovníci/ice mají pomáhat, ale zároveň jsou omezeni i zákonem a etikou.

## 1.9 Prestiž sociální práce

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

Z uvedeného vyplývá, že sociální práce by měla být prestižní, protože jak jsem popsala výše, pro výkon profese je potřeba vysokoškolské vzdělání a osobnostní rysy, kterými nedisponuje každý jedinec. Co se týče odpovědnosti, sociální pracovníci/ice nejsou zodpovědní za výsledek práce s klienty, ale jsou ve větší míře zodpovědní za její průběh. Proč tedy o sociální práci ví tak málo lidí a nepovažuje se za prestižní?

Janebová (2014) uvádí jako jednu z příčin „*neschopnost sociálních pracovníků/ice vysvětlit, co je sociální práce a k čemu je společnosti užitečná.*“ Připomíná však, že nejde o neschopnost ve smyslu nekompetence sociálních pracovníků, ale o to, že není vůbec jednoduché sociální práci vymezit. (Janebová, 2014, s.6-7) Další příčinou, proč není sociální práce vnímána jako prestižní profese může být dle Janebové (2014) i zkreslená či negativní prezentace skrze média, čemuž se budu věnovat více ve druhé kapitole, a špatné sdílené zkušenosti klientů, kteří s největší pravděpodobností nerozumí tomu, co a proč s nimi sociální pracovníci/ice v rámci spolupráce dělají. (Janebová, 2014, s.10)

Ze všeho výše uvedeného lze vyvodit jedinou otázku a úkol; jak zvýšit prestiž sociální práce? Na tuto otázku odpovídá Janebová (2014) tak, že se prestiž sociální práce zvýší, pokud budou sociální pracovníci/ice schopni přemýšlet nad tím, co je sociální práce a budou objasňovat klientům její poslání a dodržovat odborné postupy zahrnující komplexní přístup. Dále by měli sociální pracovníci/ice nejen pomáhat klientům, ale snažit se i o zlepšení sociálního prostředí, které je často právě důvodem, proč se klienti dostávají do nepříznivé sociální situace, legitimovat své postupy, podílet se na funkci samosprávné profesní komory, která napomáhá prosazovat zájmy klientů i samotné profese sociálních pracovníků/ice, průběžně se vzdělávat, formulovat a prosazovat etické zásady a principy v praxi sociální práce. (Janebová, 2014, s.23)

## **Shrnutí**

Sociální pracovník/ice pomáhá jednoduše řečeno svou profesí veřejnosti, musí mít požadované vzdělání, být kompetentní a mít předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka/ice, těmi jsou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Je důležité vědět, že sociální pracovník vykonává nad klientem buď kontrolu nebo pomoc, není ale vyloučené vykonávat pomoc i kontrolu současně. Mezi činnosti prováděné sociálními pracovníky/icemi spadá depistáž, tj. vyhledání klienta, zahájení spolupráce, samotná práce s klientem až po ukončení spolupráce. Pro úspěšné vyřešení nepříznivé sociální situace je potřeba pozitivní vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem, který je založen především na důvěře a empatii. Povolání sociálního pracovníka/ice není považováno za prestižní, nicméně každý sociální pracovník/ice může svým jednáním přispět ke změně k lepšímu postavení sociální práce ve společnosti. Ve výzkumné části bakalářské práce budu zjišťovat, jestli respondenti vědí, co si představit pod profesí sociálního pracovníka/ice a v jakých oblastech se s nimi setkali nebo je vidají v médiích.

## 2. Vnímání sociálních pracovníků veřejnosti

Ve druhé kapitole se po seznámení se základními pojmy z oboru sociální práce budu již věnovat tomu, co je veřejnost a veřejné nastolování témat. Myslím si, že je vhodné alespoň stručně vyjasnit pojem osobnost, neboť ta je při vnímání okolí nesmírně důležitá. Dále budou logicky následovat kapitoly s vysvětlením pojmů vnímání, sociální percepce a některé faktory, které vnímání mohou ovlivňovat. Rovněž vnímám potřebu rozvést více masová média a jejich vliv na vnímání sociálních pracovníků, neboť žijeme v moderní době, kde nás média obklopují ze všech stran. Nakonec vyberu některá média z Náchodska a budu zkoumat, jakým způsobem v nich je prezentována sociální práce.

### 2.1 Veřejnost a veřejné nastolování témat

Aby bylo možné splnit hlavní cíl závěrečné práce, je potřeba si vyjasnit, co je veřejnost. Veřejnost definuje slovník mediální komunikace (Reifová, 2004, s. 307) jako skupinu lidí zajímající se o veřejné dění a usilující o jeho správu, a to především prostřednictvím masových médií. „*Veřejnost má funkci politické a sociální kontroly a legitimizace.*“ (Reifová, 2004, s. 307) Veřejnost se rovněž vyznačuje schopností kritické diskuse, což lze chápat jako hodnotící či posuzující schopnost veřejnosti reagovat na různé jevy.

Veřejné nastolování témat je schopnost žurnalistiky vnést do povědomí veřejnosti téma, které je po následující dobu v popředí zájmu, je vnímáno jako důležité a je předkládáno k veřejné diskusi, podle níž se následně v daném problému i jedná. Veřejné nastolování témat může probíhat více způsoby, a to buď prostřednictvím televize, rozhlasu nebo tisku. McNair (2004) popisuje „*jak žurnalistika může utvářet a definovat prostředí, v němž jsou události a problémy vnímány jako důležité, jsou předkládány k veřejné diskusi a posléze podle jich lidé jednají.*“ (McNair, 2004, s.54)

Jako hlavní účinek žurnalistiky se uvádí moc zviditelňování, tedy přenesení do popředí toho, co žurnalisté chtějí, aby se považovalo za důležité. Ve skutečnosti nejde o to, co se ve světě děje, veřejnost se o tom nemusí dozvědět, pokud o tom média nenapíší. Z toho

Lze vyvodit, že média mají opravdu velkou moc nad veřejným míněním a jejich „moc zviditelnění“ může mít závažné důsledky na široké společenské dění. To, co žurnalistika veřejnosti předkládá, nemusí – nemůže – být vždy úplné znění předkládaného problému. Jak tedy jedinec pozná, že předložené informace může věřit? Odpovědí je kritické myšlení, díky kterému je jedinec schopný rozpoznat informace, kterým může věřit a kterým ne. (McNair, 2004, s.56)

## **2.2 Osobnost**

I Když na člověka působí vnější faktory, které mohou způsobit ovlivnění při rozhodování, záleží, jakou má osobnost, zda snadno ovlivnitelnou, či nikoli. Matoušek ve svém slovníku sociální práce popisuje osobnost jako spojení duševních a tělesných vlastností, které se během vývoje člověka formují, a to se projevuje ve společenských vztazích. (Matoušek, 2003, s.129)

Dispozice k činnostem jsou označovány jako schopnosti, které člověk buď již ovládá, anebo je prostor k tomu se je naučit. Dovednosti jsou formované schopnosti. Součástí osobnosti jsou rovněž rozumové schopnosti a inteligence. Inteligence bývá definována jako schopnost učit se a přizpůsobovat se novým podmínkám. Motivy a potřeby osobnosti jsou síly vedoucí člověka k jednání. Při posuzování osobnosti je vhodné se zabývat i jejím vývojovým stadiem a dynamikou vývojových změn. (Matoušek, 2003, s.129)

## **2.3 Vnímání**

Existuje mnoho definic vnímání. Pro účely této práce jsem vybrala definici Vágnerové (1997), která říká, že vnímání je nejjednodušší poznávací schopnost, která se zakládá na smyslovém zobrazení reality. Jde o komunikaci člověka s jeho okolím, s okolními předměty. Člověk ze svého prostředí přijme informaci, tu zpracuje a určitým způsobem na ni reaguje, i tak by se dalo vysvětlit vnímání. Vágnerová (1997, s.94, 95)

Vágnerová (2004) rovněž o vnímání tvrdí, že jde o poznávání přítomnosti. Při vnímání člověk selektuje informace, které přijme a zaměřuje se na ně. Nemusí však přijímat všechno, co je mu realitou nabízeno, ale jen to, co ho zajímá a o čem chce být informován. Tyto upřednostněné informace jsou vnímány snadněji než ty nechtěné či pro jedince nepotřebné. Vnímání je ovlivněno zvyklostmi, zkušenostmi, aktuálními potřebami či emočním laděním. Faktorům ovlivňujícím vnímání se budu věnovat níže v textu. (Vágnerová, 2004, s.52, 53)

Způsob, jakým člověk vnímá svět, je ovlivněn i tím, v jaké kultuře vyrůstá. Kultura jedince ovlivňuje již od raného dětství, a to ve všech směrech. Sociálně podmíněný může být například i názor skupiny. Může vést k tomu, že člověk vnímá určitou skutečnost zkresleně. Pod tlakem sociální skupiny bere jedinec víc v úvahu tlak skupiny než znaky vnímané skutečnosti. (Vágnerová, 2004, s.58, 59)

## 2.4 Sociální percepce

Sociální percepce neboli sociální vnímání definují Hartl a Hartlová jako „*Proces vyčlenění člověka jako objektu pozorování, zvláště při zkoumání soc. rozvoje dítěte a utváření vlastního pohledu na vnější svět. Vnímání osob na rozdíl od vnímání předmětů; je poplatné dosavadní soc. zkušenosti jedince; v začátcích soc. vnímání jedinec odráží ve vnímání sebe sama obraz klíčových osobností, jako je otec, matka, učitel, posléze i postoje k širšímu soc. okolí.*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s.675) Z definice vyplývá, že sociální percepce je vnímání druhých osob. Během vnímání druhé osoby je vytvářen vlastní pohled na svět a postoje k němu.

K tomu, aby člověk mohl vnímat osoby ve svém okolí, interpretovat je a předvídat jejich projevy musí disponovat sociální inteligencí; tj. rozumět chování lidí, jejich reakcím apod. Zjednodušeně řečeno jedinec by měl chápat reakce druhých na určité situace, mezilidským vztahům a orientovat se v nich. (Vágnerová, 2004, s.284, 285)



Vágnerová popisuje vnímání také jako proces kdy jedinec selektuje vnímané informace a zpracovává je. Tento proces je naučený, ovlivněný názory a postoji celé společnosti, které je daný jedinec členem. (Vágnerová, 2004, s.285)

## **2.5 Faktory ovlivňující vnímání**

Faktorů ovlivňující vnímání mě z hlavy napadá hned několik. Věk, kultura jedince, pohlaví, stereotypy, předsudky, osobní zkušenost, sympatie, empatie, inteligence, aktuální nálada či psychická stabilita jedince a mnoho dalších. Není tedy divu, že člověk musí mít vyvinuté kritické myšlení, aby mohl disponovat čistě svým názorem na procesy či osoby, které se objevují v jeho životě. Faktory ovlivňující vnímání mohou působit pozitivně i negativně směrem k jevu či objektu, který poznáváme. Pro účely této práce jsem zapátrala v knihách a zaujaly mě faktory ovlivňující vnímání dle Vágnerové (2004), kterými jsou:

### **První dojem**

První dojem je v sociálním kontaktu velmi důležitý. Avšak pro sociální vnímání představuje nebezpečí v tom, že lidé svůj první dojem na někoho nebo něco mění neradi. První dojem je moment, kdy je o daném člověku málo informací a narychlo je potřeba nějaké získat, a to například situací, za které nastává, prostředím, ve kterém se odehrává či chováním a zevnějšku osoby. Tento první dojem se zafixuje, a vytvoří tak základní názor, který dále ovlivňuje následující poznatky a jejich interpretaci. (Vágnerová, 2004, s.286)

### **Stereotypy**

Vnímání mohou ovlivňovat stereotypy, které ve větší míře často odrážejí spíše osobnost jedince než kvality poznávaných objektů. Stereotypizací je rozuměno tendence hodnotit lidi generalizovaně, tj. hodnocení dané osoby na základě předem daných, často povrchních, kritériích. Zjednodušeně řečeno jde o zafixovaný názor na daný jev, osobu či objekt. Stereotyp vzniká na základě specifické jednostranné zkušenosti. Jako hlavní chybu uvádí Vágnerová (2004) tendenci vnímat jedince určité skupiny nějakým

zafixovaným způsobem a opomíjet tak jeho individualitu a specifické schopnosti. Součástí stereotypů bývá i názor, že skupina lidí je předem považována jako dobrá nebo jako špatná bez toho, aniž by byla zohledňována zmiňovaná individualita jedinců skupiny. (Vágnerová, 2004, s.288)

### **Předsudky**

Předsudky mívají často slabou kognitivní složku, ale silný emoční náboj, tj. že lidé neznají danou skupinu, disponují málo informacemi a nemají s ní žádnou zkušenosti či jen minimální. Z toho je možné vyvodit, že předsudky jsou iracionálního původu, avšak jen těžko je možné je změnit. Předsudek se vyznačuje zaujatostí a odolností vůči rozumovým argumentům. Součástí předsudků jsou i výše zmíněné stereotypy, tj. zkreslené a zjednodušené názory. (Vágnerová, 2004, s.295)

### **Zkušenost**

Zkušenost je výsledkem interakcí s druhými. Člověk během interakcí získává poznatky, projevy druhých osob pro něj představují určitý význam a smysl, učí se na projev reagovat a diferenciovat je. Vnímání je v podstatě výsledkem zkušenosti. Zkušenost se projevuje zaměřením, výběrem podnětů a následnou interpretací. (Vágnerová, 2004, s.284, 285)

Hartl a Hartlová definují zkušenost jako *„to, co bylo prožito a uchováno v paměti individua, z. není pasivní, ale aktivním prvkem; proces získávání zkušenosti a změny, kterou zkušenost následně vyvolá, tvoří podstatu učení jako zdroj poznání a prostředek interakce člověka s okolím.“* (Hartl a Hartlová, 2000, s.703) Z definice vyplývá, že zkušenost je i základním prvkem při poznávání okolí. Zkušenost může být přímá, tj. že člověk sám danou situaci zažil či zprostředkovaná, tj. že člověk zná osobu, která situaci zažila a vyprávěla mu o tom.

## 2.6 Vliv masových médií na vnímání sociálních pracovníků

Dalším faktorem, který ovlivňuje vnímání jsou masová média. Dalo by se říct, že člověka pronásledují na každém kroku. I Šveřepa (2005) ve svém článku v časopisu Sociální práce tvrdí, že masová média se stala součástí moderní doby a sociální pracovníci/ice by na to neměli zapomínat, ale měli by to ve způsobu své práce zohledňovat a umět s tím nakládat. Dále v článku upozorňuje na to, že média utváří veřejné mínění, dokáží změnit chování sociálních institucí, ovlivňují uspořádání společnosti a zasahují do mnoha sfér, v nichž se sociální pracovníci/ice mohou pohybovat. (Šveřepa, 2005, s.111)

Šveřepa rozděluje styčné plochy sociální práce a médií do tří oblastí:

**První oblastí** je sociální práce jako objekt mediálního zpracování. V této oblasti Šveřepa říká, že někteří jedinci nepřijdou se sociálními pracovníky/icemi za celý život do kontaktu, a tak jsou pro ně média hlavním zdrojem informací o sociálních službách.

**Druhou oblastí** jsou média jako nástroj pro dosažení cílů sociální práce. Zde je oblast myšlena tak, že by sociální pracovníci/ice měli být schopni pracovat s médii takovým způsobem, aby jim pomáhala k dosažení cílů jako například zlepšení informovanosti, při vzdělávání cílových skupin či jako prostředek ke komunikaci s případnými uživateli sociálních služeb a v neposlední řadě by média mohla posloužit při budování veřejného obrazu profese.

Poslední **třetí oblastí** jsou profesní média, ty mají dvě funkce; budovat obraz profese a informovat veřejnost o dění v profesi. Dále by tato třetí oblast měla reflektovat práci odborníků a poskytovat jim zpětnou vazbu. (Šveřepa, 2005, s.111-113)

## 2.7 Obraz sociální práce ve vybraných veřejných médiích na Náchodsku

Pro sociální práci hraje velkou roli to, jak ji média prezentují veřejnosti, neboť jak je již popsáno v předchozích kapitolách, média utváří veřejné mínění a přenáší do popředí to, co považují za důležité. Vybrala jsem některá média na Náchodsku a zkoumala, zda vůbec, popřípadě jak je v nich sociální práce prezentována. Pro přehlednost jsem převzala a použila ty samé otázky jako Šveřepa (2005):

- *„Jak často piší o sociální práci?“*
- *Která témata z oblasti sociální práce zobrazují?*
- *Na co se v těchto zprávách primárně zaměřují, jaký je způsob nastolování těchto témat?*
- *V jakých rolích zde vystupují sociální pracovníci?“* (Šveřepa, 2005, s.116)

### Náchodský zpravodaj

Náchodský zpravodaj je měsíčník pro občany Náchoda, obvykle má cca dvacet až třicet stran. Zkoumala jsem v archivu celý rok 2022, z toho byla vždy jen část kapitoly věnovaná seniorům. V březnovém vydání byla navíc i kapitola pojmenovaná jako sociální služby, kde bylo spíš připomenuto, že konkrétní sociální služby mohou občané v Náchodě nalézt a stručně popsáno, o jaké služby jde. Nabízené služby byly následující: mobilní hospic Anežky České, občanskou poradnu, služby tísňové péče, půjčovnu kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, centrum pro integraci osob se zdravotním postižením a o Sallinger. (Náchodský zpravodaj, březen 2022, s. 20-21) V dubnovém čísle byla v jedné kapitole představena oblastní charita Náchod, byl zde popsán příběh klienta a jak mu služba pomohla, čtenáři tak měli možnost z článku vidět, že jde o pomoc a není čeho se bát při oslovení služby v případě podobných potíží jako měl popisovaný příklad klienta. (Náchodský zpravodaj, duben, 2022, s. 22) V květnovém vydání přibyla i kapitola o Domově pro seniory MARIE a Oblastní charitě Náchod (Náchodský zpravodaj, květen, 2022, s. 4-5). Dále o podpoře cizinců při integraci (Náchodský zpravodaj, květen, 2022, s. 8). V červnovém vydání byla opět celá kapitola pro sociální služby, kde byla představena sociální služba ASPEKT z.s (Náchodský zpravodaj, červen, 2022, s. 23). V červencovém a srpnovém vydání přibyla kapitola s názvem homesharing,

což je podpora rodin pečujících o dítě s postižením formou tzv. sdílené péče. (Náchodský zpravodaj, červenec-srpen, 2022, s. 20) V září se psalo o milostivém létě a týdnech duševního zdraví. (Náchodský zpravodaj, září, 2022, s. 4-5) V říjnu nic nového nepřibylo, v listopadu se objevil článek o denním stacionáři v Červeném Kostelci (Náchodský zpravodaj, listopad, 2022, s. 15) a v prosinci mělo celou kapitolu pro sebe Centrum duševního zdraví. (Náchodský zpravodaj, prosinec, 2022, s. 4)

Co se týče zmínění sociálních pracovníků či dokonce jejich články, to jsem ve zpravodaji nenašla. Články ale byly psány v pozitivním duchu a dělaly dobrý obraz sociální práci.

### **Náchodský deník**

Náchodský deník je webová stránka, která má více než dva miliony čtenářů, lze si na ni vybrat požadovanou oblast republiky a pročitat novinky, každý den vychází v průměru 2-5 nových článků. Vybrala jsem si Náchodsko a prošla archiv článků od ledna 2022.

Co se týče témat ohledně sociální práce, k prosinci 2022 jsem našla pouhých 10 článků, z toho polovina se týkala uprchlíků z Ukrajiny, a to buď informacemi o benefičním koncertu, nově vystavěných bytech nebo o počtech registrovaných uprchlíků. Dále se články věnovaly tématům důchodů, potravinovým sbírkám, milostivému létu, výstavbě nového chráněného bydlení a otevření Montessori školy. V Náchodském deníku mi přišly zprávy víceméně neutrálního typu či mírně negativního. Sociálním pracovníkům/ícím jako takovým se věnoval pouze jeden článek, kde poskytovala sociální pracovnice rozhovor o tom, že poptávka po pomoci roste v závislosti na zvyšujících se cenách a inflaci. Články byly v neutrálním či pozitivním duchu čili sociální práci jako takové dělaly dle mého dobrý obraz.

### **Noviny ECHO**

Noviny ECHO jsou regionální noviny vycházející cca třikrát do měsíce. Opět jsem procházela noviny za celý rok 2022 a hledala v nich zmínky o sociální práci. Celkem jsem v archivu našla 28 čísel, z toho ve dvaceti vydáních nebyla o sociální práci ani zmínka, ve zbývajících osmi jsem našla informace jako například nabídku práce pro osoby znevýhodněné a OZP, informaci o výstavbě nového chráněného bydlení v Náchodě,

nabídku služby senior taxi, poděkování pečovatelské službě z Jaroměře, dále informaci, že kavárny Láry fáry, kde pracují osoby s mentálním postižením, je přesunuta na jiné místo v Náchodě, Oblastní charita v Náchodě také zvala na sousedskou snídani v Náchodě. V novinách jsem objevila i pozvánku na dny otevřených dveří Domu na půli cesty v Náchodě a jako poslední nabídku akreditovaných kvalifikačních kurzů pro práci v sociálních službách. Informace byly v pozitivním slova smyslu a dle mého dělaly dobré světlo sociální práci a tím pádem i sociálním pracovníkům/icím.

### **Shrnutí**

Veřejností se rozumí skupina lidí, která se podílí na veřejném dění a veřejné nastolování témat je schopnost žurnalistiky vnést do popředí téma či problém, o kterém následně veřejnost přemýšlí a řeší ho, hlavním účinkem žurnalistiky je proto moc zviditelňování témat. Osobnost může vzdorovat vnějším faktorům, které se snaží ovlivnit vnímání jedince. Vnímání je obecně definováno jako vnímání reality a vybírání si z ní ty informace, které jedinec považuje za důležité, sociální vnímání neboli sociální percepcie je poté vnímání ostatních lidí, chápání jejich projevů a předvídání, jak se v různých situacích mohou zachovat. Faktorů, které ovlivňují vnímání je spousta, například první dojem, stereotypy, předsudky či zkušenost. Masová média ve velké míře také ovlivňují to, co veřejnost pokládá za důležité. Média mohou utvářet v lidech pocity, jak by měli danou věc či situaci vnímat. O sociálních pracovnících se na Náchodsku píše poměrně málo, ale informace o nich jsou vesměs pozitivní či neutrální. V empirické části bakalářské práce budu od respondentů zjišťovat, jak vnímají sociální pracovníky/ice a jaké faktory je přitom ovlivňují, zaměřím se zejména na zkušenosti respondentů a ovlivnění jejich názoru prostřednictvím médií.

### III. Empirická část

V poslední empirické části se rozepíšu o hlavním cíli a jeho dílčích cílech. Dále popíšu metodiku výzkumného šetření a charakterizuji zkoumaný soubor spolu s etickými riziky při samotném zpracování a následném vyhodnocování dotazníku. Poté uvedu výzkumné hypotézy pro každý z dílčích cílů. Pro lepší přehlednost jsem vytvořila transformační tabulku, které je také věnovaná jedna kapitola. Po ukázce otázek mi přijde vhodné popsat průběh mého šetření a charakterizovat zkoumaný soubor, tedy obyvatele Náchodska. Dále popíšu průběh šetření a vypracování dat. V neposlední řadě bude následovat popis a interpretace zjištěných výsledků. V poslední kapitole vše shrnu vzhledem k vytyčeným cílům práce.

#### 3.1 Cíl výzkumného šetření

Jak jsem již zmiňovala v úvodu, hlavním cílem práce je **zjistit, jak veřejnost v oblasti Náchodska vnímá sociální pracovníky a co ji při tom ovlivňuje**. Ke splnění hlavního cíle mi pomohly následující dílčí cíle:

- **Dílčí cíl 1:** Zjistit, zda jsou sociální pracovníci/ice vnímáni veřejností v oblasti Náchodska spíše pozitivně či spíše negativně.
- **Dílčí cíl 2:** Zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků/ic veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno mediálním obrazem.
- **Dílčí cíl 3:** Zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků/ic veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno osobní zkušeností.

### 3.2 Metodika výzkumného šetření

Hlavním cílem práce je zjistit, jak veřejnost vnímá sociální pracovníky/ice a co ji při tom ovlivňuje. V souladu s tím jsem zvolila metodu **kvantitativního výzkumu** s ohledem na to, že bylo potřeba sehnat co největší počet respondentů, jelikož se jedná o názor veřejnosti, a ta je početná. „*Kvantitativní strategie se opírá o základní charakteristiky, kterými jsou „objektivnost“ a „měření.“* (Loučková, 2010, s. 34)

Výhodou kvantitativní metody je anonymita, která zajistí spíše respondentovu upřímnost nežli metoda jiná.

Jako výzkumný nástroj kvantitativní metody jsem zvolila dotazníkové šetření v písemné podobě. Dotazník je nejčastější metoda pro získávání údajů u většího počtu jednotlivců. Osobě, která dotazník vyplňuje se říká **respondent**. Prvky dotazníku jsou otázky, někdy označovány jako položky. (Gavora, 2000)

Mezi rizika, která jsou spojována s dotazníkovým šetřením patří například nesrozumitelnost otázky a nedostatečný výčet odpovědí, který tak zabraňuje klientům odpovědět v plné míře. Další chybou mohou být sugestivní otázky, které respondenty navádí k odpovědi, kterou jim předurčuje způsob položené otázky. Problémem mohou být i nejednoznačné otázky, které obsahují slova, u nichž jejich význam chápe každý jedinec jinak, jde o slova typu často, dobrý, vhodný apod. Dalším rizikem jsou dvojité otázky, ve kterých se autor ptá na více věcí a při vyhodnocování neví, na kterou z nich respondent odpovídal. (Trousil, 2015, s. 92-93)

### 3.1 Reflexe rizik výzkumného šetření

Jak kvalitativní, tak kvantitativní metoda má několik úskalí, pro účely této práce vypíšu několik zásadních úskalí, jež mohou dle Trousila (2015) během distribuce a sběru informací nastat;



### **Anonymita**

Anonymita je zcela zásadní, pokud autor chce, aby respondenti odpovídali autenticky. Kdyby dotazník nebyl anonymní, mohli by respondenti lhát, aby neohrozili svou pozici nebo neurazili autora. Někdy se může i stát, že respondent chce autorovi dotazníku pomoci a odpovídá i na otázky, na které nezná odpověď. (Trousil, 2015, s. 142)

### **Elektronická komunikace**

Při elektronické distribuci je dobré nevyužívat dotazníku například prostřednictvím e-mailu, ale elektronického odkazu na dotazník umístěný na webových stránkách, aby tam zajistil plnou anonymitu respondenta. Dále je dobré si nastavit, aby dotazník nemohla 2x vyplnit tatáž osoba. Riziko elektronického dotazníku je i to, že není ověřitelné, zda dotazník vyplnila osoba, kterou měl autor v úmyslu do šetření zapojit. Elektronické dotazování může být také komplikací, pokud je potřeba získat odpovědi i od seniorů nebo od lidí, kteří PC nevyužívají nebo na něm neumí. (Trousil, 2015, s. 142-143)

### **Ochota k výzkumu**

Ochota lidí na participaci výzkumu je častý problém. To může mít více příčin, jednak strach z toho, že výzkum nebude anonymní a jednak to, že v dnešní době je člověk zavalen ze všech stran mnoha prosbami o vyplnění dotazníku či účast v průzkumech, tak lidé prosby rovnou mažou, aniž by zjistili, o co je jedná. Dále mohou ochotu ohrozit chyby při tvorbě dotazníku, které zmiňuji v předešlé kapitole (délka dotazníku, nesrozumitelné otázky apod.). (Trousil, 2015, s. 143)

### **Důvěra respondentů**

Respondenti potřebují vědět, že jejich odpovědi a informace o nich nebudou zneužity, musí vědět, jak bude s jejich odpověďmi naloženo. (Trousil, 2015, s. 143-144)

### **Délka dotazníku**

Obecné pravidlo říká, že vyplňování dotazníku by nemělo trvat více než 20 minut. Délka závisí na potřebách výzkumu, je potřeba, aby výzkum poskytl odpovědi na výzkumné otázky. (Trousil, 2015, s. 144)

### **Kognitivní vzdálenost/ jiné světy**

Dalším rizikem je rozdílnost sociokulturního prostředí výzkumníka a dotazovaného. Hrozí, že respondent nebude plně chápat otázky dotazníku, lze tomu zabránit uskutečněním předvýzkumu. Je vhodné, dokonce nutné promyslet, komu budou otázky kladeny a uzpůsobit pro to jazyk a způsob dotazování. (Trousil, 2015, s. 145)

### **3.3 Výzkumné hypotézy**

Hypotézy k dílčím cílům byly mé osobní předpoklady:

- **Hypotéza 1:** Sociální pracovníci/ice jsou vnímáni spíše negativně.
- **Hypotéza 2:** Vnímání sociálních pracovníků/ic je ovlivněno mediálním obrazem.
- **Hypotéza 3:** Vnímání sociálních pracovníků/ic není ovlivněno osobní zkušeností.

### **3.2 Charakteristika zkoumaného souboru**

Zkoumaným souborem byli obyvatelé Náchodska. Myslím, že veřejnost mi poskytne lepší obraz ohledně vnímání sociálních pracovníků/ic na Náchodsku, než kdybych zkoumaný soubor zúžila například pouze na školy či seniory. Pokud oslovím veřejnost, získám od každé kategorie veřejnosti (věkové, vzdělanostní apod.) komplexnější představu a odpověď na hlavní cíl bude přesnější. Pro představu čtenářů této práce bych ráda okrajově zmínila, jaké služby se na Náchodsku nachází, neboť i to mohlo mít vliv na výsledky výzkumu.

Na Náchodsku lze nalézt několik domovů pro seniory, dále například orgán sociálně právní ochrany, centrum péče o duševní zdraví, manželskou poradnu, dům na půli cesty, domov pro matky s dětmi, centrum pro zdravotně postižené, úřad práce, oblastní charita

apod. Lze tedy vyvodit, že na Náchodsku je velké množství sociálních služeb a občané by tak měli mít ponětí o sociálních pracovnících/icích.

### 3.3 Operacionalizace

Tabulka 1: Operacionalizace

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Výzkumná technika	Indikátory	Tazatelské otázky
Zjistit, jak je sociální pracovník vnímán veřejností v oblasti Náchodska a co ji přitom ovlivňuje	Filtrovací otázky	Kvantitativní (dotazník)	Filtr	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kolik vám je let? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 15-26</li> <li>▪ 27-50</li> <li>▪ 51 a více</li> </ul> </li> <li>2. Jakého jste pohlaví? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muž</li> <li>▪ Žena</li> <li>▪ Jiné</li> </ul> </li> <li>3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Základní</li> <li>▪ Střední bez maturity</li> <li>▪ Střední s maturitou</li> <li>▪ Vyšší odborná škola</li> <li>▪ Vysoká škola</li> </ul> </li> <li>4. V jaké oblasti pracujete? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gastronomie</li> <li>▪ Školství</li> </ul> </li> </ol>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informační technologie</li> <li>▪ Sociální oblast</li> <li>▪ Veřejná správa</li> <li>▪ Průmysl</li> <li>▪ Zemědělství</li> <li>▪ Zdravotnictví</li> <li>▪ Nezaměstnaný/á</li> <li>▪ Jsem student/ka</li> <li>▪ Jiné: .....</li> </ul> <p>5. Kde bydlíte?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Na Náchodsku</li> <li>▪ Jiné</li> </ul> <p>6. Slyšel/a jste už o profesi sociálního pracovníka/ice?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ano</li> <li>▪ Ne</li> </ul>
	DC1: Zjistit, zda jsou sociální pracovníci vnímání veřejností v oblasti Náchodska spíše pozitivně či spíše negativně	Kvantitativní (dotazník)	Prestiž	<p>7. Jak vnímáte sociální pracovníky/ice?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rozhodně negativně</li> <li>▪ Spíše negativně</li> <li>▪ Spíše pozitivně</li> <li>▪ Rozhodně pozitivně</li> </ul> <p>8. Jaký názor na sociální pracovníky mají Vaši přátelé?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spíše pozitivní</li> <li>▪ Pozitivní</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spíše negativní</li> <li>▪ Negativní</li> <li>▪ Nevím</li> </ul> <p>9. Jaký názor má na sociální pracovníky Vaše rodina?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spíše pozitivní</li> <li>▪ Pozitivní</li> <li>▪ Spíše negativní</li> <li>▪ Negativní</li> <li>▪ Nevím</li> </ul> <p>10. Máte stejný či podobný názor na sociální služby jako vaše rodina či blízké okolí?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ano</li> <li>▪ Ne</li> <li>▪ Nevím</li> </ul> <p>11. Myslíte si, že profese sociálního pracovníka/ice je pro fungování společnosti potřebná?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ano, je potřebná</li> <li>▪ Ne, je zbytečná</li> <li>▪ Nevím, o sociálních pracovnících jsem neslyšel/a</li> </ul>
--	--	--	--	--

	<p>DC 2: Zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno mediálním obrazem</p>	<p>Kvantitativní (dotazník)</p>	<p>Mediální obraz SP</p>	<p>12. Všíml/a jste si v médiích pasáží o sociálních pracovnících?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ano</li> <li>▪ Ne</li> </ul> <p>13. S jakou oblastí/ činností sociální práce jsou v médiích sociální pracovníci/ice podle Vás nejčastěji spojováni?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orgán sociálně právní ochrany dětí</li> <li>▪ Sociální dávky</li> <li>▪ Potravinové banky</li> <li>▪ Domovy pro seniory</li> <li>▪ Jiné</li> <li>▪ Nevšíml/a jsem si v médiích ničeho</li> </ul> <p>14. Byly informace o sociálních pracovnících v médiích dle Vás spíše pozitivní či spíše negativní?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spíše pozitivní</li> <li>▪ Neutrální</li> <li>▪ Spíše negativní</li> <li>▪ Nevšíml/a jsem si v médiích ničeho</li> </ul>
--	---	---------------------------------	--------------------------	---

	<p>DC 3: Zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno osobní zkušeností</p>	<p>Kvantitativní (dotazník)</p>	<p>Zkušenosti</p>	<p>15. Jaké máte zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi (při jaké příležitosti jste se s nimi setkal/a)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ .....</li> <li>▪ Nemám /nesetkal/a</li> </ul> <p>16. Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi máte zprostředkované nebo osobní?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zprostředkované</li> <li>▪ Osobní</li> <li>▪ Zprostředkované i osobní</li> <li>▪ Nemám</li> </ul> <p>17. Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi máte spíše pozitivní či spíše negativní?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spíše pozitivní</li> <li>▪ Neutrální</li> <li>▪ Spíše negativní</li> <li>▪ Nemám</li> </ul>
--	---	---------------------------------	-------------------	---

Zdroj: vlastní tvorba

### 3.4 Popis průběhu šetření

Moje šetření probíhalo v několika fázích, nejprve jsem prostudovala literaturu k danému tématu, tento krok probíhal zhruba od září 2022 do prosince, kdy jsem teoretickou část dokončila.

Díky literatuře jsem sestavila během první poloviny ledna 2023 dotazník, který dohromady obsahoval 17 otázek, z toho 16 uzavřených a jedna otevřená. Otázky jsem nejprve vyzkoušela na menším počtu lidí a provedla tak předvýzkum.

Dotazník vytvořený na webových stránkách [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com) jsem umístila v druhé polovině ledna 2023 na facebookovou stránku Náchodské dění. Další užitou formou byla metoda sněhové koule čili to, že jsem dotazník poslala známým a poprosila je, ať jej sdílejí dále.

Sbírání dotazníků mi zabralo přibližně měsíc. Dohromady se mi v polovině února vrátilo 205 vyplněných dotazníků, 11 jsem jich ale musela kvůli kritériu místa bydliště vyřadit. Pro výzkum jsem tedy nakonec využila 189 dotazníků. Vyplněné dotazníky jsem vepsala do Excelu a ke každé z otázek vytvořila grafy a tabulku, které jsem následně popsala a interpretovala.



### 3.5 Popis a interpretace výsledků

Každá otázka z dotazníkového šetření je níže stručně popsána a vyobrazena v grafu nebo v tabulce. Otázek je dohromady 17, z toho 16 uzavřených a jedna otevřená.

#### 1. Kolik Vám je let?

Tabulka 2: Složení respondentů dle věku

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	15-26	41	22 %
b	27-50	93	49 %
c	51 a více	55	29 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 1: Složení respondentů dle věku v %



Zdroj: vlastní tvorba

Z grafů a tabulky lze vyčíst, že výzkumu se zúčastnilo nejvíce lidí ve věku od 27 do 50 let, a to v počtu 93, což tvoří 49 %. Další skupinou je 55 lidí ve věku 51 a více, nejmenší část respondentů zaujímají lidé ve věku 15-26 lidí.

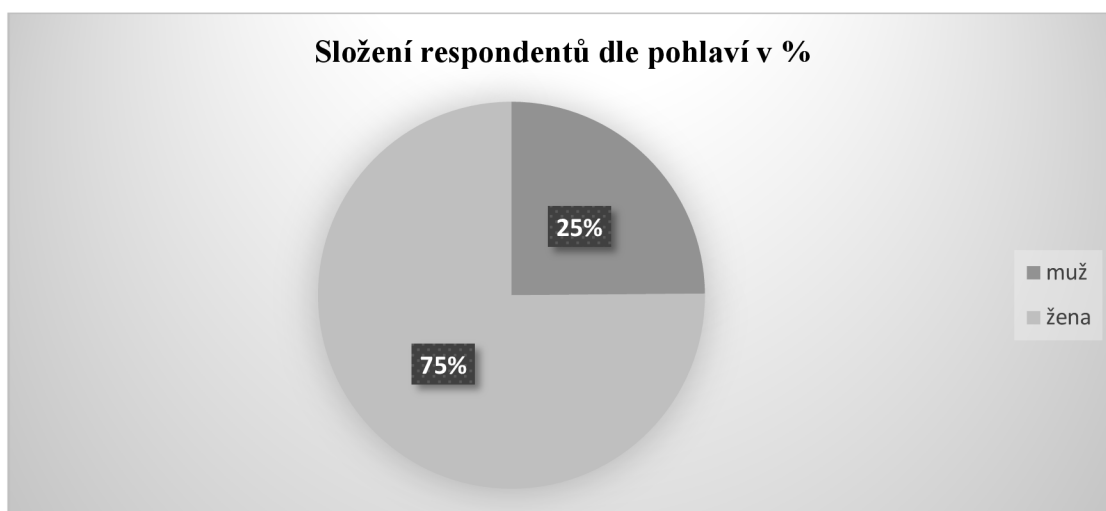
## 2. Jakého jste pohlaví?

Tabulka 3: Složení respondentů dle pohlaví

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	muž	47	25 %
b	žena	142	75 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 2: Složení respondentů dle pohlaví v %



Zdroj: vlastní tvorba

Z grafů a tabulky je vidět, že výzkumu se zúčastnilo více žen než mužů, a to v počtu 142, což tvoří 75 % dotazovaných. Mužů se zúčastnilo 47, tedy 25 %. Vzhledem k tomu, že dotazník byl vyvěšený volně na internetu, lze se domnívat, že ženám je téma práce bližší než mužům.

Jak je možné vyčíst z grafů, větší ochotu na participaci výzkumu měly ve značné převaze 75 % ženy, dle mého to je tím, že mají obecně větší empatii a citlivost vůči sociálně slabším lidem, potvrdit to mohou i počty studujících sociální práci, kde převládá rovněž ženské pohlaví.

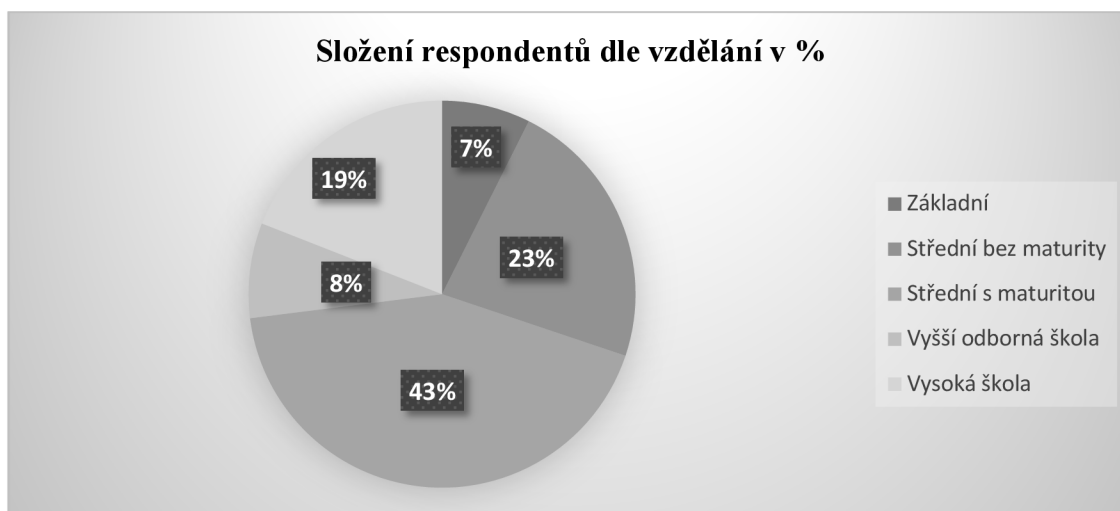
### 3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Tabulka 4: Složení respondentů dle vzdělání

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Základní	14	7 %
b	Střední bez maturity	43	23 %
c	Střední s maturitou	81	43 %
d	Vyšší odborná škola	15	8 %
e	Vysoká škola	36	19 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 3: Složení respondentů dle vzdělání v %



Zdroj: vlastní tvorba

Z výše uvedených výsledků vyplývá, že na Náchodsku má téměř polovina obyvatel středoškolské vzdělání s maturitou v počtu 81 ze 189 dotazovaných, tedy 43 %. Druhou nejčastější odpovědí (23 %) byla střední škola bez maturity. Vysokou školu má 19 % respondentů a vyšší odbornou 8 % respondentů. Odpověď základní vzdělání byla vybrána nejméněkrát, a to v počtu 14 odpovědí, tedy 8 %.

#### 4. V jaké oblasti pracujete?

Tabulka 5: Složení respondentů dle oblasti povolání

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Gastronomie	11	6 %
b	Školství	11	6 %
c	Informační technologie	2	1 %
d	Sociální oblast	30	16 %
e	Veřejná správa	16	8 %
f	Průmysl	43	23 %
g	Zemědělství	0	0 %
h	Zdravotnictví	15	8 %
i	Nezaměstnaný/á	4	2 %
j	Jsem student/ka	14	7 %
k	Jiné	43	23 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 4: Složení respondentů dle oblasti povolání v %



Zdroj: vlastní tvorba

Náchodsko je, jak lze vyčíst z grafů, je spíše průmyslovou oblastí, v této oblasti pracuje 43 dotazovaných (23 %), druhá v pořadí je oblast sociální, což ale připisují tématu práce. Lidé v sociální oblasti mají k tématu práce blíže, proto byli spíše ochotní vyplnit dotazník než jiní lidé.

## 5. Kde bydlíte?

Tabulka 6: Složení respondentů dle oblasti bydliště

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Na Náchodsku	189	100 %
b	Jiné	0	0 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 5: Složení respondentů dle oblasti bydliště v %



Zdroj: vlastní tvorba

Tato otázka byla filtrovací, neboť tématem bakalářské práce je vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska. Díky této otázce jsem vyřadila 11 dotazníků.

## 6. Slyšel/a jste už o profesi sociálního pracovníka/ice?

Tabulka 7: Povědomí respondentů o profesi sociálních pracovníků/ic

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Ano	188	99 %
b	Ne	1	1 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 6: Povědomí respondentů o profesi sociálních pracovníků v %



Zdroj: vlastní tvorba

Téměř všichni respondenti (99 %) již slyšeli něco o profesi sociálních pracovníků/ic, což pokládám za pozitivní, neboť se často stává, že se mě mé okolí ptá, kdo sociální pracovník vlastně je a že o této profesi neslyšeli. Jen jeden dotazovaný (1 %) o sociálních pracovnících nikdy neslyšel.

Z odpovědí tedy vyplývá, že obyvatelé Náchodska mají povědomí o sociálních pracovnících/icích a jsou s touto profesí obeznámeni. Může to být způsobeno tím, že tato profese je zmiňovaná v denících a novinách, vydávaných na Náchodsku, o čemž píše

v kapitole 2.7. Otázka tak splňuje mé očekávání, protože v dnešní době jsou sociální pracovníci zmiňováni v mnoha oborech jako nedílná součást našeho systému.

## 7. Jak vnímáte sociální pracovníky/ice?

Tabulka 8: Vnímání sociálních pracovníků/ic

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Rozhodně negativně	3	2 %
b	Spíše negativně	17	9 %
c	Spíše pozitivně	88	46 %
d	Rozhodně pozitivně	81	43 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 7: Vnímání sociálních pracovníků/ic v %



Zdroj: vlastní tvorba

Odpovědi ukazují, že sociální pracovníci/ice jsou vnímáni z největší části spíše pozitivně, a to v počtu 88 dotazovaných (46 %), dalších 81 (43 %) respondentů vnímá sociální pracovníky/ice rozhodně pozitivně. Pouze tři dotazovaní (2 %) vnímají sociální pracovníky rozhodně negativně. 89 % dotazovaných tak vnímá sociální pracovníky/ice spíše pozitivně či rozhodně pozitivně, což bylo možné předpokládat i po projití novin a

deníku, které jsou na Náchodsku distribuovány. Sociální pracovníci/ice v nich byli zobrazováni v pozitivním slova smyslu či neutrálně. Tato otázka tak vyvrací první hypotézu, kde jsem se domnívala, že sociální pracovníci/ice jsou vnímáni spíše negativně. Domnívala jsem se tak z toho důvodu, že v mém okolí slýchám názory, že humanitní a společenské vědy jsou jen pseudoobory a nejsou zapotřebí. Odpovědi na otázku mě tak velice, ale mile, překvapily.

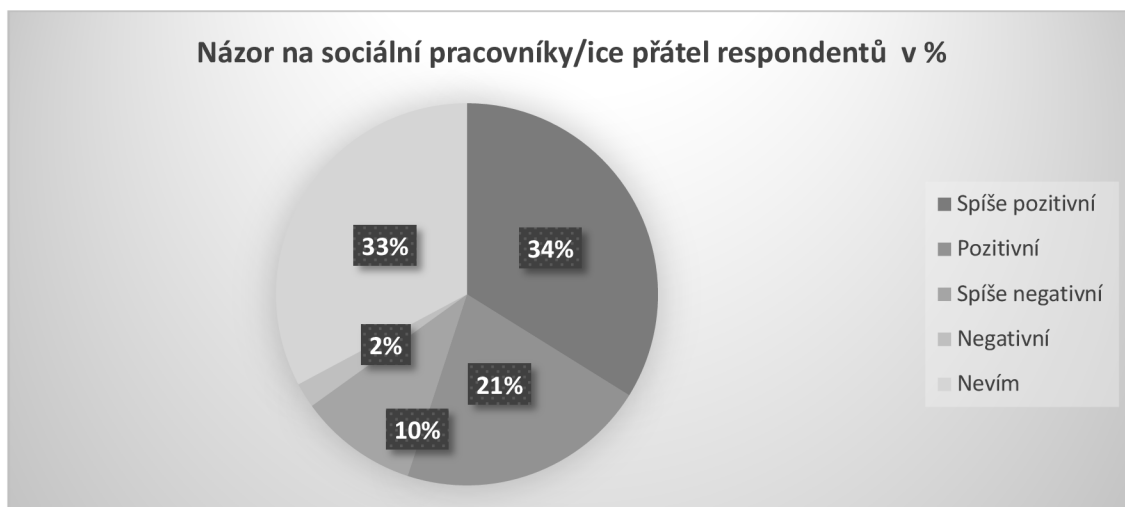
### 8. Jaký názor na sociální pracovníky/ice mají Vaši přátelé?

Tabulka 9: Názor na sociální pracovníky/ice přátel respondentů

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Spíše pozitivní	64	34 %
b	Pozitivní	40	21 %
c	Spíše negativní	19	10 %
d	Negativní	4	2 %
e	Nevím	62	33 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 8: Názor na sociální pracovníky/ice přátel respondentů v %



Zdroj: vlastní tvorba



Co se týče názorů přátel respondentů, i zde jsou sociální pracovníci/ice vnímáni spíše pozitivně v počtu 64 dotazovaných (34 %), 62 respondentů (33 %) neví, jaké stanovisko jejich přátel zaujmají, z čehož může vyplývat, že sociální práce není natolik rozšířená, aby to bylo jedno z mnoha společenských témat. Nicméně i tak vnímám, že jestli dvě třetiny respondentů vědí o názoru svých přátel, sociální práce není pro Náchodské obyvatele zcela neznámá. Pouze 4 dotazovaní (2 %) mají přátele s negativním názorem na sociální pracovníky/ice.

Dohromady 55 % přátel respondentů mají pozitivní pohled na sociální pracovníky/ice, což je možná příčinou kladného či neutrálního zobrazování sociálních pracovníků/ice v médiích a vlivu masových médií na utváření názorů, o čemž píšu v kapitolách 2.6 a 2.7. Uvádím tam zjištění, že média na Náchodsku obsahují i články ohledně sociálních pracovníků/ice a o sociální práci obecně, a to buď v pozitivním či neutrálním smyslu slova.

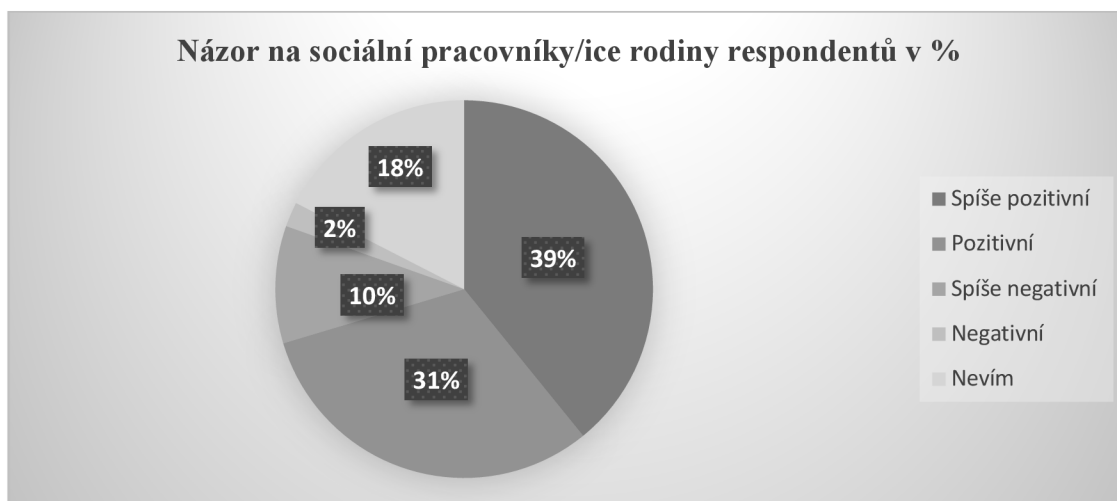
## 9. Jaký názor na sociální pracovníky/ice má Vaše rodina?

Tabulka 10: Názor na sociální pracovníky/ice rodiny respondentů

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Spíše pozitivní	74	39 %
b	Pozitivní	59	31 %
c	Spíše negativní	19	10 %
d	Negativní	4	2 %
e	Nevím	33	18 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 9: Názor na sociální pracovníky/ice rodiny respondentů v %



Zdroj: vlastní tvorba

Rodiny respondentů mají na sociální pracovníky/ice spíše pozitivní (74 dotazovaných, 39 %) a pozitivní (59 dotazovaných, 31 %) názor. Pouze 4 dotazovaní (2 %) mají rodinu s negativním názorem na sociální pracovníky/ice.

Celkem 70 % rodin respondentů mají pozitivní či spíše pohled na sociální pracovníky/ice, což je možná příčinou kladného či neutrálního zobrazování sociálních pracovníků/ice v médiích, o kterém se zmiňuji v kapitole 2.7 a vlivu masových médií na utváření názoru, o kterém píší v kapitole 2.6.

## 10. Máte stejný či podobný názor jako Vaše rodina či blízké okolí?

Tabulka 11: Podobnost názoru na sociální pracovníky/ice respondentů s okolím

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Ano	129	68 %
b	Ne	18	10 %
c	Nevím	42	22 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 10: Podobnost názoru na sociální pracovníky/ice respondentů s okolím v %



Zdroj: vlastní tvorba

129 respondentů (68 %) má podobný názor na sociální pracovníky/ice jako jejich rodina a přátelé, což ukazují i předešlé 2 otázky. 18 respondentů (10 %) se se svými názory s rodinou a přáteli rozchází.

V kapitole 2.3 zmiňuji názor Vágnerové (2004), který tvrdí, že způsob, jakým člověk vnímá svět je ovlivněn i tím, v jaké kultuře vyrůstá. Česká republika je obecně sociální stát čili kultura je tímto směrem pozitivně nakloněná. Dalším důvodem podobnosti názorů může být dle mého i to, že lidé mají tendenci vybírat si přátele i na základě sympatií a podobnosti názorů. Mállokdo má přátele, s kterými by se zásadně rozcházel v názorech na svět. Jsou ale i výjimky, což dokazuje 10 % odpovědí.

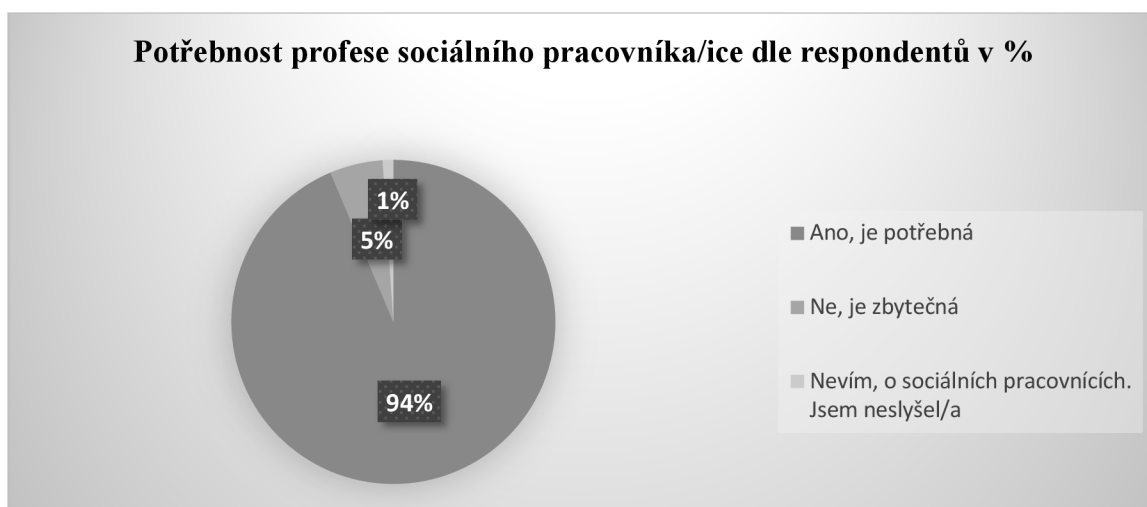
## 11. Myslíte si, že profese sociálního pracovníka/ice je pro fungování společnosti potřebná?

Tabulka 12: Potřebnost profese sociálního pracovníka/ice dle respondentů

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Ano, je potřebná	177	94 %
b	Ne, je zbytečná	10	5 %
c	Nevím, o soc. pracovnících jsem neslyšel/a	2	1 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 11: Potřebnost profese sociálního pracovníka/ice dle respondentů v %



Zdroj: vlastní tvorba

Až 177 respondentů (94 %) zaujímá stanovisko, že sociální práce je potřebná pro fungování společnosti. Deset dotazovaných (5 %) si myslí, že sociální práce je zbytečná.

Potřebnost profese sociálních pracovníků formuje z velké části obraz v masových médiích a neméně důležitou složkou pro utvoření si názoru je i zkušenost. Oba tyto faktory ovlivňující vnímání zmiňují v teoretické části, a to v kapitolách 2.5 a 2.6 a odpovědi na tuto otázku ji potvrzují. Jak píší v úvodu, prostřednictvím bakalářské práce

bych chtěla poukázat i na to, že sociální práce je pro fungování společnosti velice potřebná a dle odpovědí je zřejmé, že na to nebude potřeba na Náchodsku vynaložit tolik úsilí, neboť Náchodští obyvatelé jsou očividně sociální práci otevření, proto by bylo vhodné v prosazování sociálních pracovníků/ic nepolevit a snažit se, aby se dostávala do popředí společnosti více a více. V nepříznivé sociální situaci se nachází mnoho lidí, ale nevědí si rady, na koho se obrátit nebo ani netuší, že mají právo na pomoc. A to je také cílem sociální práce; nabídnout pomoc lidem v nouzi. Odpovědi na tuto otázku mi udělaly radost, neboť i ona vyvrací první hypotézu, kde jsem si myslela, že sociální pracovníci/ice jsou na Náchodsku vnímání spíše negativně.

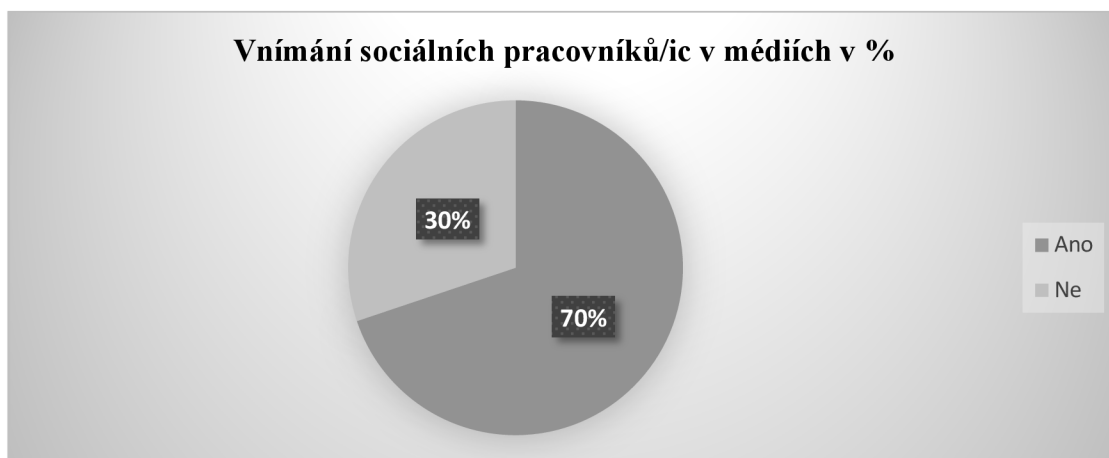
## 12. Všiml/a jste si v médiích zmínek o sociálních pracovnících?

Tabulka 13: Vnímání sociálních pracovníků/ic v médiích

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Ano	132	70 %
b	Ne	57	30 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 12: Vnímání sociálních pracovníků/ic v médiích v %



Zdroj: vlastní tvorba

132 dotazovaných (70 %) si všimlo v médiích zmínek o sociálních pracovnících. Zbýlých 57 respondentů (30 %) si v médiích žádných zmínek o sociálních pracovnících nevšimlo. V kapitole 2.7, kde jsem pátrala po zmínkách o profesi sociálních pracovníků/ic v Náchodských novinách a denících jsem zjistila, že většinou alespoň nějaký článek je sociální práci věnován, dalo se tedy očekávat, že lidé z Náchodska si některých z nich všimají a budou odpovídat kladně. Já osobně si ale i tak myslím, že by se sociální pracovníci/ice mohli a měli v médiích objevovat více, aby lidé viděli výsledky jejich práce a nepodléhali předsudkům, že „sociálka bere děti“ nebo že „socky na úřadech jsou protivné“.

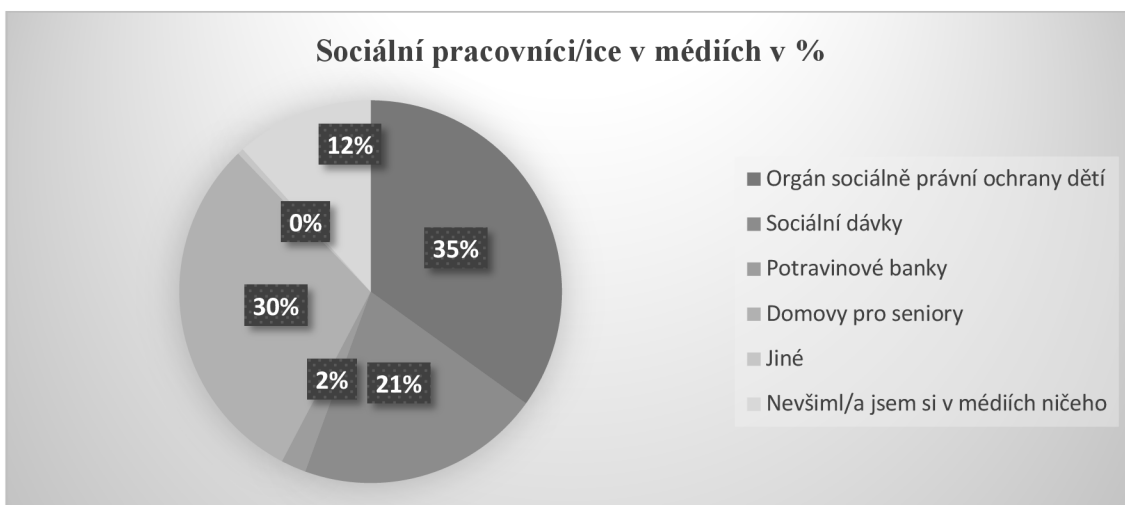
### 13. S jakou oblastí/činností sociální práce jsou v médiích sociální pracovníci/ice podle Vás nejčastěji spojováni/y?

Tabulka 14: Sociální pracovníci/ice v médiích

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Orgán sociálně právní ochrany dětí	66	35 %
b	Sociální dávky	39	21 %
c	Potravinové banky	4	2 %
d	Domovy pro seniory	57	30 %
e	Jiné	1	0 %
f	Nevšiml/a jsem si v médiích ničeho	22	12 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 13: Sociální pracovníci/ice v médiích v %



Zdroj: vlastní tvorba

Největší část dotazovaných v počtu 66 lidí (35 %) si v médiích všimlo informací ohledně orgánu sociální ochrany dětí, dalšími nejčastějšími tématy v médiích jsou domovy pro seniory (30 %) a sociální dávky (21 %). 22 respondentů (12 %) si v médiích nevšimlo ničeho.

Média určují, o čem se společnost jejich prostřednictvím dozví a nastoluje tak veřejná témata. McNair upozňuje na moc médií zviditelňovat témata a dostat je tak do popředí zájmu. (McNair, 2004, s.56) O uvedeném se zmiňuji v kapitole 2.1. Myslím si, že z důvodu moci médií zviditelňovat, co sama média chtějí, aby se ve společnosti řešilo, je rozšířen hlavně jeden faktor ovlivňující vnímání, kterým je předsudek. Předsudek, který říká, že sociální pracovníci/ice jsou ti zlí, co berou děti. I proto je dle mého nejvíce vnímaná oblast právě oblast Orgánu sociálně právní ochrany dětí. O faktorech ovlivňujících vnímání píšu v kapitole 2.5.

#### 14. Byly informace o sociálních pracovnících v médiích podle Vás spíše pozitivní či spíše negativní?

Tabulka 15: Zobrazení sociálních pracovníků/ic v médiích

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Spíše pozitivní	65	34 %
b	Neutrální	69	37 %
c	Spíše negativní	24	13 %
d	Nevšiml/a jsem si v médiích ničeho	31	16 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 14: Zobrazení sociálních pracovníků/ic v médiích v %



Zdroj: vlastní tvorba

Podle respondentů jsou sociální pracovníci v médiích zobrazováni spíše pozitivně (34 %) či neutrálně (37 %), což potvrzuje druhou hypotézu, neboť v médiích jsou sociální pracovníci zobrazováni spíše pozitivně a otázka č. 8 také vypovídá o tom, že respondenti vnímají sociální pracovníky/ice také spíše pozitivně. 24 dotazovaných (13 %) si myslí, že sociální pracovníci jsou v médiích zobrazováni spíše negativně.



V kapitole 2.6 interpretuji názor Šveřepy (2005) tak, že masová média utváří veřejné mínění, mění chování institucí a ovlivňují uspořádání společnosti. (Šveřepa, 2005, s.111) Z otázky č.7 vyplývá, že 89 % respondentů vnímá sociální pracovníky/ice spíše pozitivně či rozhodně pozitivně, a z této otázky je zřejmé, že 71 % respondentů vídá v médiích zmínky o sociálních pracovnících/icích spíše pozitivně nebo neutrálně. Počty procent jsou si velmi podobná, je zde důkaz, že média by opravdu mohla ovlivňovat názor veřejnosti na vnímání sociálních pracovníků/ice a potvrzuje to tak druhou hypotézu.

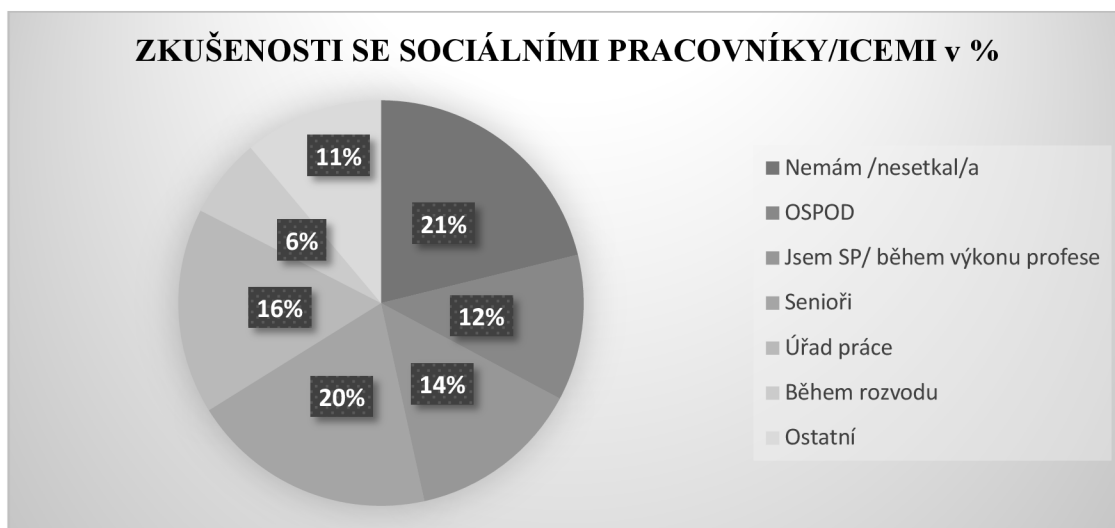
### 15. Jaké máte zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi?

Tabulka 16: Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Nemám /nesetkal/a	40	21 %
b	OSPOD	22	12 %
c	Jsem SP/ během výkonu profese	26	14 %
d	Senioři	37	20 %
e	Úřad práce	31	16 %
f	Během rozvodu	12	6 %
g	Ostatní	21	11 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 15: Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi v %



Zdroj: vlastní tvorba

Tato otázka byla otevřená, odpovědi jsem si rozdělila do několika skupin nejčastějších odpovědí, největší část respondentů (40 dotazovaných, 21 %) se se sociálními pracovníky/icemu nesečkala. Druhou nejčastější odpovědí (37 dotazovaných, 20 %) byla zmínka o seniorech, respondenti psali o domovech pro seniory nebo že jejich rodičům pomáhá pečovatelská služba doma. Nemilé zmínky byly od respondentů ohledně úřadu práce, který je další v pořadí, 31 respondentů (16 %) tvrdí, že sociální pracovníci/ice na úřadech postrádají přívětivost a „*nechávají lidi ve štychu*“. Další oblasti, se kterými se dotazovaní setkali jsou například orgán sociálně právní ochrany dětí (12 %), rozvodové řízení (6 %) apod.

Z oblastí, ze kterých mají respondenti zkušenosti se dá předpokládat i to, jaký názor na ně budou mít, jak je budou vnímat (ot. č.7). V domovech pro seniory, což byla druhá nejčastější odpověď, jsou převážně zkušenosti pozitivní, je to místo, kde lze navštěvovat příbuzné. Domovy pro seniory bývají z mé zkušenosti útulné, příjemně zařízené a sestřičky a pečovatelky vstřícné a milé. Oproti tomu ohledně úřadu práce a jim podobných institucí slyším spíše negativní hodnocení, což se potvrdilo i při výzkumu. Tato otázka spolu se zmiňovanou 7. otázkou potvrzuje, že zkušenost má vliv na vnímání sociálních pracovníků/ic. O zkušenosti jako faktoru ovlivňující vnímání píšou v kapitole 2.5.

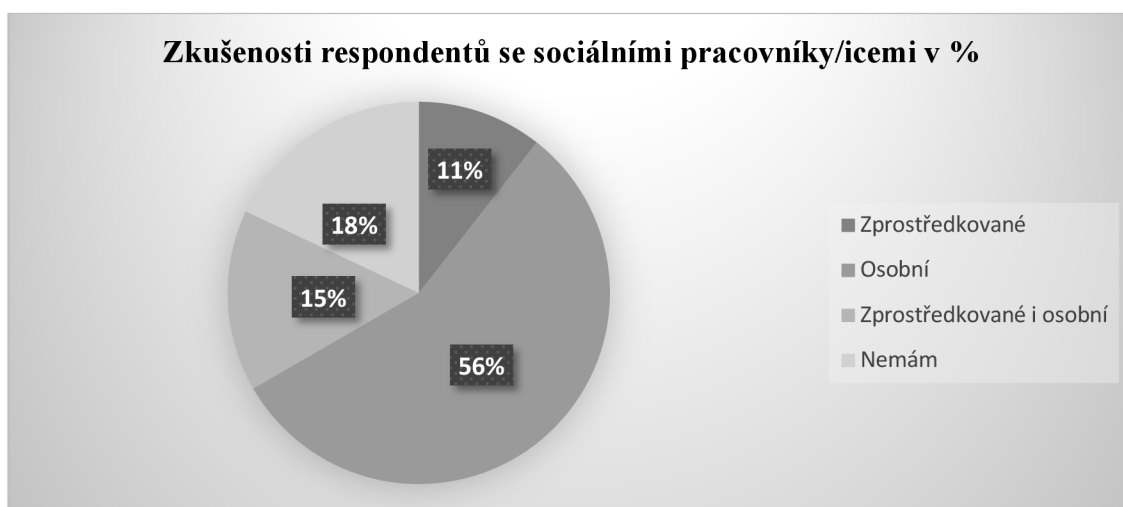
## 16. Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi máte zprostředkované nebo osobní?

Tabulka 17: Zkušenosti respondentů se sociálními pracovníky/icemi

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Zprostředkované	20	11 %
b	Osobní	106	56 %
c	Zprostředkované i osobní	29	15 %
d	Nemám	34	18 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 16: Zkušenosti respondentů se sociálními pracovníky/icemi v %



Zdroj: vlastní tvorba

106 respondentů (56 %) má se sociálními pracovníky osobní zkušenosti. 29 (18 %) dotazovaných má zkušenosti se sociálními pracovníky osobní i zprostředkované. 20 respondentů (15 %) má zkušenosti pouze zprostředkované. Žádné zkušenosti se sociálními pracovníky nemá 34 dotazovaných (18 %). Tomu, co je zkušenost osobní a co zkušenost zprostředkovaná je věnovaná kapitola 2.5 této práce.

Překvapilo mě, že až tolik lidí má zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi. Já sama jsem se o nich pořádně dozvěděla, až když jsem si vybírala, kam půjdu po gymnáziu na vysokou školu. Myslím, že hodně lidí se zkušenostmi přibýlo i během Covidu-19, neboť v té době se muselo zavřít mnoho podniků, plno lidí přišlo o svá pracovní místa a dostalo se tak nepříznivé sociální situace, ať už finanční či jiné. Tím, že byly rodiny pospolu doma se také rozšířilo domácí násilí, které sociální pracovníci/ice rovněž řeší.

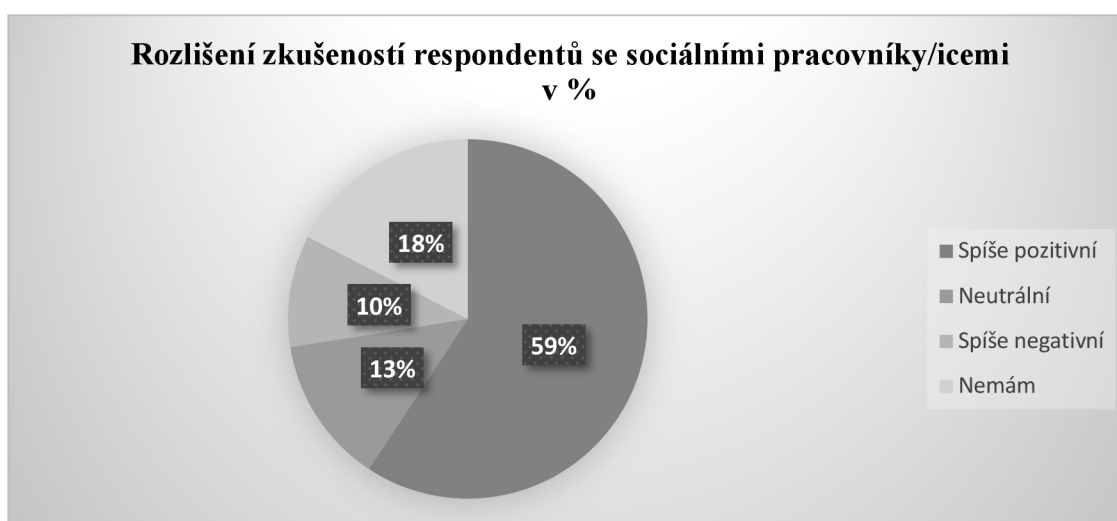
### 17. Zkušenosti se sociálními pracovníky máte spíše pozitivní či spíše negativní?

Tabulka 18: Rozlišení zkušeností respondentů se sociálními pracovníky/icemi

Odpověď	Text odpovědi	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
a	Spíše pozitivní	112	59 %
b	Neutrální	25	13 %
c	Spíše negativní	19	10 %
d	Nemám	33	18 %
Celkem		189	100 %

Zdroj: vlastní tvorba

Graf 17: Rozlišení zkušeností respondentů se sociálními pracovníky/icemi v %



Zdroj: vlastní tvorba

Zkušenosti se sociálními pracovníky jsou spíše pozitivní, a to v počtu 112 dotazovaných (59 %). 19 dotazovaných (10 %) má zkušenosti negativní. 33 respondentů (18 %) nemá zkušenosti žádné. Z odpovědí vyplývá, že i třetí hypotéza, která tvrdí, že vnímání sociálních pracovníků není ovlivněno osobní zkušeností, je vyvrácena, neboť v otázce č.8 je výsledkem, že respondenti vnímají sociální pracovníky/ice spíše pozitivně. To může být zapříčiněno tím, že s nimi mají pozitivní zkušenosti.

Z předešlých otázek je zřejmé, v jakých oblastech mají respondenti se sociálními pracovníky/icemi zkušenosti a zda jsou osobní či zprostředkované, v této otázce je znatelné, že zkušenosti jsou v 72 % spíše pozitivní nebo neutrální, což ovlivňuje vnímání sociálních pracovníků/ic respondenty, které je uvedeno v otázce č. 7. Tato otázka znovu potvrzuje třetí hypotézu, že vnímání sociálních pracovníků je ovlivněno zkušenostmi s nimi.

### 3.6 Shrnutí výsledků vzhledem k vytyčeným cílům práce

Hlavní cílem práce bylo zjistit, jak je sociální pracovník vnímán veřejností v oblasti Náchodska a co ji při tom ovlivňuje. Z odpovědí, které jsem získala dotazníkovým šetřením, vyplývá, že sociální pracovníci jsou na Náchodsku vnímáni spíše pozitivně. Konkrétně v sedmé otázce, kde jsem se respondentů ptala, jak vnímají sociální pracovníky/ice, jsou výsledky takové, že ze 189 dotazovaných vnímá sociální pracovníky 46 % spíše pozitivně a 43 % rozhodně pozitivně. Lze tedy konstatovat, že sociální pracovníci jsou obyvateli Náchodska vnímáni spíše pozitivně.

Druhou částí hlavního cíle bylo zjistit, co veřejnost v oblasti Náchodska při vnímání sociálních pracovníků/ic ovlivňuje. Ohledně faktorů ovlivňujících vnímání je napsaná kapitola 2.5. Odpověď na druhou část hlavního cíle je zřejmá z otázek číslo 14 a 17. Ve 14. otázce jsem se ptala, zda respondenti v médiích vnímají informace o sociálních pracovnících jako pozitivní či negativní, 34 % dotazovaných vidá v médiích pozitivní informace a 37 % neutrální. V otázce číslo 17 jsem se ptala na to, jaké zkušenosti mají respondenti se sociálními pracovníky. 59 % dotazovaných má se sociálními pracovníky/icemi spíše pozitivní zkušenosti a 13 % neutrální. Pouhých 10 % respondentů má zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi spíše negativní. Lze tak říci, že vnímání obyvatel na Náchodsku je zčásti ovlivněno mediálním obrazem a zčásti i vlastní zkušeností.

Ve zmiňované sedmé otázce dotazníku je dosaženo i prvního dílčího cíle, ve kterém jsem chtěla zjistit, zda jsou sociální pracovníci vnímáni veřejností v oblasti Náchodska spíše pozitivně či spíše negativně. Je jí vyvrácena i má první hypotéza, že sociální pracovníci/ice jsou vnímáni spíše negativně. Z otázky číslo sedm je zřejmé, že sociální pracovníci/ice jsou obyvateli Náchodska vnímáni spíše pozitivně (46 %) či rozhodně pozitivně (43 %). Vyvrácení hypotézy je potvrzeno i v otázce číslo 11, kde jsem se respondentů ptala na potřebnost sociální práce pro fungování společnosti, 177 dotazovaných uvádělo, že sociální práce je pro fungování potřebná, pouhých 5 % dotazovaných uvedlo, že je sociální práce zbytečná. Z toho vyplývá, že první hypotéza je vyvrácena a sociální pracovníci/ice jsou na Náchodsku vnímáni spíše pozitivně. Zjištění

mě velice překvapilo, neboť většinou v mém okolí neslychám moc pozitivní ohlasy na profesi sociálních pracovníků/ic. Často vlastně ani lidé z mého okolí netuší, co sociální pracovníci/ice dělají nebo o nich vůbec neslyšeli, což bylo v dotazníkovém šetření také vyvráceno, pouze jeden respondent o sociálních pracovnících/ících vůbec neslyšel.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno mediálním obrazem. Na dílčí cíl 2 jsem navázala mou hypotézou, která tvrdila, že vnímání sociálních pracovníků/ic je ovlivněno mediálním obrazem. Dílčí cíl byl naplněn odpověďmi respondentů na otázku číslo 12 a 14. Ve 12. otázce jsem se ptala na to, zda si respondenti všimají informací o sociálních pracovnících v médiích. 70 % z nich v médiích sleduje zmínky o sociálních pracovnících, což vnímám jako vysoké číslo. Následovala 14. otázka, kde jsem se zajímala o to, jak vnímají obyvatelé Náchodska informace ohledně sociálních pracovnících v médiích, 34 % respondentů odpovědělo, že informace jsou médiem zobrazovány spíše pozitivně a 37 % respondentů je vnímá jako neutrální. A jelikož i sedmá otázka říká, že respondenti vnímají sociální pracovníky/ice spíše pozitivně (46 %) či rozhodně pozitivně (43 %), lze konstatovat, že vnímání sociálních pracovníků obyvatel na Náchodsku by mohlo být ovlivněno mediálním obrazem.

Posledním třetím dílčím cílem bylo zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno osobní zkušeností. Moje hypotéza byla taková, že vnímání sociálních pracovníků není ovlivněno osobní zkušeností. Z výsledků ale vyplývá, že jsem se pletla, což dokazují otázky 16 a 17. V 16. otázce jsem se dotazovala na to, zda mají respondenti zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi osobní či zprostředkované. Více než polovina (56 %) dotazovaných má osobní zkušenost. Zprostředkovanou i osobní zkušenost má 18 % respondentů a zprostředkovanou zkušenost má 11 % respondentů. Pouhých 18 % nemá zkušenosti žádné. Ze 17 otázky je zřejmé, 59 % respondentů má se sociálními pracovníky pozitivní zkušenost, 13 % neutrální a jen 10 % respondentů má zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi negativní. Ze 7. otázky vyplývá, že respondenti vnímají sociální pracovníky/ice spíše pozitivně (46 %) či rozhodně pozitivně (43 %). Třetí hypotéza je tímto vyvrácena, neboť vnímání sociálních pracovníků/ic je ovlivněno i osobní zkušeností.

## Závěr

Ze shrnutí výsledků vzhledem k vytyčeným cílům práce usuzuji, že se mi podařilo dosáhnout hlavního cíle práce, kterým bylo zjistit, jak je sociální pracovník vnímán veřejností v oblasti Náchodska a co ji při tom ovlivňuje. Podařilo se tak díky třem dílčím cílům, zjistit, zda jsou sociální pracovníci vnímáni veřejností v oblasti Náchodska spíše pozitivně či spíše negativně, zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno mediálním obrazem a zjistit, zda je vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska ovlivněno osobní zkušeností.

Odpovědi z dotazníkové šetření vyvrátili první hypotézu, že sociální pracovníci/ice jsou vnímáni spíše negativně a potvrdily druhou a třetí hypotézu, které říkaly, že vnímání sociálních pracovníků/ice je ovlivněno mediálním obrazem a že vnímání sociálních pracovníků není ovlivněno osobní zkušeností.

Zvolená výzkumná metoda byla dle mého zvolena vhodně, přišlo mi, že respondenti odpovídají pravdivě, protože dotazníkové šetření bylo anonymní. Jelikož jsem měla dotazníky v elektronické podobě, zpracování odpovědí tak proběhlo za celkem krátký časový úsek.

Potvrdilo se, že vnímání je opravdu na Náchodsku nejspíše ovlivněno mírou zkušeností a zmínek o sociálních pracovnících/icích v médiích, o čemž jsem psala i v teoretické části.

Nejvíce se respondenti setkali se sociálními pracovníky/icemi prostřednictvím domovů pro seniory a když k jejich rodičům jezdila pečovatelská služba, a to v otázce číslo 15 v počtu 39 respondentů. Z toho lze vyvodit, že silnou část cílové skupiny na Náchodsku jsou senioři.

Myslím si, že výsledky mé práce jsou úctyhodná vizitka sociálních pracovníků/ice na Náchodsku. Doporučuji nepolevit v šíření informací o profesi sociálních pracovníků. V kapitole 2.7 bylo zjištěno, že sociální pracovníci/ice nemají moc článků v mediálních obrazech na Náchodsku, sociální pracovníci/ice by tak měli více usilovat o zveřejňování



své práce. Stejně tak město Náchod by mělo dát více prostoru sociální práci. Námětem pro další zkoumání problematiky by mohl být výzkum věnovaný tomu, jak rozšířit povědomí o sociální práci ve společnosti, to by mohlo probíhat například formou besed na školách. Myslím, že by bylo velmi užitečné, kdyby studenti na školách byli informováni o možnostech pomoci sociálních pracovníků/ic ještě v době, kdy třeba ani pomoc nepotřebují, ale informace by se jim mohli hodit v budoucnu.

## SEZNAM LITERATURY:

- BALÁŽ, 2015, 2015(2), Roman. Kompetence a nástroje sociálních pracovníků nejsou dostatečné. *Sociální práce*. 1. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/kompetence-a-nastroje-socialnich-pracovniku-nejsou-dostatecne/>
- GAVORA, Peter. 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.
- HANUŠ, Petr. 2007. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociální práce*, roč. 7, č. 1, s. 5-6. ISSN 1213-6204.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. 2000. *Psychologický slovník [Portál, 2000]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 774 s. ISBN 80-7178-303-X.
- JANEBOVÁ, Radka. 2014. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, Texty k sociální práci. Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce; sv. 12. ISBN 978-80-7435-374-1.
- KRAUS, Jiří. 2008. *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Praha: Academia, ISBN 978-80-200-1415-3.
- LOUČKOVÁ, I. 2010. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, ISBN 978-80-86429-79-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, ISBN 80-7178-549-0.
- MCNAIR, Brian. 2004. *Sociologie žurnalistiky*. Přeložil Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál, ISBN 80-7178-840-6.
- MLČÁK, Zdeněk, 2005. ed. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, ISBN 80-7368-129-3.
- NÁCHODSKÝ DENÍK [online]. Náchod: 2022 [cit. 17.1. 2023]. Dostupné z: [https://nachodsky.denik.cz/zpravy\\_region/](https://nachodsky.denik.cz/zpravy_region/)
- NÁCHODSKÝ ZPRAVODAJ [online]. Náchod: 2022 [cit. 17.1. 2023]. Dostupné z: <https://www.mestonachod.cz/zpravodajstvi/nachodsky-zpravodaj/archiv/>
- NOVINY ECHO [online]. Náchod: 2022 [cit. 21.1. 2023]. Dostupné z: <https://novinyecho.cz/2022>
- PUNOVÁ, Monika. Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Sociální práce*, č. 5/ 2020, s. 88-107.
- REIFOVÁ, Irena. 2004. *Slovník mediální komunikace*. Praha: Portál, ISBN 80-7178-926-7.

- SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. 2006. Etický kodex sociálních pracovníků ČR. [cit 21.1. 2023]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf)
- ŠVEŘEPA, M., 2005. Sociální práce a média. Sociální práce, č. 4/2005, s. 111-119. ISSN 1213-6204.
- TROUSIL, Michal a Veronika JAŠÍKOVÁ. 2015. *Úvod do tvorby odborných prací*. Vyd. 2., rozš. Hradec Králové: Gaudemaus [i.e. Gaudeamus], ISBN 978-80-7435-542-4.
- ÚLEHLA, Ivan. 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie. 1997. *Úvod do psychologie*. Praha: Karolinum, ISBN 80-7184-421-7.
- VÁGNEROVÁ, Marie. 2004. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, ISBN 80-246-0841-3.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

## Seznam tabulek a grafů:

### Seznam tabulek:

Tabulka 1: Operacionalizace.....	35
Tabulka 2: Složení respondentů dle věku .....	41
Tabulka 3: Složení respondentů dle pohlaví.....	42
Tabulka 4: Složení respondentů dle vzdělání .....	43
Tabulka 5: Složení respondentů dle oblasti povolání .....	44
Tabulka 6: Složení respondentů dle oblasti bydliště.....	45
Tabulka 7: Povědomí respondentů o profesi sociálních pracovníků/ic .....	46
Tabulka 8: Vnímání sociálních pracovníků/ic .....	47
Tabulka 9: Názor na sociální pracovníky/ice přátel respondentů .....	48
Tabulka 10: Názor na sociální pracovníky/ice rodiny respondentů.....	49
Tabulka 11: Podobnost názoru na sociální pracovníky/ice respondentů s okolím .....	50
Tabulka 12: Potřebnost profese sociálního pracovníka/ice dle respondentů .....	52
Tabulka 13: Vnímání sociálních pracovníků/ic v médiích .....	53
Tabulka 14: Sociální pracovníci/ice v médiích.....	54
Tabulka 15: Zobrazení sociálních pracovníků/ic v médiích .....	56
Tabulka 16: Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi.....	57
Tabulka 17: Zkušenosti respondentů se sociálními pracovníky/icemi .....	59
Tabulka 18: Rozlišení zkušeností respondentů se sociálními pracovníky/icemi.....	60

### Seznam grafů:

Graf 1: Složení respondentů dle věku v %.....	41
Graf 2: Složení respondentů dle pohlaví v % .....	42
Graf 3: Složení respondentů dle vzdělání v %.....	43
Graf 4: Složení respondentů dle oblasti povolání v %.....	44
Graf 5: Složení respondentů dle oblasti bydliště v % .....	45
Graf 6: Povědomí respondentů o profesi sociálních pracovníků v %.....	46
Graf 7: Vnímání sociálních pracovníků/ic v %.....	47
Graf 8: Názor na sociální pracovníky/ice přátel respondentů v % .....	48
Graf 9: Názor na sociální pracovníky/ice rodiny respondentů v %.....	50
Graf 10: Podobnost názoru na sociální pracovníky/ice respondentů s okolím v %.....	51
Graf 11: Potřebnost profese sociálního pracovníka/ice dle respondentů v %.....	52
Graf 12: Vnímání sociálních pracovníků/ic v médiích v %.....	53
Graf 13: Sociální pracovníci/ice v médiích v % .....	55
Graf 14: Zobrazení sociálních pracovníků/ic v médiích v %.....	56
Graf 15: Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi v % .....	58
Graf 16: Zkušenosti respondentů se sociálními pracovníky/icemi v %.....	59
Graf 17: Rozlišení zkušeností respondentů se sociálními pracovníky/icemi v % .....	60

## Seznam příloh:

### Příloha 1: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Anna Tecza a jsem studentkou třetího ročníku bakalářského studia na Univerzitě Hradec Králové v oboru sociální práce se zaměřením na preventivní služby.

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který mi bude zdrojem pro vypracování mé bakalářské práce na téma: „Vnímání sociálních pracovníků veřejností v oblasti Náchodska.“

Dotazník je zcela anonymní. Označte vždy, prosím, odpověď, která je Vám z nabízených možností nejbližší.

Za Vaš čas a vyplnění dotazníku mockrát děkuji.

1. Kolik Vám je let?
  - 15-26
  - 27-50
  - 51 a více
  
2. Jakého jste pohlaví?
  - Muž
  - Žena
  
3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
  - Základní
  - Střední bez maturity
  - Střední s maturitou
  - Vyšší odborná škola
  - Vysoká škola

4. V jaké oblasti pracujete?
  - Gastronomie
  - Školství
  - Informační technologie
  - Sociální oblast
  - Veřejná správa
  - Průmysl
  - Zemědělství
  - Zdravotnictví
  - Nezaměstnaný/á
  - Jsem student/ka
  - Jiné
  
5. Kde bydlíte?
  - Na Náchodsku
  - Jiné
  
6. Slyšel/a jste už o profesi sociálního pracovníka/ice?
  - Ano
  - Ne
  
7. Jak vnímáte sociální pracovníky/ice?
  - Rozhodně negativně
  - Spíše negativně
  - Spíše pozitivně
  - Rozhodně pozitivně
  
8. Jaký názor na sociální pracovníky mají Vaši přátelé?
  - Spíše pozitivní
  - Pozitivní
  - Spíše negativní

- Negativní
  - Nevím
9. Jaký názor má na sociální pracovníky Vaše rodina?
- Spíše pozitivní
  - Pozitivní
  - Spíše negativní
  - Negativní
  - Nevím
10. Máte stejný či podobný názor na sociální služby jako vaše rodina či blízké okolí?
- Ano
  - Ne
  - Nevím
11. Myslíte si, že profese sociálního pracovníka/ice je pro fungování společnosti potřebná?
- Ano, je potřebná
  - Ne, je zbytečná
  - Nevím, o sociálních pracovnících. Jsem neslyšel/a
12. Všiml/a jste si v médiích pasáží o sociálních pracovnících?
- Ano
  - Ne
13. S jakou oblastí/ činností sociální práce jsou v médiích sociální pracovníci/ice podle Vás nejčastěji spojováni?
- Orgán sociálně právní ochrany dětí
  - Sociální dávky
  - Potravinové banky
  - Domovy pro seniory
  - Jiné

- Nevšiml/a jsem si v médiích ničeho
14. Byly informace o sociálních pracovnících v médiích dle Vás spíše pozitivní či spíše negativní?
- Spíše pozitivní
  - Neutrální
  - Spíše negativní
  - Nevšiml/a jsem si v médiích ničeho
15. Jaké máte zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi (při jaké příležitosti jste se s nimi setkal/a)?
- .....
  - Nemám /nesetkal/a
16. Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi máte zprostředkované nebo osobní?
- Zprostředkované
  - Osobní
  - Zprostředkované i osobní
  - Nemám
17. Zkušenosti se sociálními pracovníky/icemi máte spíše pozitivní či spíše negativní?
- Spíše pozitivní
  - Neutrální
  - Spíše negativní
  - Nemám

To je vše, ještě jednou Vám děkuji za vyplnění dotazníku.

*Zdroj: vlastní tvorba*