

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Veronika Čmielová

*Výzkum veřejného mínění občanů Jablunkovska o  
tamější sociální práci*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Vladislava Závorská

**2014**

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 30. března 2014

.....

Veronika Čmielová

## **Poděkování:**

Děkuji především Mgr. Vladislavě Závrské, vedoucí práce, za všestrannou pomoc, odborné vedení a mnoho cenných rad a podnětů. Zároveň děkuji Mgr. Pavlíně Valouchové, Ph. D. za ochotu a spolupráci při realizaci mé práce. A také děkuji svým rodičům a přátelům, kteří mi byli v průběhu tvorby této práce, ale i během celého studia jakoukoliv oporou.

# OBSAH

Strana

Úvod .....	6
<b>I. Teoretická část .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Sociální práce .....</b>	<b>8</b>
1.1. Paradigmata sociální práce .....	10
1.2. Vybraná dilemata soudobé sociální práce .....	10
1.3. Sociální pracovník a jeho kompetence .....	12
1.4. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc .....	14
<b>2. Mikroregion Jablunkovsko .....</b>	<b>18</b>
2.1. Vymezení působnosti Městského úřadu Jablunkov - Odboru sociálních věcí a zdravotnictví .....	18
<b>II. Výzkumná část .....</b>	<b>22</b>
<b>3. Metodologie výzkumu.....</b>	<b>22</b>
3.1 Výzkumná otázka, cíle, hypotézy a jejich operacionalizace .....	22
3.2 Metoda sběru dat.....	25
3.3 Předvýzkum .....	27
3.4 Průběh výzkumu .....	27
3.5. Obecná charakteristika výzkumného vzorku .....	28
<b>4. Výsledky z analýzy dat .....</b>	<b>29</b>
4.1. Výsledky k jednotlivým cílům výzkumu.....	29
4.1.1. Názor občanů Jablunkovska na sociální práci jejich mínění o profesi sociálního pracovníka .....	29
4.1.2. Názor občanů Jablunkovska na činnost odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov (dále jen odbor SVaZ).....	33
4.1.3. Vnímání občanů sociální situace na Jablunkovsku.....	34
4.1.4. Spokojenost občanů Jablunkovska s prováděnou sociální prací odborem sociálních věcí a zdravotnictví na Městském úřadě Jablunkov. ....	38
<b>5. Závěr .....</b>	<b>45</b>
<b>6. Diskuze.....</b>	<b>46</b>
<b>Shrnutí .....</b>	<b>47</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>48</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>49</b>
<b>SEZNAM ZDROJŮ A LITERATURY .....</b>	<b>50</b>

<b>SEZNAM ZKRATEK .....</b>	<b>52</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>53</b>
<b>PŘÍLOHA 1 : SAMOVYPLŇOVACÍ DOTAZNÍK.....</b>	<b>53</b>

## Úvod

Tato práce se zaměřuje na veřejné mínění, jako soubor různých názorů a postojů, které mohou být formovány a ovlivňovány nejrůznějšími faktory, jako je například povaha problému, který je řešen v rámci poskytování sociálních služeb konkrétní institucí.

Cílem této práce je zjistit prostřednictvím kvantitativního výzkumu veřejné mínění a informace o tom, jaký mají občané Jablunkovska názor na tamější sociální práci. Tedy sociální práci jako profesi. Dále je tento výzkum zaměřen na to, jaký názor mají tito lidé na činnost odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov, s tím že byla zjišťována spokojenost těch, kterým byla touto institucí poskytnuta určitá forma pomoci, a to skrze nabízené sociální služby.

Výzkum veřejného mínění, který je nedílnou součástí této práce je možné využít jako zpětnou vazbu jednak pro odbor sociálních věcí Městského úřadu Jablunkov, který tak může získat náhled na to jak je veřejnost informovaná o jejich působení ve spádové oblasti Jablunkovska. Další přínos tohoto výzkumu shledávám v tom že může sloužit jako podnět pro nestátní poskytovatele sociálních služeb, kteří na základě informací o vnímání sociální situace na Jablunkovsku mohou zvážit rozšíření, či zavedení nových sociálních služeb.

Toto téma jsem si vybrala nejen pro to, že se zajímám o sociální situaci na Jablunkovsku, ze kterého pocházím, ale také proto, že jsem chtěla psát práci, která by mohla najít využití v konkrétní organizaci, přičemž s odborem sociálních věcí a zdravotnictví, jichž se práce nejvíce týká, jsem v minulosti měla dobrou zkušenost ze svých praxí, které jsem v této instituci absolvovala.

Teoretická část je rozdělena do dvou kapitol a slouží jako uvedení do problematiky, přičemž první z nich se zabývá různými koncepcemi sociální práce, a to prostřednictvím uvedení různých definic. Věnuje se popisu forem sociální práce včetně přístupů v podobě paradigmat, která dělají sociální práci etablovanou vědní disciplínou, a orientuje se na popis aktivit sociální práce. Tato kapitola rovněž zachycuje nejčastější dilemata v sociální práci, zabývá se také sociálními pracovníky, jejich kompetencemi, rolími a přístupy k praxi, a s tím úzce souvisejícím uplatněním etiky v sociální práci. Závěr této kapitoly se zaměřuje na mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc, a také výzkumy o sociální práci.

Druhá kapitola je zaměřena na stručný popis mikroregionu Jablunkovska, a celkový výčet činností odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov.

Na druhou kapitolu navazuje část empirická, složená ze tří kapitol - metodologie kvantitativního výzkumu včetně hypotéz a jejich operacionalizací, analýzy dat a závěrečného shrnutí výsledků.

# I. Teoretická část

## 1. Sociální práce

Kdybychom hledali odpověď na otázku: „Co je sociální práce?“, nalezneme u většiny definic poznámku a odkaz na další z jejích možných vysvětlení. Je jisté, že by tato vybraná vysvětlení vyhovovala pro některé z konkrétních větví sociální práce lépe a zároveň byla i přijímána jako platná, „platnější“. Odpovědi se tedy různí. Fakt, že ani v tomto směru se přední odborníci v oboru nedokážou shodnout, je poněkud problematický z hlediska vnímání sociální práce jako ustálené vědy. Například Thompson (2009, s. 14, 15) své čtenáře předem varuje a vyhýbá se odpovědi např. odkázáním se na Asociaci škol a sociální práce a Mezinárodní federaci sociálních pracovníků s tím, že jejich definici sice shledává jako užitečnou, ale také nechává prostor pro debaty a rozpory. Namísto hledání jednoznačné definice je pak dle Thompsona možné zkrátka popsat většinu toho, co sociální práce zahrnuje. Z poněkud kontroverzně znějící věty: „Sociální práce je tím, co sociální pracovníci dělají,“ můžeme záhy doopravdy pochopit podstatu této vědy následujícím výčtem aktivit a dostat se blíže k jejímu jádru:

- Zohledňování potřeb a okolností těch, kdo požádají (nebo jsou odkázáni) o sociální pomoc.
- Zajišťování, pověřování a poskytování služeb shledávajících se s identifikovanými potřebami, nebo vedoucích k zlepšení tíživé či neuspokojivé situace.
- Zúčastňování se problémů řešících, ulehčujících a podporujících aktivit.
- Zhodnocování výše přirozeného nebezpečí, jemuž jsou zranitelné osoby vystaveny.
- Nastavení, implementace a vyhodnocování ochranných plánů.
- Vypracovávání zpráv pro soudy, jež slouží jako pomoc při rozhodování za co nejadekvátnější výsledek řízení.
- Přispívání do multidisciplinárních schémat a projektů z důvodu zlepšení a možnosti čerpání z úsilí ostatních profesionálů.
- Zajišťování a zprostředkování advokátní formy pomoci nebo mediace.
- Práce s komunitními skupinami, jednotlivci a rodinami ve snaze poukázat na sociální problémy a to na bázi prevence (Thompson, 2009, s. 16).



*„Sociální práce může být definována jako umění, věda a profese, která prostřednictvím specifických metod, pomáhá lidem řešit jejich osobní, skupinové (zvláště rodinné) a komunitní problémy“.* (Navrátil, 2000, s. 6)

Tyto metody rozděluje Navrátil (2000, s. 6, 7) na práci s jednotlivcem, se skupinou, na komunitní sociální práci a v určitých případech se přidává administrace a výzkum. Ve svém textu dále uvádí, že moderní sociální práce často kombinuje zmíněné metody.

Jiné pojetí lze nalézt také ve Slovníku sociální práce, kde je SP definována jako *„společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování pomoci“* (Matoušek, 2008, s. 200, 201).

### **Aktivity sociální práce**

Navrátil (2000, s. 7) uvádí, že se SP realizuje skrze jednotlivé aktivity, které mají za cíl zlepšit sociální fungování individuí a skupin. Tyto aktivity rozděluje do tří kategorií: Aktivity směřující k odstranění problému klienta, které mohou probíhat na úrovni kurativní a rehabilitační, kdy kurativní forma odstranění problému spočívá ve vymýcení faktorů, které tyto obtíže způsobily. Zatímco rehabilitační aktivita se zaměřuje na poskytování psychoterapeutické pomoci k uvědomění si vlastní hluchoty nebo umožnění psychologické podpory pro přizpůsobení se na život v dětském domově.

Dalšími aktivitami SP jsou aktivity podporující rozvoj potenciálu klienta. Ty se v dalším textu dělí na rozvojové, vztahující se na růst individuální nebo skupinové schopnosti vstupovat do sociálních interakcí a aktivity vzdělávací, které chápeme jako snahu o zajištění veřejné informovanosti o specifikách určitého problému, a jeho řešení.

Třetí skupinu tvoří aktivity preventivního charakteru, jež se věnují včasnému objevení, kontrole a eliminaci faktorů, které mohou potenciálně narušovat sociální fungování.

I tuto skupinu aktivit člení na prevenci v oblasti individuální, kam spadá například předmanželské poradenství, a prevenci v oblasti druhé, která pojednává o tzv. komunitní sociální práci, kde jako příklad uvádí „*Centrum prevence kriminality*“.

### **1.1. Paradigmata sociální práce**

„*V sociální práci se během 20. století vykrystalizovaly tři odlišné přístupy, které Payne (1997) označuje jako tzv. malá paradigmata. Odlišují se jak svými filosofickými východisky, tak praktickými konsekvencemi*“ (Matoušek, 2001, s. 187)

- **Sociální práce jako terapeutická pomoc, tzv. terapeutické paradigma**

Navrátil (2000, s. 12) uvádí, že cílem sociální práce z pohledu tohoto paradigma je snaha pomoci zabezpečit jednotlivcům, skupinám i komunitám psychosociální pohodu. Dále ve svém textu zdůrazňuje důležitost komunikace ve vztahu. Vychází tedy z toho, že proces interakce všech stran je procesem tvůrčím, který má vliv na všechny zúčastněné, dále se zmiňuje o profesní výbavě sociálního pracovníka, která se zde opírá o psychologické znalosti a terapeutický výcvik.

Zároveň Matoušek (2001, s. 188) doplňuje, že toto paradigma vychází z těchto teorií: existencialistické, humanistické a sociálně-psychologické teorie, které mají terapeutický důraz.

- **Poradenské paradigma sociální práce**

Z pohledu tohoto přístupu se jedná především o poskytování pomoci klientům prostřednictvím kvalifikovaného poradenství, zpřístupňováním zdrojů a mediací. Dále se v tomto klade důraz na podporu osobního a sociálního uskutečnění skrze osobní a komunitní růst. Jsou to právě úkolově orientované a systémové teorie, o které se opírá poradenské paradigma (Matoušek, 2001, s. 188).

- **Sociální práce jako reforma společenského prostředí tzv. reformní paradigma**

V pojetí reformního paradigma se sociální práce zaměřuje na posilování lidí tak, aby se autenticky podíleli na tvorbě a změnách institucí. Snaží se o vybudování společnosti na více rovnostářských principech. Radikální, antiopresivní i tzv. zmocňující teorie jsou východiskem tohoto reformního paradigma (Matoušek, 2001, s. 187).

### **1.2. Vybraná dilemata soudobé sociální práce**

„*V sociální práci se v 19. a zejména ve 20. století projevila řada protichůdných tendencí, které lze obecně označit jako vývojová dilemata*“ (Matoušek, 2001, s. 190).

## **Formalizace a deformalizace**

Matoušek (2001, s. 189) říká, že po tom, co se sociální práce stala etablovanou disciplínou a získala svůj etický kodex, metodika práce s klienty zavedla formální způsob výuky, finančně a organizačně se navázala na státní správu a rovněž pod těmito vlivy začalo docházet ke snižování rozsahu přirozených činností jednotlivce, rodiny a jiných společenství, jež se staly mnohem více závislými na formálně organizovaném, financovaném a centralizovaném úsilí institucí sociální práce.

S ohledem na tyto skutečnosti se v průběhu vývoje sociálního myšlení začalo uvažovat o tom, zdali je tato formálně organizovaná sociální práce schopna řešit problémy úspěšněji, než kdyby věcem nechala volný průběh. Zde lze spatřovat snahu o vznik deformalizace, která v České republice nabyla formu vzniku a rozvoje nestátního neziskového sektoru. V jeho rámci je sociální práce vykonávána nejenom profesionálním způsobem, ale také na základě vzájemné kooperace pomáhajících a potřebných.

## **Profesionalizace a deprofesionalizace**

*„Profesionalizace určitého zaměstnání se vyznačuje několika charakteristickými procesy. Znamená, že profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence“* (Wilensky a Labeaux, 1967, podle Matoušek, 2001, s. 190).

**Výše zmíněné procesy jsou v dalším textu konkretizovány a k nim jsou řazeny:**

- vznik nových forem vztahů mezi klienty a pracovníky,
- budování jistého profesního statusu v žebříčku ostatních profesí,

tvorba profesního etického systému (Matoušek, 2001, s. 190).

Řezníček (1994, podle Matoušek, 2001, s. 190) popisuje vznik protikladných tendencí těch, kteří inklinují k alternativní sociální práci. Tito přívrženci požadují deprofesionalizaci, která by měla dle jejich očekávání otevřít přístup k sociální práci i laikům. Dle názoru těchto osob jsou totiž sociální služby poskytované přáteli, rodinou a dobrovolníky daleko efektivnější než z přístupu odborníků.

## **Pomoc a sociální kontrola**

Matoušek (2001, s. 191) upozorňuje na práci Billa Jordana, v níž poukazuje na existenci dvou protichůdných způsobů chápání oboru. Na jedné straně jsou sociální pracovníci přesvědčeni, že jediným cílem jejich snahy je pomáhat klientům, zatímco na druhé straně považují především politici za cíl této práce sociální kontrolu.

## **Polyvalence a specializace**

Vznik dalších dilemat souvisí podle Matouška (2001, s. 191, 192) s uspořádáním sociálních služeb. **Polyvalence** je v tomto případě to, když sociální pracovník v rámci své územní příslušnosti poskytuje služby klientům v různých životních situacích v kombinaci všech cílových skupin. Takže vlastně nezávisle řeší problematiku jednak mladistvých, jednak delikvence dospělých. Pracuje také se seniory, ale i s rodinami s dětmi. Na druhé straně vede **specializace sociálního pracovníka** k práci pouze s jednou cílovou skupinou, na kterou se orientuje a se kterou se dále jeho profesionální působení pojí.

### **1.3. Sociální pracovník a jeho kompetence**

V České republice je sociální pracovník definován zákonem č. 108/2006 sb. o sociálních službách. Jak popisuje Matoušek (2008, s. 201) sociální pracovník vykonává sociální šetření, poskytuje sociální poradenství a sociální rehabilitaci, zabezpečuje sociální agendy včetně toho, že řeší sociálně-právní problémy, dále také provádí analytickou a koncepční činnost v sociální oblasti, podílí se na odborné sociální činnosti v zařízeních služeb sociální prevence, vykonává depistážní činnost, rovněž poskytuje i krizovou pomoc. Zákonem dané jsou také předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, např. způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost, tj. vyšší odborné, nebo vysokoškolské vzdělání.

#### **Role sociálního pracovníka a způsoby přístupu k praxi**

Vzhledem k tomu, že sociální pracovník, jak popisuje Matoušek (2003, s. 44), pracuje v souladu s právy a povinnostmi tak, jak je ukládají právní systém, profesní standardy a zaměstnavatel, je jistý institucionální rámec důležitý. Profese sociálního pracovníka totiž zasahuje do životů klientů a je tedy nutné, aby byl tento zásah plně legitimní. Vzhledem k povaze sociální práce a toho, že se pracovník dostává často do kontaktu s nejzazšími aspekty klientova života, je nutné těmto klientům zajistit i potřebnou ochranu.

#### **Defenzivní a reflexivní praxe**

Jednání v defenzivní praxi je definováno, jako jednání podle předem stanoveného postupu či zákona. Tyto předpisy mohou pracovníka omezovat, avšak jej zároveň chrání před vlastní zodpovědností v případě, že by byl za toto jednání obviněn – může se odvolat na předem stanovený postup. Jednání sociálních pracovníků se řídí dle manuálů a přístupem ke zdrojům a manažerským příkazům. Nové situace tak nejsou

považovány za specifické a neznámé. V organizacích, kde je tento přístup běžný, jsou klienti přetvářeni dle jejich praktik namísto toho, aby se organizace přizpůsobovala a reagovala na individuální potřeby klientů.

Pracovník užívající reflexivní přístup se snaží o integraci znalostí hodnot a dovedností a dokáže je využívat ve své práci. Pracovník si je vědom možných etických dilemat, je schopen je identifikovat a nést odpovědnost za vlastní jednání a rozhodnutí říká Howe, Banks (1991, 1995, podle Matoušek, 2003, s. 45).

### **Typologie přístupů k praxi**

Banks (in Matoušek, 2003, s. 46) hovoří o 4 typech přístupů k praxi.

Prvním z nich je angažovaný sociální pracovník, který si s klienty vytváří mnohdy přátelský vztah, uplatňuje své osobní morální hodnoty a jedná na základě stejných principů v osobním i v profesním životě. K tomuto přístupu je v současné době kritický postoj z důvodu možného stranění některým klientům, riziku vzniku osobních vztahů, kterého by jedna ze stran mohla zneužít a v neposlední řadě i z důvodu syndromu vyhoření.

Druhým z nich je radikální sociální pracovník, který je primárně zaměřen na změnu stávajících zákonů a oblastí sociální politiky, které jsou dle jeho názoru nespravedlivé. S prvním typem má společné to, že do své práce vkládá osobní hodnoty, avšak takto činí v zájmu sociální změny a jakési politické ideologie.

Byrokratický sociální pracovník je orientován na změny v životě klientů v jejich vlastním zájmu. Důležité je zde rozdělení osobního a profesního života, z důvodu vyvarování se pocitům viny, že sociální pracovník užívá manipulace, kterou by v osobním životě nepovažoval za správnou či čestnou.

Posledním typem je profesionální pracovník, který se řídí etickým kodexem a jeho identita je utvářena členstvím v profesi. Práva a zájmy klientů jsou pro něj na prvním místě. Tato praxe stojí na nutnosti vyvážit mocenské kompetence mezi sociálním pracovníkem a klientem tím, že se upevní klientova práva a on tak bude pojmán jako aktivní spolupracovník. Velkou roli v kultuře organizace hraje klientovo právo si stěžovat.

### **Uplatnění etiky v sociální práci**

Sociální pracovníci mohou být při vykonávání své profese vystaveni etickým problémům či dilematům, které se často stávají nezanedbatelnými faktory celkové spolupráce s klienty. Je důležité si uvědomit, že od postoje, který zaujímá pracovník

vůči klientovi, se odvíjí i klientovo vnímání vzájemného vztahu a tím i zmiňovaná spokojenost či nespokojenost s celou intervencí, které se ve svém výzkumu věnuji.

Nečasová (2001, s. 5) hovoří o etice a sociální práci především v kontextu se zeměmi západní Evropy, kde se jejich souvislost stává předmětem mnoha odborných diskuzí. Důvodem tohoto zájmu o etiku je možné pojitko mezi mnoha odlišnými oblastmi, které jsou v sociální práci zahrnuty. Dalším z důvodů je oblast selhání sociálních pracovníků z morálních důvodů. V neposlední řadě omezování zdrojů a užívání moderních technologií, které zákonitě přináší řadu etických dilemat.

### **Morální rozhodování**

*„Co je charakteristické pro morální rozhodování?“*

- *Týkají se kvality života lidí*
- *Obsahují akci – jednání*
- *Měla by být univerzální ve smyslu obdobného postupu u klientů, kteří se ocitli v obdobné situaci*
- *Měla by být oprávněná vzhledem k obecným morálním principům“* (Nečasová, 2001, s. 5-6)

**Etické dilema** vzniká tehdy, *„cítí-li sociální pracovník, že stojí před dvěma (či více) alternativními možnostmi rozhodnutí, představující konflikt morálních principů.“*

**Etický problém** vzniká v situaci, *„kdy je evidentní, jak by sociální pracovník měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně příčí.“* (Nečasová, 2001, s. 5,6)

S etikou SP souvisí i jedno velmi podstatné téma, jehož vznik byl podmíněn řešením výše zmíněných morálních rozhodnutí. Jak píše Banksová (2006, s. 77), jde částečně o výsledek uvědomění si moci, kterou profesionálové mají. Zejména pak s ohledem na jejich speciální znalosti a dovednosti, které nemusí být plně (nebo ani částečně) pochopeny uživateli souvisejících služeb. Pro tyto profese je nutné osvojení **etického kodexu**.

### **1.4. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc**

Janebová, Musil, (2007, s. 50) říkají, že existují celé skupiny lidí, například laická veřejnost, vedoucí různých organizací poskytujících sociální služby, političtí aktéři, ale také samotní sociální pracovníci mají o rolích sociálních pracovníků nejrůznější mínění na základě nejrůznějších představ. S ohledem na nejasnost identity profese sociální práce, se v české společnosti přímo nabízí možnost vzniku různých mýtů. Často je tomu na příčině také interpretace mediálních senzací, jako například kdy

v roli zlé čarodějnice která odebírá z rodin děti, se nachází sociální pracovníce. Na druhé straně je titulky označená hodná Miluška, která je pracovnící Fondu ohrožených dětí a i ona dělá sociální práci.

Jak dále v textu Janebová, Musil (2007, s. 51) uvádějí, že v průběhu vývoje sociální práce byla zaznamenána řada protichůdných představ o roli sociálních pracovníků, které mohou být za mýty považovány. Toto je výčet těch, které mají závažné důsledky pro kvalitu sociální práce:

- „*„Sociální práce je případová práce (casework).“*
- „*„Existují dva typy sociálních pracovníků/pracovnic: jedni dohlíží, zatímco druzí pomáhají.“*
- „*„Mocnější ve vztahu „sociální pracovník/pracovnice-klient“ je klient (ka).“*
- „*„Sociální práce je založena především na intuici sociálních pracovníků a pracovníků.“*
- „*Čím více se sociální pracovník/pracovnice drží předepsané metodiky, tím je výkon sociální práce kvalitnější.“*
- „*„Sociální pracovník/pracovnice vždy odpovídá za to, jak situace dopadne.“*
- „*„Sociální pracovník/pracovnice musí mít vždy jistotu při svém rozhodování.“*“(Janebová, Musil, 2007, s. 50-61)

U těchto výše uvedených mýtů následně Janebová, Musil (2007, s. 51) podrobně vysvětlují, z čeho vznikly. Například první mýtus vychází z názoru, že sociální práce se věnuje pouze jednotlivcům. Přičemž pravda je taková, že SP by se měla orientovat jak na práci s klienty, tak i na práci s jejich prostředím. Když pomineme tento konkrétní příklad a přejdeme k ostatním mýtům, dá se říci, že podstata všech je spjata s kontrolou, anebo dohledem.

Druhý mýtus zase vypovídá o vnímání dvojakosti sociálního pracovníka. K získání takového pocitu mnohdy mohou přispět i sami sociální pracovníci, kteří odmítají převzít dvojnásobný závazek sociální práce. Někteří mohou dojít k rezignaci na požadavky společnosti, která ukládá povinnost klienta také kontrolovat a tak se stávají obhájci klienta. Dalo by se přitom říci, že ideální variantou z hlediska dvojího poslání sociální práce, je důležitá třetí možnost, kdy „pomoc“ i „kontrola“ jdou ruku v ruce jako metody práce s klienty.

U třetího mýtu se dotýkáme velkého tématu moci, které je často vnímáno spíše v souvislosti s represivními složkami, natož pomáhající profese.

Pakliže se bavíme o moci v kontextu sociální práce, je třeba brát zřetel na její zdroje a legitimitu. V tomto případě se jedná o moc vykonávanou z titulu právních norem a předpisů, které jsou hlídány. Ale zdrojem takové moci může být i fakt, že klient je tím, kdo potřebuje pomoci, a sociální pracovník disponuje znalostmi a dovednostmi, které klienti často nemají. Z toho důvodu, se pak klienti ocitnou v pozici bezmocnějších. A právě tento moment může být počátkem vzniku předsudku, či takového názoru, který je interpretován dále, a postupně se stává obecně přejatou, leč ničím nepodloženou pravdou.

Také čtvrtý mýtus zmiňuje určitý tlak, nyní však ze strany klienta vůči pracovníkovi, avšak často i samotného pracovníka, vůči sobě. Sociální pracovníci si někdy mohou klást vinu za to, že nepomohli dostatečně, nebo za věci, které nemohli ze své pozice ovlivnit, jako například to, jestliže žena, které bylo úspěšně zprostředkováno zaměstnání, do práce určitě nastoupí. Pracovníci by neměli na sebe přebírat zodpovědnost za své klienty, především za ty co se mohou bránit sami. U těch, u kterých to není možné, se takovéto převzetí zodpovědnosti chápe jako legitimní.

U pátého mýtu se pozastavujeme nad tím, zda-li musí mít sociální pracovník vždy jistotu při svém rozhodování. S ohledem na to, že je sociální práce profesí, která nemá stanoveny absolutní pravidla či kritéria, podle kterých by se mělo klientům pomáhat. Nejistota v rozhodování pracovníků může způsobit škody na přirozeném profesním sebevědomí sociálních pracovníků, kdy si často kladou otázku, zda své povolání vykonávají dobře, když se ocitli v situaci, kdy si nejsou jistí. Pro řešení této situace se často přiklání ke dvěma řešením a to striktní užívání metodiky, anebo řízení se vlastní intuicí. Obě varianty jsou svým způsobem značně zjednodušující, a tak není divu, že vznikly mýty přesně tohoto typu jako tento.

Je nutné si uvědomit, že stěžejní rolí sociálních pracovníků není ani filantropie, ani zprostředkovávání dávek, ale hlavně přemýšlení. (Janebová, Musil, 2007, s. 51-61).

### **Výzkumy v sociální práci**

O tomto tématu v rozhovoru s Doc. Tatianou Matulayaovou pojednává Baláž (2011, s. 8), který na základě tohoto rozhovoru uvádí, že výzkum v oblasti sociální práce zastává velmi důležitou roli, obzvláště jedná-li se o výzkum evaluační, který se zaměřuje na zkoumání efektivity intervencí sociálních pracovníků. V tomto případě evaluačních výzkumů jsou spatřovány velké nedostatky, jejichž odstranění, by pomohlo k lepší formulaci toho, co vlastně sociální pracovníci potřebují, co mají dělat, a jak mají



postupovat. V neposlední řadě ale také nedostatek výzkumů tohoto charakteru může být důvodem, proč sociální práce nedokáže získat větší podporu ze strany veřejnosti a politiků. Proto tedy dobrý výzkum může pomáhat ve vyjednávání mezi těmito stranami.

K uplatnění výzkumů o sociální práci v jednotlivých organizacích Doc. Tatiana Matulayová uvedla, že v případě studentských výzkumů velmi záleží na tom, zda-li došlo k přímému zainteresování do výzkumu pracovníků organizace, kteří se studentem spolupracovali, nebo zda bylo studentovi jen umožněno získávání informací bez přímé spolupráce s pracovníky. Pokud se jedná o první z uvedených případů, znamená to, že pro studentovo úsilí v podobě takového výzkumu se v dané organizaci využití určitě nalezne. Pokud jde o profesionální výzkumníky a jejich výzkumy, věnují se konkrétně na Slovensku sociálně politickým tématům, jako je například výzkum trhu práce. Navíc zájem sociálních pracovníků o tyto výzkumy je velmi nízký, s čímž také souvisí to, že se tyto typy výzkumů o sociální práci prostě nedělají. Dalo by se říci, že zájem pracovníků by posílilo vědomí o tom, že politici a odborná veřejnost čte výzkumy o jejich práci a snaží se jim porozumět (Baláž, 2011, s. 9-10).

## **2. Mikroregion Jablunkovsko**

Jablunkovsko se nachází v nejvýchodnější části České republiky. Region je lokalizován v pohraničí a to hned v sousedství tří zemí. Jeho hranice se většinou kryjí se státními hranicemi – na východní straně sousedí s Polskem, na jižní se Slovenskem.

Dalo by se říci, že právě poloha regionu je na příčině tomu, že zde silně zakořenily regionální tradice každého ze tří států. Nutno dodat, že si všechny národní komunity ponechaly svůj dialekt „po našymu“, rozmanité folklorní zvyky, osobitou kulinářskou tradici i nádherné svátky, které pravidelně oslavují.

Mikroregion je tvořen obcemi Bocanovice, Bukovec, Bystřice, Dolní Lomná, Horní Lomná, Hrádek, Hřčava, Jablunkov, Košařiska, Milíkov, Mosty u Jablunkova, Návsí, Nýdek, Písečná, Písek, Vendryně (Gotic, nedatováno).

Pro účely mého výzkumu se ale budu orientovat na činnost odboru sociálních věcí a zdravotnictví (dále jen odbor SVaZ) Městského úřadu Jablunkov, který svou působností ve spádových oblastech mikroregionu Jablunkovsko pokrývá dvanáct z celkového počtu čtrnácti obcí. Obce Vendryně a Košařiska do zmiňované spádové oblasti odboru SVaZ nejsou zahrnuty, a proto tedy bude okruh respondentů zúžen na obyvatele 12 zbylých obcí.

### **2.1. Vymezení působnosti Městského úřadu Jablunkov - Odboru sociálních věcí a zdravotnictví**

V této části se budu věnovat aktivitám, kterým se odbor SVaZ v rámci jak samostatné tak i v přenesené působnosti věnuje. Od tohoto přehledu se budou odvíjet otázky v dotazníku pro respondenty.

Poskytování sociálních služeb, je v České republice upraveno zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

*„Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.“ (odst. 1 – 4, §33, z. č. 108/2006 Sb.)*

## **Úkoly v samostatné působnosti, které jsou odboru trvale svěřeny**

Jak uvádí Jeżowiczová (nedatováno) odbor se musí starat o vyhledávání občanů, jež potřebují sociální péči a kteří pak za tímto účelem zapoínají spolupráci. To je usnadňováno souvisejícím zprostředkováváním informací o možnostech a způsobech využití sociálních služeb. Úřad dopomáhá komunikaci s klienty také vzájemnou spoluprací s jinými obcemi, kraji a rovněž i dalšími poskytovateli sociálních služeb, kteří mohou být klientům nápomocni v jejich záležitosti. V širším měřítku to znamená mimo jiné věnování se vyřizování korespondence podle obecných postupů, vedení agendy spisové služby, přípravu písemnosti ke skartaci, archivaci a práci s podklady pro přednesy, které se projednávají na schůzích zastupitelstva města. Ze služeb samotných lze jmenovat např. zabezpečování účasti zdravotně postižených na společném stravování a zároveň obstarávání dostupnosti kulturního a společenského života. Úřad se spolupodílí na řešení problematiky bydlení těžce zdravotně postižených osob, poskytuje pečovatelské služby. Ty jsou zabezpečovány dle platného ceníku na základě uzavření smlouvy se zájemci. V neposlední řadě eviduje nesvéprávné osoby, zároveň sleduje činnost ustanovených opatrovníků nebo monitoruje potřeby poskytování sociálních služeb jednotlivcům či skupinám ve své spádové oblasti, vykonává agendy související s vymáháním pohledávek ve spojitosti s činností odboru a sjednocuje dokumentaci pro rozpočet města, včetně analýzy hospodaření na úseku odboru SVaZ. Úkoly v přenesené působnosti, které jsou odboru trvale svěřeny z titulu obecního úřadu a pověřeného úřadu

V přenesené působnosti úřadu můžeme nalézt zejména aktivity vztahující se k šetření v rámci rodiny. Mezi nimi stanovení výchovných opatření na ochranu dětí (napomenutí, dohled, omezení) nebo věnování pozornosti dětem ze sociálně slabých rodin, a to především nabídkou programů pro využití volného času. Úřad působí také jako konzultant pro rodiny, které se potýkají s výchovnými nedostatky dětí, a zasazuje se o to, aby rodiče plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti. Do mírně obecnějšího pohledu by se pak daly zařadit nejen činnosti ustanovování a uvolňování zvláštního příjemce a zároveň vykonávání dohledu nad tím, jak zvláštní příjemce plní své povinnosti, ale i dodržuje spolupráci se sítí institucí vzdělávacího charakteru, se zájmovými spolky, pověřenými osobami a dalšími subjekty (Jeżowiczová, nedatováno).

## **Úkoly v přenesené působnosti, které jsou odboru trvale svěřeny z titulu obecního úřadu s rozšířenou působností**

Jeżowiczová (nedatováno) dále uvádí, že odbor SVaZ také vykonává dohled nad výkonem funkce ustanoveného zvláštního příjemce a jeho uvolnění, nařízení povinnosti využívat odborného poradenství těm rodičům, jejichž situace to vyžaduje, nezařazení do evidence žadatelů o zprostředkování pěstounské péče, nebo osvojení, to jsou další z výčtu kompetencí druhého z typů přenesené působnosti. Stejně tak musí odbor rozhodovat v rámci zamítnutí žádosti nebo zastavení řízení o zařazení do evidence žadatelů o zprostředkování pěstounské péče, nebo osvojení. Ukládá povinnosti hradit příspěvek, jímž jsou pokryty náklady na pobyt a péči dětí, jež vyžadují okamžitou pomoc, příslušnému zařízení, které tuto pomoc poskytuje a vymáhá dávky, které byly poskytnuty buď ve špatné výši, nebo neprávem. Rovněž vede evidenci držitelů parkovacích průkazů, které označují vozidlo přepravující osoby s těžkým zdravotním postižením, a také tyto karty vydává. Pokud jde o osoby, jež jsou v krizové životní situaci, a které by neposkytnutí příslušné sociální služby ohrozilo na zdraví či na životě, je jim pomoc zajišťována v rozsahu nezbytně nutném. To se však týká osob s místní příslušností trvalého nebo hlášeného pobytu.

### **Odbor SVaZ podává soudům návrhy na:**

- vydání rozhodnutí o nezájmu rodičů o dítě,
- nařízení předběžného opatření,
- omezení, zbavení nebo pozastavení výkonu rodičovské zodpovědnosti,
- ústavní výchovu dítěte, prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy,
- zrušení výchovného opatření,
- upuštění od výkonu ochranné výchovy, prodloužení nebo propuštění z ochranné výchovy,
- ustanovení opatrovníka nebo poručníka,
- podávání soudům návrhů na svěřeni dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, na prodloužení doby trvání tohoto svěřeni a na zrušení rozhodnutí o svěřeni dítěte do tohoto zařízení,
- další činnosti na úseku sociálně-právních ochrany dětí dle zák.č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (Jeżowiczová, nedatováno).

### **Funkce kurátora pro mládež a dospělé, protidrogový koordinátor**

V rámci této funkce se odbor SVaZ zabývá mladistvými (15-18 let), u nichž bylo zahájeno trestní stíhání nebo kteří se dopustili přestupku, nebo činu jinak trestného. V této souvislosti se ze své pozice rovněž účastní trestního řízení proti mladistvému. Pozornost odboru je věnována také cílové skupině dětí a mladistvých, kteří vykazují opakované poruchy chování závažného charakteru (alkoholismus, útoky z domova, agresivita, záškoláctví, toxikomanie, apod.) Z postu koordinátora poskytování sociálních služeb sociální pracovníci se věnují odbornému sociálnímu poradenství pro osoby, jenž jsou ohroženy sociálním vyloučením a to z několika důvodů, jako například předchozí ústavní výchova, nebo výkon trestu. Tato pomoc je poskytnuta i osobám, které jsou ohroženy trestnou činností jiných osob a také osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností, Pro všechny tyto zmíněné osoby odbor SVaZ vypracovává program individuálního motivačního postupu k dosažení cílů, které jsou při řešení aktuální situace prostředkem, k odvrácení jejich sociálního vyloučení. V neposlední řadě odbor SVaZ zajišťuje distribuci receptů a žádanek s modrým pruhem na omamnou látku a vede příslušnou evidenci (Jeżowiczová, nedatováno).

Odbor SVaZ spolupracuje se správními úřady a územními samosprávnými celky, vzdělávacími a zdravotnickými zařízeními, spolky, soudy, státním zastupitelstvem, zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s vězeňskou službou, probační a mediační službou, orgány sociálně-právní ochrany dětí, úřadem práce, policií, českou správou sociálního zabezpečení, ostatními poskytovateli sociálních služeb. Další z aktivit sociálních pracovníků odboru SVaZ, k nimž jsou kompetentní, je účast na projednávání přestupků v rámci příslušnosti odboru, ve spolupráci s odborem vnitra a živnostenského úřadu, a také agenda přestupků, které odbor projednává v 1. stupni dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Při plnění výše uvedených úkolů je v kompetenci sociálních pracovníků orgánu sociálně – právní ochrany dětí navštěvovat rodiny v bytě a mají rovněž právo požadovat od všech zúčastněných orgánů, občanů a organizací potřebné informace a vysvětlení (Jeżowiczová, nedatováno).

## II. Výzkumná část

### 3. Metodologie výzkumu

V této části práce se budu zabývat přípravou, realizací a vyhodnocením výzkumu veřejného mínění na základě kvantitativního sběru dat.

#### 3.1 Výzkumná otázka, cíle, hypotézy a jejich operacionalizace

„*Jaké je veřejné mínění občanů Jablunkovska o sociální práci?*“. Pro tuto výzkumnou otázku jsem vypracovala 4 hlavní cíle. Pro každý cíl jsem vytvořila hypotézy, které jsem následně operacionalizovala.

##### 1) Zjistit názor občanů Jablunkovska na sociální práci, jejich mínění o profesi sociálního pracovníka.

H1: Předpokládáme, že většina respondentů považuje sociální práci za profesi, která zastává důležitou roli ve společnosti.

Tato hypotéza bude potvrzena v případě, že většina respondentů zastává pozitivní postoj vůči sociální práci. Pozitivní postoj bude vyjádřen výpočtem průměrné hodnoty odpovědí většiny respondentů na otázky č. 1 „*Sociální práce je důležitá*“, č. 5 „*Sociálně slabším se má pomáhat*“. Tyto dvě otázky jednotlivě vyhodnotím, spočítám průměrnou nejčastěji zastoupenou hodnotu, na jejímž základě určím buď pozitivní, nebo negativní postoj každého respondenta vůči profesi sociální práce. Přičemž aby byl respondentův postoj označen jako pozitivní, nesmí průměrná hodnota obou odpovědí přesáhnout hodnotu 1,5. Postoje všech respondentů posléze sečtu a vyjádřím jejich zastoupení, které bude určující pro potvrzení, či zamítnutí této hypotézy. Při určování postojů respondentů do výpočtu nebude zahrnuta střední hodnota „*ani souhlasím, ani nesouhlasím*“.

H2: Předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že sociální pracovník je jen úředník, který svou činnost vykonává pouze v kanceláři.

Tato hypotéza bude potvrzena, pokud většina respondentů odpoví na otázku č. 2 „*Sociální pracovník je především úředník, co vykonává svou činnost pouze v kanceláři*“ buď „*souhlasím*“, nebo „*spíše souhlasím*“.

H3: Předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že práce sociálního pracovníka je náročná.

Tato hypotéza se potvrdí, jestliže většina respondentů odpoví „*souhlasím*“ nebo „*spíše souhlasím*“ na otázku č. 3 „*Práce sociálního pracovníka je náročná.*“

H4: Předpokládáme, že většina respondentů má za to, že sociální práce v ČR není finančně podhodnocena.

Tato hypotéza bude potvrzena, pakliže většina respondentů odpoví na otázku č. 4 „*Sociální práce je v České republice finančně podhodnocená profese*“ buď „*spíše nesouhlasím*“, nebo „*nesouhlasím*“.

H5: Předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že každý člověk je zodpovědný za svou životní situaci, a tak si za své případné problémy také může sám.

Hypotéza bude potvrzena, pokud většina respondentů vybere ze škály možností odpovědi na otázku č. 6 „*Každý člověk je zodpovědný za svou životní situaci, a tak si za případné problémy také může sám*“ odpověď „*souhlasím*“, nebo „*spíše souhlasím*“.

## **2) Zjistit názor občanů Jablunkovska na činnost odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov (dále jen odbor SVaZ).**

H6: Předpokládáme, že většina respondentů má důvěru v odbor SVaZ v případech potřeby pomoci s jejich problémy.

Hypotéza bude potvrzena, jestliže většina respondentů vybere ze škály možností na otázku č. 7 „*Mám důvěru v odbor Sociálních věcí a zdravotnictví (dále v textu jen odbor SVaZ) Městského úřadu Jablunkov, jelikož v případě žádosti o pomoc s řešením mých problémů se mi dostane účinné pomoci.*“ odpověď „*souhlasím*“ nebo „*spíše souhlasím*“.

H7: Předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že odbor SVaZ Městského úřadu Jablunkov dostatečně informuje veřejnost Jablunkovska o své činnosti.

Hypotéza bude potvrzena v případě, že nadpoloviční většina respondentů vybere z možností odpovědi na otázku č. 8 „*Odbor SVaZ dostatečně informuje veřejnost o své činnosti prostřednictvím médií (tisk, vývěsky, internet, ...)*“ odpověď: „*souhlasím*“, nebo „*spíše souhlasím*“

H8: Předpokládáme, že existuje vztah mezi vnímáním dostatečnosti sítě sociálních služeb pokrývající potřebné cílové skupiny a věkem respondentů.

Hypotéza se potvrdí, pokud porovnáme průměrné hodnoty odpovědi jednotlivých věkových kategorií, stanovených na základě sociodemografické otázky na konci dotázníku „Věk“, s průměrnými odpovědi na otázku č. 10 „*Myslíte si, že síť poskytovaných sociálních služeb odborem SVaZ Městského úřadu Jablunkov je vyhovující a pokrývá všechny potřebné cílové skupiny osob?*“. Vnímání dostatečnosti sítě sociálních služeb bude buďto přímo úměrné věku nebo naopak.

### **3) Zjistit vnímání občanů sociální situace na Jablunkovsku**

H9: Předpokládáme, že většina občanů Jablunkovska zná ve svém okolí konkrétní osoby, které jsou ve svízelné sociální situaci a potřebují pomoci.

Hypotéza se potvrdí v případě, že většina respondentů odpoví „ano“ na otázku č. 11 „*Myslíte si, že jsou ve Vašem okolí osoby ve svízelné sociální situaci, či osoby ohrožené sociálními problémy, které potřebují pomoci?(př. situací, problémů: nezaměstnanost, onemocnění, alkoholismus, drogová závislost, gamblerství, ztráta živitele rodiny, domácí násilí – psychické, fyzické týrání, zanedbání rodičovské zodpovědnosti, ovdovění, osiřené, trestná činnost, aj.)*“ a u otázky č. 12 „*O lidi s jakým problémem se jedná?*“ kde je vyhrazen prostor pro vepsání odpovědi, uvedou respondenti konkrétní cílovou skupinu osob, a rovněž mohou vybrat, či vepsat některou z možností „*řešení situace*“ jimi zmíněných osob.

### **4) Zjistit spokojenost občanů Jablunkovska s prováděnou sociální prací odborem sociálních věcí a zdravotnictvím na Městském úřadě Jablunkov.**

H10: Předpokládáme, že obyvatelům, kteří v minulosti či současnosti využili některé z forem pomoci prostřednictvím sociální práce odboru SVaZ, se dostalo profesionální pomoci, která je ať už přímo, či nepřímo (např. zprostředkováním jiné služby) dovedla k řešení jejich problémové situace, pomoci, se kterou byli spokojeni.

Hypotéza bude potvrzena, v případě že většina respondentů, kteří mají zkušenost s odborem SVaZ Městského úřadu Jablunkov, vyjádří svou spokojenost prostřednictvím odpovědi „*souhlasím*“ nebo „*spíše souhlasím*“ na otázku č. 14 „*Sociální pracovník, který se Vám věnoval, byl ochotný, vstřícný a přístupový k Vám s respektem a patřičnou profesionalitou*“, u otázky č. 15 „*Pomohl Vám sociální pracovník přímo, nebo nepřímo vyřešit např. prostřednictvím doporučení na jinou službu či instituci, která by řešila problémovou situaci, se kterou jste se na něj obrátil o pomoc?*“ zvolí odpověď „*ano velmi*“, nebo „*částečně ano*“ a u otázky č. 16 „*Na škále od 1 – 5 kdy 1 je vyjadřuje nejlepší a 5 nejhorší (známkování jako ve škole) ohodnoťte prosím, jak jste byl spokojen s prací sociálního pracovníka, který se Vám věnoval.*“ ohodnotí respondenti svou zkušenost stupni 1 nebo 2. Respondenty odpovídající výše zmíněným způsobem tak zařadím pro účely další, níže uvedené hypotézy do kategorie „*spokojení*“. Za „*nespokojené*“ klienty budou považováni ti, kteří odpoví na otázku č. 14 „*spíše nesouhlasím*“ a „*nesouhlasím*“ na otázku č. 15 „*vůbec ne*“ a v hodnocení uvedou hodnotu „*3, 4, 5*“.



Tyto otázky se vztahují na všech 5 úseků odboru SVaZ, a tak respondenti, kteří mají zkušenost s více, než jedním úsekem odboru SVaZ mohou ohodnotit spolupráci a spokojenost u každého z nich.

H11: Předpokládáme vztah mezi spokojeností občanů Jablunkovska s odborem SVaZ a pocitem informovanosti o poskytovaných službách odborem SVaZ.

Hypotéza bude potvrzena, pokud porovnáme zastoupení odpovědí u otázky č. 9 „*Jste dobře informován o aktivitách odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov, které vykonává prostřednictvím poskytovaných sociálních služeb.*“ s počtem spokojených občanů, kteří vyhledali pomoc odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov a počet spokojených občanů bude přímo úměrný informovanosti, nebo naopak.

### **3.2 Metoda sběru dat**

Pro realizaci výzkumu jsem vybrala metodu kvantitativního sběru dat pomocí dotazníku (viz příloha), jelikož, jak zmiňuje Disman (2008, s. 286), prostřednictvím kvantitativního výzkumu je možno zkoumat určité množství dat týkajících se velkého počtu populace. Jak dále Disman (2011, s. 287) podotýká, logikou kvantitativního výzkumu je dedukce. Na počátku je definován problém, ať už v teorii, či sociální realitě. Takový problém převádíme do hypotéz. Data která posbíráme, jsou následně použita pro ověřování těchto hypotéz. S ohledem na tuto skutečnost sbíráme pouze taková data, která nutně potřebujeme k ověřování vytvořených hypotéz. Soubor přijatých nebo zamítnutých hypotéz je poté výstupem kvantitativního výzkumu.

Stejně tak Huk (2007, s. 16) říká, že kvantitativní průzkumy se snaží získat odpovědi co nejširšího okruhu respondentů. Z této teorie vychází výzkum veřejného mínění, který podle Gallupa (1948, s. 37) čerpá data z určitého počtu celé populace, jež svým složením odpovídá většinovému zastoupení, a tak lze odhadnout mínění celého obyvatelstva prostřednictvím části jeho vzorku.

Reifová (2004, s. 144-145) píše o současném pojetí veřejného mínění jako o komplexu názorů, zastávaných póz a hodnocení, kterými se lidé vyjadřují k určitému veřejnému tématu.

Veřejné mínění zastává ve společnosti několik funkcí, jako například politickou, právní, soudcovskou a mravní. Také se může jevit jako představitel určité kontrolní a donucovací síly. Takovému veřejnému mínění pak podléháme i tehdy, kdy si to neuvědomujeme. Příkladem je vstup do společnosti, jako před porotu veřejného mínění, to může způsobit přetvářku. Odlišná je v tomto smyslu situace např. na malém městě,

kde je tato kontrola daleko větší, než v anonymním prostředí velkoměsta. (Bláha 1946, podle Šubrt, 1998, s. 13)

Jak je již výše uvedeno, jako techniku sběru dat jsem zvolila samovyplňovací dotazník. Tento způsob získávání informací Kunštát (2006, s. 52) popisuje jako akt, kdy respondenti vyplňují dotazník sami, bez asistence zprostředkující osoby v podobě tazatele, jedná se tedy o vysoce standardizovaný model „otázka-odpověď“, nebo také interakce „dotazník-respondent“.

Pro účely výzkumu veřejného mínění jsou nejčastěji využívány kvantitativní metody výběru vzorků a to výběr náhodný (pravděpodobnostní) a výběr kvótní. Užití obou těchto postupů závisí především na tom, jak dobře známe strukturu, homogenitu a také velikost výchozí populace (Huk, 2007, s. 16).

Jelikož se mi přeze všechnu snahu nepodařilo získat potřebná statistická data o mikroregionu Jablunkovsko od Českého statistického úřadu, který odmítl jejich vydání, musela jsem zvolit kvalitativní techniku konstrukce vzorku, a to záměrný (účelový) výběr. Tento výběr, je podle Miovský (2006, s. 135) takovým postupem, kdy záměrně vyhledáváme účastníky podle jejich specifických vlastností, které jsou zároveň hlavním kritériem pro výběr. Na základě tohoto určujícího kritéria cíleně vyhledáváme ty, jenž kritérium splňují, a také jsou ochotni na výzkumu svou účastí participovat.

Určujícím kritériem pro výběr respondentů pro tento výzkum je místo bydliště v lokalitě Jablunkovska, přesněji ve spádové oblasti odboru sociálních věcí zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov.

Jak uvádí Průšová (in Šubrt, 1998, s. 134) analýza dat si klade za cíl shrnout a porovnat získaná data, a také v nich spatřit důležité souvislosti a vzájemné vztahy.

V rámci tohoto výzkumu se jedná o analýzu kvantitativních dat, která se podle Průšové (in Šubrt, 1998, s. 134-135) realizuje ve 4 krocích, jako jsou editace, kódování, tabulace a pokročilé analýzy, přičemž se jedná o to, aby byla data shrnuta a komparována a také aby v nich bylo možné nalézt podstatné vztahy a souvislosti.

Editace dat, jak píše Průšová (in Šubrt, 1998, s. 135-142), se zaobírá kontrolou sesbíraných záznamových archů, a také zda složení a počet výzkumného vzorku sedí s tím, který jsme si na začátku výzkumu stanovili.

Prostřednictvím kódování převádíme data do kódů a následně je zaznamenáváme do databáze, poté z těchto dat jsou v tabulaci vytvořeny tabulky,

a z nich pak grafy s výsledky. Poslední fáze – pokročilá analýza má za úkol testování hypotéz a zjišťování závislosti mezi proměnnými.

### **3.3 Předvýzkum**

Jak píše Disman (2011, s. 120, 121) předvýzkum je velmi důležitou fází v realizaci každého výzkumu. Jeho účelem je otestování nástroje, v tomto případě dotazníku, který jsme pro náš výzkum vypracovali. Proto by tato fáze neměla chybět v žádné výzkumné akci. V rámci předvýzkumu testujeme zmíněné nástroje na menším vzorku naší cílové populace.

Na základě tohoto předvýzkumu jsem pozměnila původní design dotazníku, a to především zvýrazněním a zvětšením možností odpovědí, které jsem spolu se škálou pro označení odpovědi zobrazila pod každou z otázek. Dále jsem do dotazníku zařadila otázku, která v porovnání s další uvedenou otázkou může působit dublujícím dojmem, jelikož testovaní respondenti vyjádřili potřebu této otázky pro přesné vyjádření jejich názoru.

V rámci tohoto předvýzkumu jsem sesbírala data od 5 žen a 3 mužů z celkového počtu 8 respondentů.

Z této fáze vyplynula konečná verze samovyplňovacího dotazníku která se skládá z 18 otázek, z čehož 2 jsou sociodemografického charakteru a to pohlaví a věk, které byly zařazeny na konci dotazníku.

### **3.4 Průběh výzkumu**

V rámci této práce je výzkum orientován na obyvatele Jablunkovska, proto byl realizován ve všech 12 obcích, které tvoří spádovou oblast odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov. V každé z obcí byla vybrána místa, kde občané mohou vyplnit dotazník. Nejčastěji se jednalo veřejné prostory, jako jsou čekárny u lékařů, samoobsluhy a čekárny MHD.

V případech samoobsluh a čekáren v lékařských zařízeních, jsem vedle dotazníků umístila ceduli „*Prosíme občany Jablunkovska (Bocanovice, Bukovec, Dolní Lomná, Horní lomná, Hrádek, Hřava, Jablunkov, Milíkov, Mosty u Jablunkova, Návsí, Písečná, Písek) aby vyplněné dotazníky vkládali do tohoto boxu*“ a také box, kam mohli lidé vkládat vyplněné dotazníky, rovněž jsem oslovila některé ze spřátelených zaměstnanců, zda-li by mohli po ukončení otevírací doby vzít box s vyplněnými dotazníky a ponechat jej u sebe do doby mého převzetí.

Respondenty, kteří nenavštívili ani jedno z možných míst, jsem náhodně vybírala a oslovovala s prosbou o vyplnění dotazníku.

Sběr trval 4 dny, s tím, že jsem vysbírala 100% dotazníků. Když pomínu drobné komplikace v podobě technické náročnosti, jelikož jsem se snažila zastoupit každou z obcí Jablunkovska, musím říci, že samotný sběr mě příjemně překvapil v tom, že většina dotazovaných projevila zájem o vyplnění, a na mnoha místech se v důsledku této aktivity rozvedly diskuze na téma sociální práce na Jablunkovsku mezi skupinami občanů (především seniorů)občanů navzájem.

### 3.5. Obecná charakteristika výzkumného vzorku

Jak je již výše uvedeno technikou konstrukce vzorku je záměrný, nebo také účelový výběr, protože cílová populace je zastoupena v mikroregionu skládajícího se z 12 obcí, o němž se mi ani po kontaktování Českého statistického úřadu nepodařilo získat podrobnější sociodemografické údaje, pro stanovení přesných kvót. Proto výběr vzorku probíhal na základě sečtení celkového počtu obyvatel všech obcí, a z čehož byl následně určen počet respondentů. Jsem si vědoma, že užitím této techniky nemůže být tento výzkum považován za dostatečně reprezentativní, jelikož skladba respondentů není kvótně stanovena, avšak věřím, že i tak mohou výsledky, které přinese analýza dat, poskytnout informace o veřejném mínění občanů Jablunkovska.

Na základě vyhodnocení sociodemografických otázek pohlaví a věk, jsem do níže uvedené tabulky zobrazila zastoupení respondentů, kteří vyplňovali dotazník. Z tabulky je patrné, že návratnost zodpovězených dotazníků, které jsem distribuovala fyzicky, je 100%, tedy čítá 250 respondentů.

Tabulka č. 1 Charakteristika výzkumného vzorku

		Pohlaví			
		Muži		Ženy	
Věk	15-35 let	31	12%	58	23%
	36-45	46	19%	82	33%
	66 a více	20	8%	13	5%
<b>Celkem</b>		<b>97</b>		<b>153</b>	

## 4. Výsledky z analýzy dat

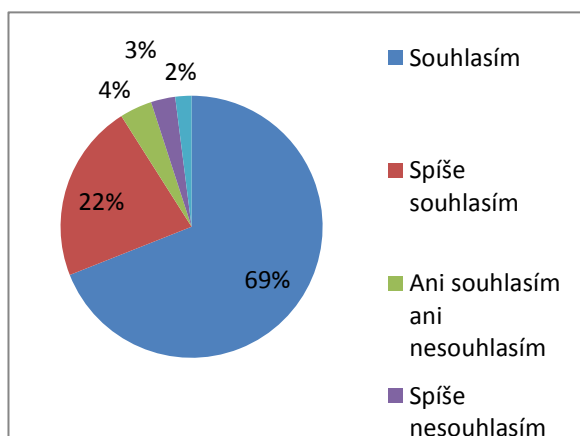
### 4.1. Výsledky k jednotlivým cílům výzkumu

V následující části se budu věnovat výsledkům z šetření. Výsledky testování hypotéz jsou rozpracovány ve čtyřech podkapitolách rozdělených podle jednotlivých cílů. Vždy jsou uvedeny graf a tabulka zachycující absolutní četnosti a procentuelní podíly.

#### 4.1.1. Náзор občanů Jablunkovska na sociální práci jejich mínění o profesi sociálního pracovníka

První hypotéza (předpokládáme, že většina respondentů považuje sociální práci za profesi, která zastává důležitou roli ve společnosti) byla testována na základě otázek 1 a 4. Tyto dvě otázky jsem jednotlivě vyhodnotila, a zobrazila v níže uvedených grafech č. 1-3 a tabulkách č. 2-5.

Graf č. 1 Sociální práce je důležitá

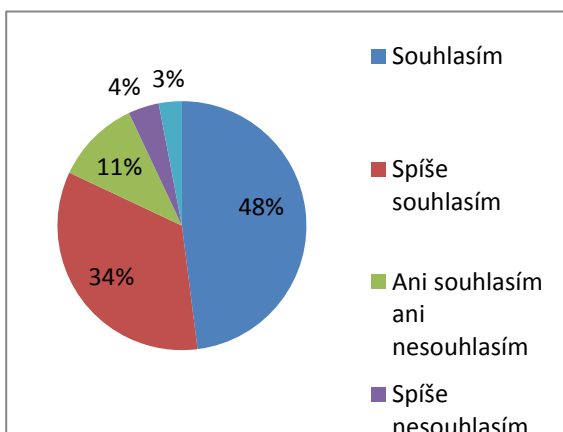


Tabulka č. 2 vztahující se ke grafu č. 1

Souhlasím	173	69%
Spíše souhlasím	56	22%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	8	4%
Spíše nesouhlasím	7	3%
Nesouhlasím	6	2%

Graf a tabulka č. 1 ukazují, že 91% respondentů považuje sociální práci za důležitou.

Graf č. 2 Sociálně slabším se má pomáhat

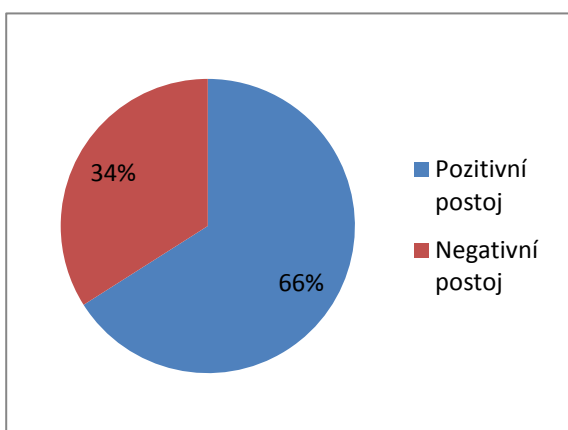


Tabulka č. 3 vztahující se ke grafu č. 2

Souhlasím	120	48%
Spíše souhlasím	84	34%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	28	11%
Spíše nesouhlasím	11	4%
Nesouhlasím	7	3%

Z grafu č. 2 a tabulky č. 3 je patrné, že 82% dotazovaných si myslí, že sociálně slabším se má pomáhat.

Graf č. 3 Vyjádření názoru na sociální práci prostřednictvím určení postoje



Tabulka č. 4 vztahující se ke grafu č. 3

Pozitivní postoj	165	66%
Negativní postoj	85	34%

Tabulka č. 5 Určení kategorie postojů

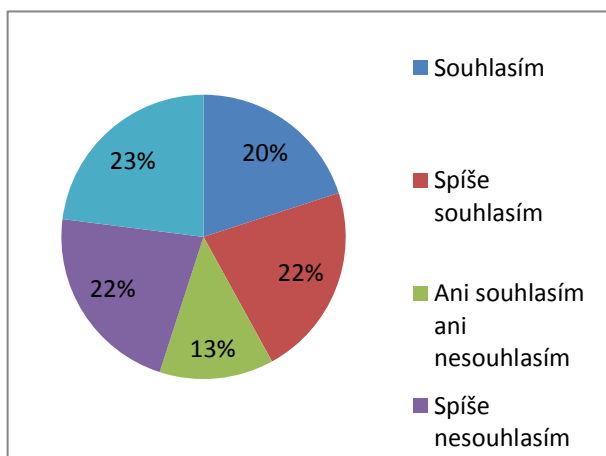
	Určující průměr								Celkem		
	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	5			
Pozitivní	98	67								165	66%
Negativní			49	17	10	2	2	5		85	34%

Z grafu č. 3 a tabulky č. 4 plyne, že 66% respondentů zastává pozitivní postoj vůči sociální práci. Z čehož vyplývá, že tato **hypotéza je potvrzena**.

Druhá hypotéza (předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že sociální pracovník je jen úředník, který svou činnost vykonává pouze v kanceláři) byla testována

otázkou č. 2. Tuto otázku jsem vyhodnotila a následně zobrazila v grafu č. 4 a tabulce č. 6

Graf č. 4. Sociální pracovník, je především úředník, co vykonává svou činnost pouze v kanceláři



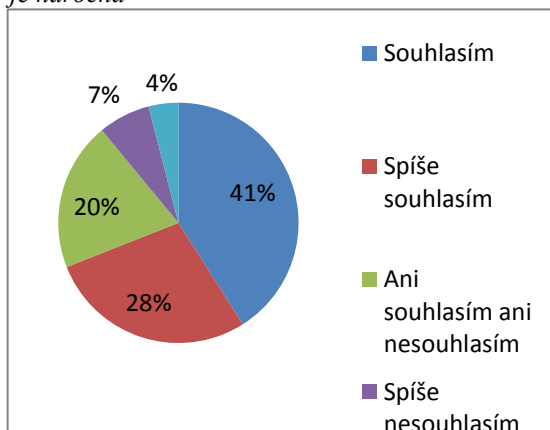
Tabulka č. 6. vztahující se ke grafu č. 4

Souhlasím	49	20%
Spíše souhlasím	55	22%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	34	13%
Spíše nesouhlasím	55	22%
Nesouhlasím	57	23%

Z grafu č. 4 a tabulky č. 6 je zřejmé, že 45% dotazovaných nesouhlasí s výrokem, že sociální pracovník, především úředník, co vykonává svou činnost pouze v kanceláři. S ohledem na zjištěné informace **hypotéza není potvrzena**.

Třetí hypotézu (předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že práce sociálního pracovníka je náročná) testovala otázka č. 3, kterou jsem vyhodnotila a zobrazila v grafu č. 5 a tabulce č. 7

Graf č. 5 Práce sociálního pracovníka je náročná



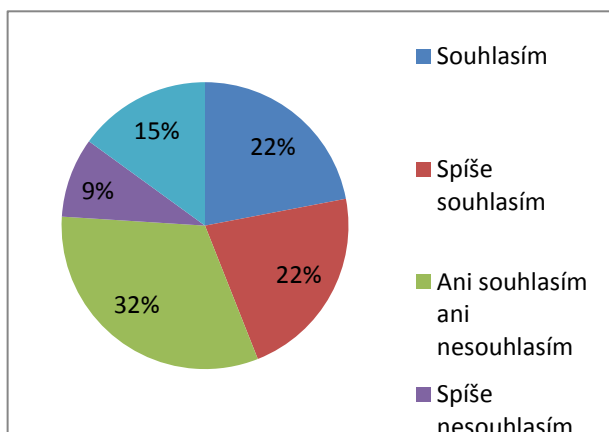
Tabulka č.7 vztahující se ke grafu č. 5

Souhlasím	102	41%
Spíše souhlasím	70	28%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	51	20%
Spíše nesouhlasím	16	7%
Nesouhlasím	11	4%

Z výše uvedeného grafu č. 5 a tabulky č. 7 plyne, že 69% respondentů považuje profesi sociálního pracovníka za náročnou. Tímto zjištěním se hypotéza potvrzuje.

Čtvrtá hypotéza (předpokládáme, že většina respondentů má za to, že sociální práce v ČR je finančně podhodnocena). Tuto hypotézu ověřuje otázka č. 4, kdy výsledky této otázky jsem zobrazila v grafu č. 6 a tabulce č. 8.

Graf č. 6 Sociální práce je v České republice finančně podhodnocená profese



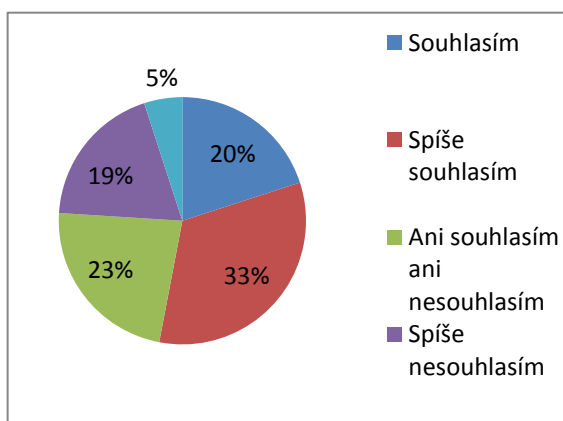
Tabulka č. 8 vztahující se ke grafu č.6

Souhlasím	56	22%
Spíše souhlasím	55	22%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	79	32%
Spíše nesouhlasím	22	9%
Nesouhlasím	38	15%

Z výše uvedeného grafu č. 6 tabulky č. 8 vyplývá, že 44% respondentů je toho názoru, že sociální práce v České republice je finančně podhodnocena profese. Vzhledem k výše uvedeným výsledkům, **se hypotéza zamítá.**

Pátá hypotéza (předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že každý člověk je zodpovědný za svou životní situaci, a tak si za své případné problémy také může sám) byla ověřována otázkou č. 6, jejíž výsledky jsem zobrazila v grafu č. 7 a tabulce č. 9

Graf č. 7 Každý člověk je zodpovědný za svou životní situaci, a tak si za případné problémy také může sám.



Tabulka č. 9 vztahující se ke grafu č. 7

Souhlasím	49	20%
Spíše souhlasím	82	33%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	60	23%
Spíše nesouhlasím	46	19%
Nesouhlasím	13	5%

S ohledem na informace v grafu č. 7 a tabulce č. 9 lze říci, že s výrokem týkajícího se zodpovědnosti každého jedince za své problémy souhlasilo 55% dotazovaných, tímto se **hypotéza potvrzuje.**

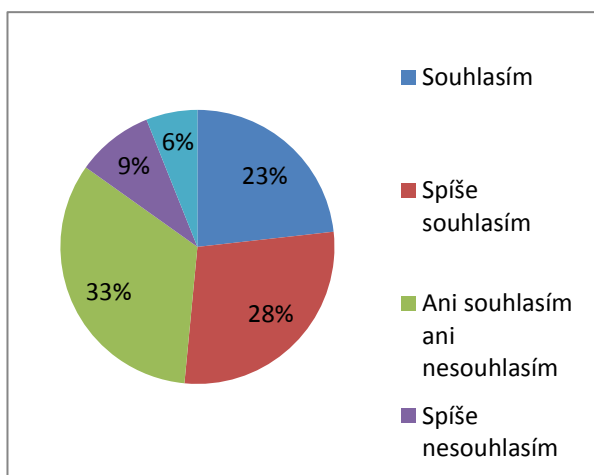


#### 4.1.2. Názor občanů Jablunkovska na činnost odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov (dále jen odbor SVaZ).

Šestá hypotéza (předpokládáme, že většina respondentů má důvěru v odbor SVaZ v případech potřeby pomoci s jejich problémy) byla ověřována otázkou č. 7, jejíž výsledky jsem zobrazila v grafu č. 8 a tabulce č. 10 níže.

Graf č. 8 Mám důvěru v odbor Sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Jablunkov, jelikož v případě žádosti o pomoc s řešením problémů se mi dostane účinné pomoci.

Tabulka č. 10 vztahující se ke grafu č. 8



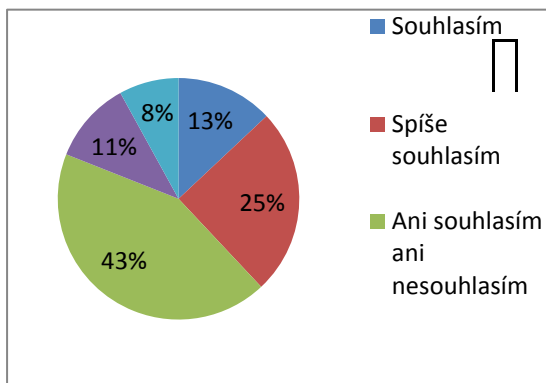
Souhlasím	58	23%
Spíše souhlasím	70	28%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	83	33%
Spíše nesouhlasím	24	9%
Nesouhlasím	15	6%

Z grafu a tabulky je patrné, že většina respondentů, tedy 51% důvěřuje odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov, že v případě potřeby pomoci, jim odbor účinně pomůže. Proto tedy lze tuto hypotézu **potvrdit jako pravdivou**.

Sedmá hypotéza (předpokládáme, že většina respondentů si myslí, že odbor SVaZ Městského úřadu Jablunkov dostatečně informuje veřejnost Jablunkovska o své činnosti) byla ověřována otázkou č. 11 a její výsledky jsem níže zobrazila v grafu č. 9 a tabulce č. 11

Graf č. 9 Odbor SVaZ dostatečně informuje veřejnost o své činnosti prostřednictvím médií (tisk, vývěsky, internet, ...)

Tabulka č.11 vztahující se ke grafu č.9



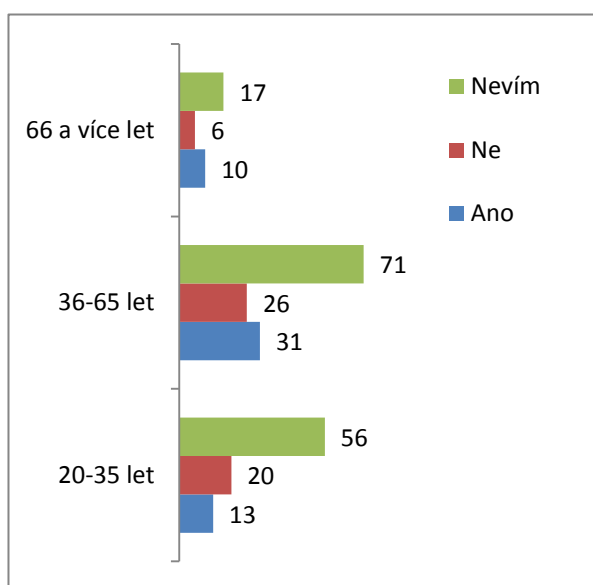
Souhlasím	32	13%
Spíše souhlasím	63	25%
Ani souhlasím ani nesouhlasím	107	43%
Spíše nesouhlasím	26	11%
Nesouhlasím	22	8%

Z informací v grafu a tabulce č. 9 a tabulce č. 11 vyplývá, že 62% dotazovaných má za to, že odbor SVaZ dostatečně neinformuje o své činnosti, a proto **hypotéza není potvrzena**.

Osmá hypotéza (předpokládáme, že existuje vztah, mezi vnímáním dostatečnosti sítě sociálních služeb pokrývajících potřebné cílové skupiny a věkem respondentů) byla ověřována otázkou č. 10 a sociodemografickou otázkou věk, přičemž odpovědi na tyto otázky jsou rozpracovány v grafu č. 10 a tabulce č. 12

Graf č. 10 Myslíte si, že síť poskytovaných sociálních služeb odborem SVaZ Městského úřadu Jablunkov je vyhovující a pokrývá všechny potřebné cílové skupiny osob?

Tabulka č. 12 vztahující se ke grafu č. 10



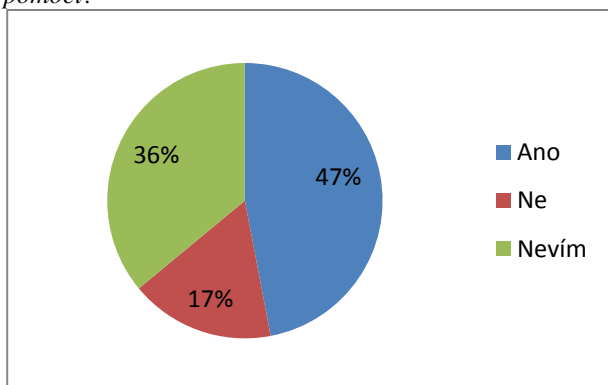
	20-35 let	36-65 let	66 a více let
Ano	13	31	10
Ne	20	26	6
Nevím	56	71	17

Z grafu č. 10 a tabulky č. 12 vyplývá, že u všech věkových kategorií převažuje počet respondentů, kteří neví, nebo nemají názor na to, zda-li je síť poskytovaných sociálních služeb odborem SVaZ dostatečná. Z toho důvodu nelze tedy potvrdit přímo či nepřímou úměrný vztah mezi věkem a názorem na dostatečnost poskytovaných sociálních služeb odborem SVaZ. S ohledem na zjištěné informace se **hypotéza zamítá**.

#### 4.1.3. Vnímání občanů sociální situace na Jablunkovsku

V pořadí devátou hypotézu (předpokládáme, že většina občanů Jablunkovska zná ve svém okolí konkrétní osoby, které jsou ve svízelné sociální situaci a potřebují pomoci) jsem ověřovala otázkami č. 11 a 12, s tím, že výsledky jsou zobrazeny v grafech č. 11 a tabulkách č. 13-16

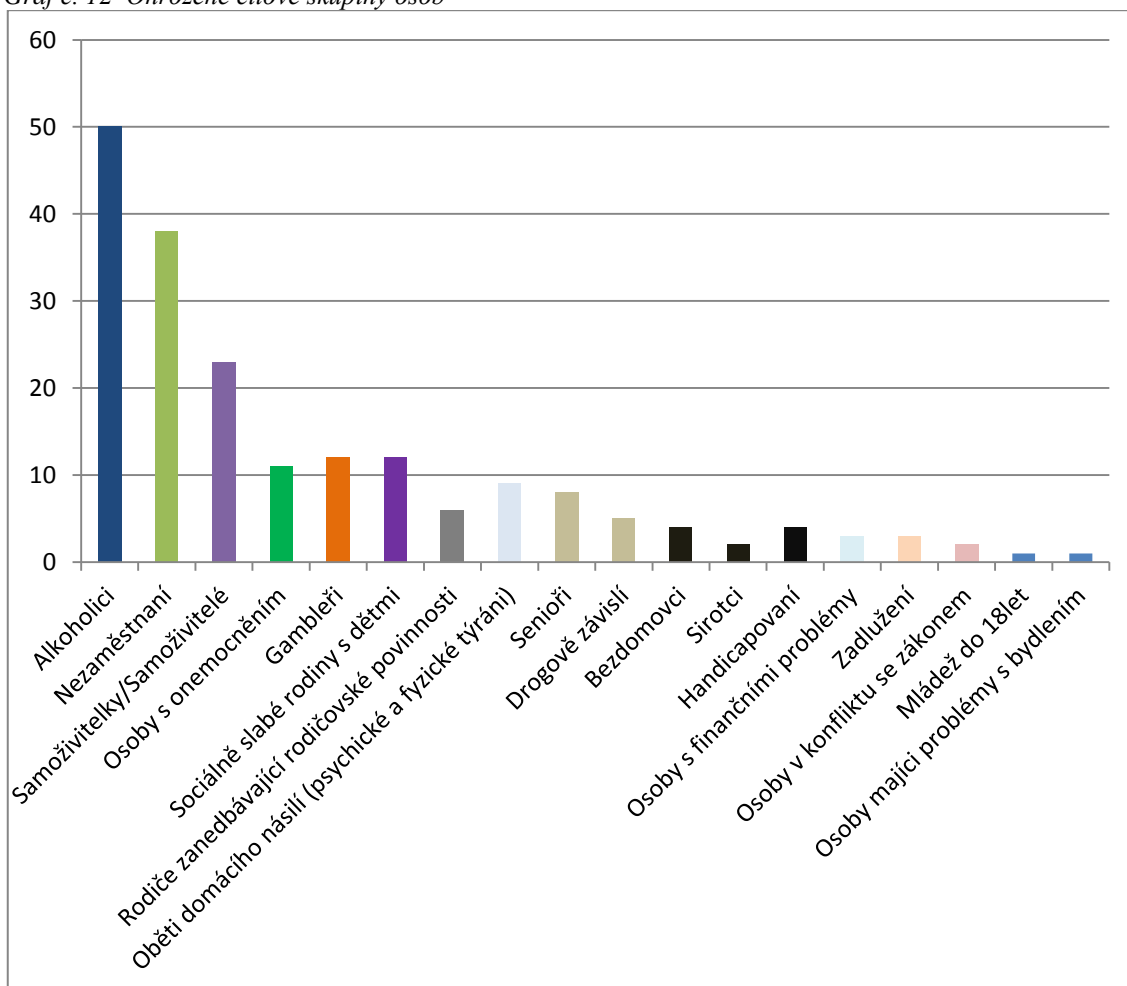
Graf č. 11 Myslíte si, že jsou ve Vašem okolí osoby ve svízelné sociální situaci, či osoby ohrožené sociálními problémy, které potřebují pomoci?



Tabulka č. 13 vztahující se ke grafu č. 11

Ano	117	47%
Ne	42	17%
Nevím	91	36%

Graf č. 12 Ohrožené cílové skupiny osob



Tabulka č. 14 Jednotlivé cílové skupiny osob a zastoupení návrhů řešení respondenty

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alkoholici</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 45 osob navrhuje zavedení nové služby (kontaktní centra, rodinná poradna)</li> <li>- 5 osob navrhuje jiné řešení (př. navýšení stavu sociálních pracovníků SVaZ)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nezaměstnaní</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 32 osob navrhuje zavedení nové služby</li> <li>- 6 osob navrhuje jiné řešení (př. zvýšená péče o nezaměstnané, legislativní změny, zřízení nových pracovních míst, méně byrokracie, rychlejší rozhodování soudů)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Samoživitelky/Samoživitelé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 osob navrhuje zavedení nové služby (př. krizové středisko přechodné péče manželská poradna azylové zařízení, sociální bydlení)</li> <li>- 5 osob navrhuje jiné řešení (změna systému dávek sociálního zabezpečení, zvýšená individuální péče)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osoby s onemocněním</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11 osob navrhuje zavedení nové služby</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gambleři</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9 osob navrhuje zavedení nové služby</li> <li>- 3 osoby navrhují jiné řešení v podobě zvýšené prevence vzniku gamblarství</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sociálně slabé rodiny dětmi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7 osob navrhuje zavedení nové služby a 5 osob navrhuje jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rodiče zanedbávající rodičovské povinnosti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 osob je pro navržení nové služby</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oběti domácího násilí (psychického a fyzického týrání)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 osob navrhuje zavedení nové služby (př. manželská poradna)</li> <li>- 3 osoby navrhují jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Senioři</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 osob navrhuje zavedení nové služby (př. domovy pro seniory)</li> <li>- 2 osoby navrhují jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Drogově závislí</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 osoby je navrhují zavedení nové služby a 1 osoba navrhuje jiné řešení (př. Kontaktní centra)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bezdomovci</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 osoby navrhují zavedení nové služby a 1 osoba navrhuje jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sirotci</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 osoby navrhují zavedení nové služby (př. Nízkoprahová centra)</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Handicapovaní</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 osoby navrhuji zavedení nové služby a 2 osoby navrhuji jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osoby s finančními problémy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 osoby navrhuji zavedení nové služby a 1 osoba navrhuje jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zadlužení</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 osoby navrhuji zavedení nové služby a 1 osoba navrhuje jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osoby v konfliktu se zákonem</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 osoba navrhuje zavedení nové služby a 1 osoba navrhuje jiné řešení</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osoby mající problémy s bydlením</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 osoba navrhuje zavedení nové služby (př. sociální bydlení)</li> </ul> </li> </ul>

Tabulka č. 15 Ohrožené cílové skupiny osob a zastoupení počtu odpovědí

<b>Ohrožené cílové skupiny</b>			
Alkoholici	50	Senioři	8
Nezaměstnaní	38	Drogově závislí	5
Samoživitelky/Samoživitelé	23	Bezdomovci	4
Osoby s onemocněním	11	Sirotci	2
Gambleři	12	Handicapovaní	4
Sociálně slabé rodiny s dětmi	12	Osoby s finančními problémy	2
Rodiče zanedbávající rodičovské povinnosti	6	Osoby v konfliktu se zákonem	2
Oběti domácího násilí	9	Zadlužení	3
Mládež do 18 let	1	Osoby mající problém s bydlením	1

Z výše uvedených grafů a tabulek zabývajících se odpověďmi na otevřené otázky č. 11 a 12 vyplývá, že 47% respondentů zná ve svém okolí konkrétní osobu spadající do určité cílové skupiny osob ohrožených sociálními problémy. Tito respondenti se dále zabývali zařazením osob do ohrožené cílové skupiny, kdy v největším zastoupení a to v 50 případech uvedli cílovou skupinu **alkoholiků**, přičemž dotazovaní ve 45 případech uvedli, že jednou z možností řešení situace této cílové skupiny je zavedení nové služby, v 5 dalších případech navrhuji jiné, nebo doplňují

stávající řešení a to v podobě rozšíření pole stávajících pracovníků odboru SVaZ, zavedení kontaktního centra a rodinné poradny.

Druhou rovněž hojně zastoupenou cílovou skupinou ohrožených osob jsou **nezaměstnaní**. Tuto možnost uvedlo 38 respondentů s tím, že 32 vidí v zavedení nové služby pro tuto cílovou skupinu osob řešení jejich situace, dalších 6 navrholo zlepšení péče o nezaměstnané, zvýšení informovanosti a často zmiňovanými byly také legislativní změny v systému sociální politiky státu.

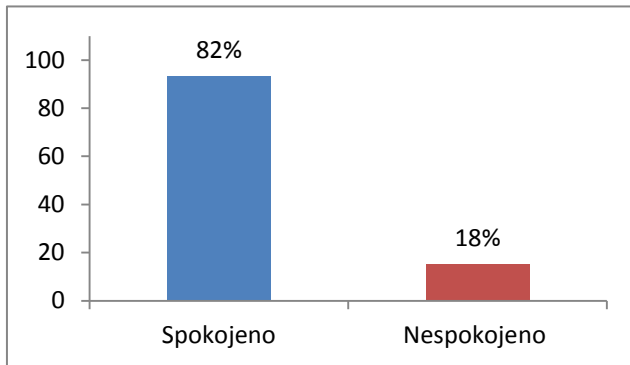
Na třetím místě nejčastěji zmiňované ohrožené cílové skupiny osob se vyskytly **samoživitelky/samoživitelé** a to v zastoupení 23 respondentů, ze kterých 18 navrhuje zavedení nové sociální služby pro tuto cílovou skupinu, dalších 5 respondentů se vyjádřilo pro změnu v systému dávek sociálního zabezpečení, dále zmiňovali zavedení krizového střediska přechodné péče, poradny, sociálního bydlení a také azylových zařízení

S ohledem na výše uvedená fakta, lze tuto sedmou hypotézu **potvrdit jako pravdivou**.

#### **4.1.4. Spokojenost občanů Jablunkovska s prováděnou sociální prací odborem sociálních věcí a zdravotnictví na Městském úřadě Jablunkov.**

Desátá hypotéza (předpokládáme, že obyvatelům, kteří v minulosti či současnosti využili některé z forem pomoci prostřednictvím sociální práce odboru SVaZ, se dostalo profesionální pomoci, která je ať už přímo, či nepřímo (např. zprostředkováním jiné služby) dovedla k řešení jejich problémové situace, pomoci, se kterou byli spokojeni) byla testována otázkami 14-16. Kdy jsem respondenty rozdělila do dvou kategorií, a to do kategorie „spokojení“ a kategorie „nespokojení“. Celkové výsledky a konkrétní výsledky pro každý úsek jsem zobrazila v následujících grafech a tabulkách.

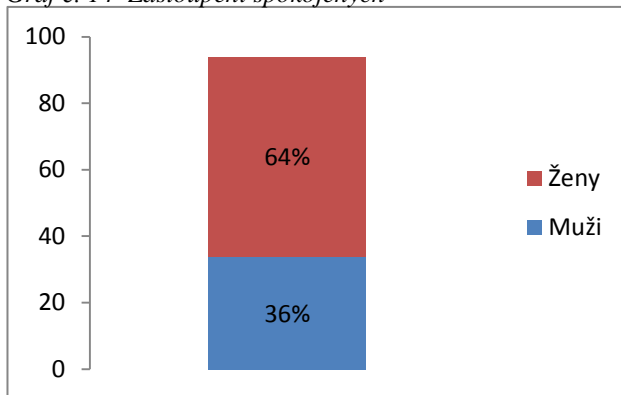
Graf č. 13 Zastoupení kategorií spokojených a nespokojených občanů, kteří vyhledali odbor SVaZ



Tabulka č. 16 vztahující se ke grafu č. 12

Vyhledalo	108
Spokojeno	93
Nespokojeno	15

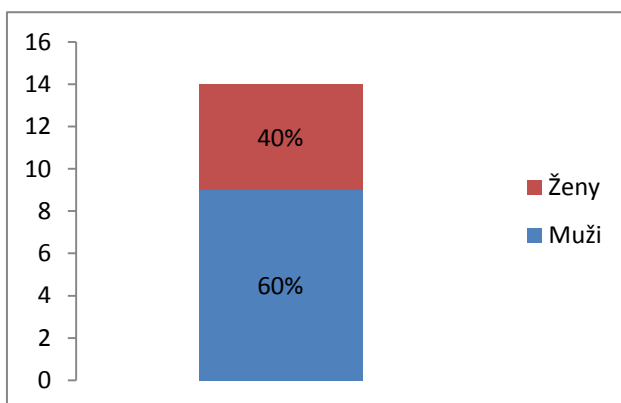
Graf č. 14 Zastoupení spokojených



Tabulka č. 17 vztahující se ke grafu č. 13

Celkový počet spokojených	
Muži	34
Ženy	66

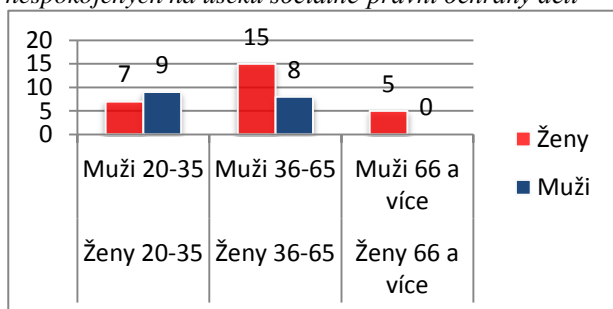
Graf č. 15 Zastoupení nespokojených



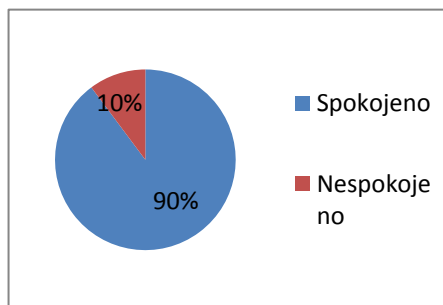
Tabulka č. 18 vztahující se ke grafu č. 14

Celkový počet nespokojených	
Muži	9
Ženy	5

Graf č. 16 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku sociálně-právní ochrany dětí



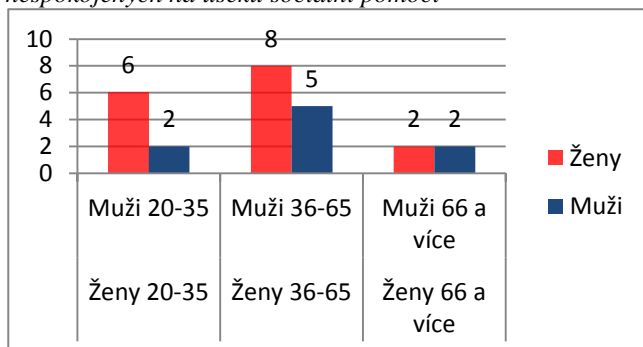
Graf č. 17 Zastoupení spokojenosti v %



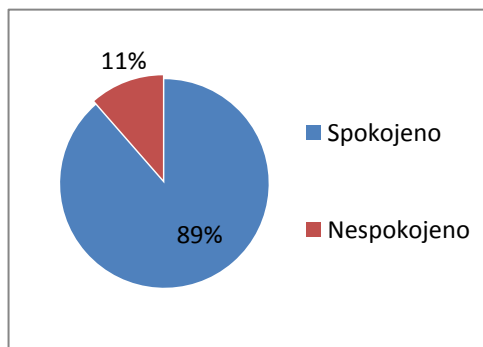
Tabulka č. 19 Rozdělení respondentů dle věku

Úsek Sociálně právní ochrany dětí			
Vyhledalo	44 z toho 5 nespokojeno		
Ženy 20-35	7	Muži 20-35	9
Ženy 36-65	15	Muži 36-65	8
Ženy 66-a více	5	Muži 66-a více	0

Graf č. 18 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku sociální pomoci



Graf č. 19 Zastoupení spokojenosti v %

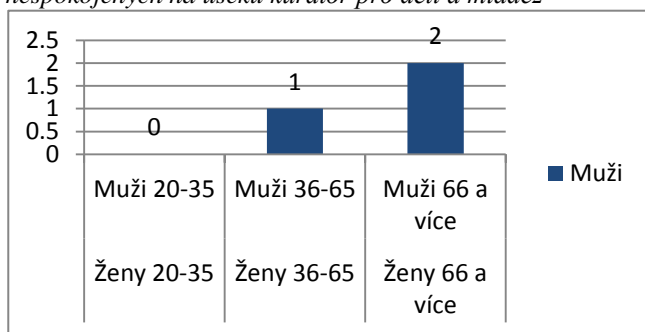


Tabulka č. 20 Rozdělení respondentů dle věku

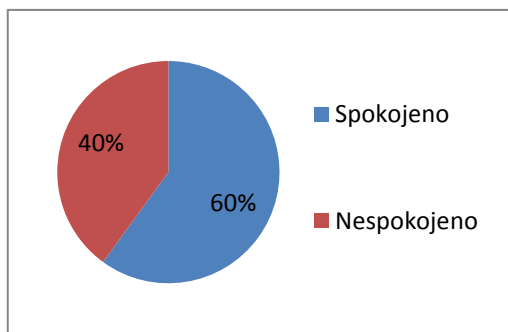
Úsek sociální pomoci			
Vyhledalo	31 z toho 4 nespokojeno		
Ženy 20-35	6	Muži 20-35	2
Ženy 36-65	8	Muži 36-65	5
Ženy 66-a více	2	Muži 66-a více	2



Graf č. 20 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku kurátor pro děti a mládež



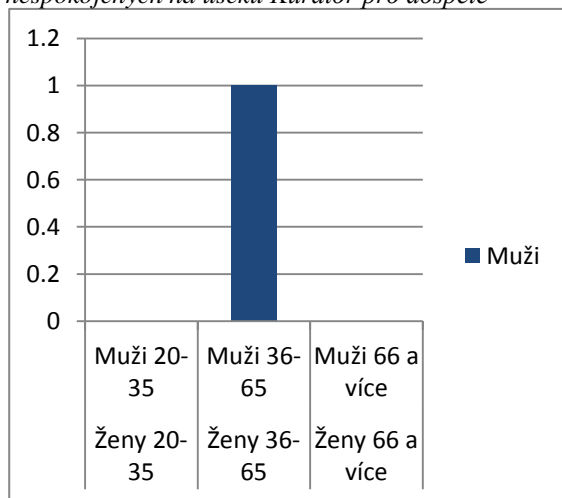
Graf č. 21 Zastoupení spokojenosti v %



Tabulka č. 21 Rozdělení respondentů dle věku

Kurátor pro děti a mládež			
Vyhledalo		<b>3 z toho 2 nespokojeno</b>	
Ženy 20-35	0	Muži 20-35	0
Ženy 36-65	0	Muži 36-65	1
Ženy 66-a více	0	Muži 66-a více	2

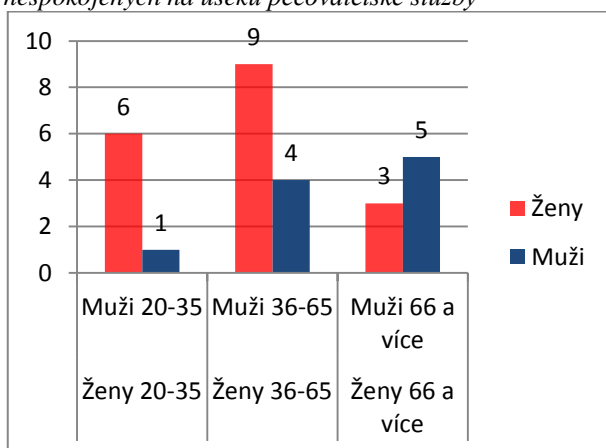
Graf č. 22 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku Kurátor pro dospělé



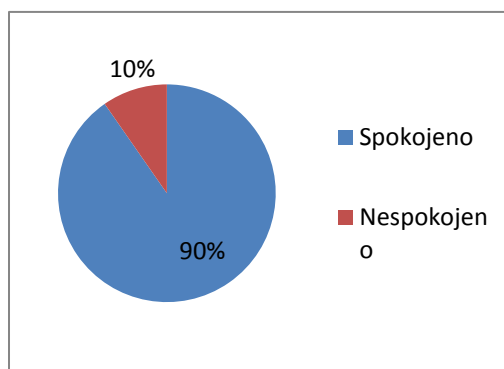
Tabulka č. 22 Rozdělení respondentů dle věku

Kurátor pro dospělé			
Vyhledalo		<b>1 - spokojen</b>	
Ženy 20-35	0	Muži 20-35	0
Ženy 36-65	0	Muži 36-65	1
Ženy 66-a více	0	Muži 66-a více	0

Graf č. 23 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku pečovatelské služby



Graf č. 24 Zastoupení spokojenosti v %



Tabulka č. 23 Rozdělení respondentů dle věku

Úsek sociální pomoci			
Vyhledalo	28 z toho 3 nespokojeno		
Ženy 20-35	6	Muži 20-35	1
Ženy 36-65	9	Muži 36-65	4
Ženy 66- a více	3	Muži 66-a více	5

Z těchto grafů a tabulek vyplývá, že z celkového počtu vyhledalo služby odboru SVaZ 180 dotazovaných, z čehož 93 osob bylo s poskytnutými službami spokojeno a 15 osob nespokojeno. Proto lze tuto hypotézu **potvrdit jako pravdivou**.

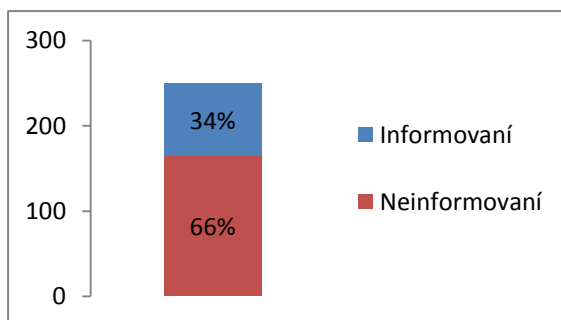
Co se týče hodnocení jednotlivých úseků, na prvním místě se umístil úsek sociálně právní ochrany dětí, který vyhledalo 44 osob, z čehož 39 bylo s prací sociálních pracovníků spokojeno a 5 nespokojeno.

Druhé místo v hodnocení obsadil úsek sociální pomoci, který byl vyhledán 31 respondenty, z nichž 27 bylo spokojeno, a 4 nespokojeni.

Třetí pozici v žebříčku obsadil úsek pečovatelské služby, který vyhledalo 28 dotazovaných, z nichž 25 bylo spokojeno a 3 nespokojeni.

Poslední jedenáctou hypotézu (předpokládáme vztah mezi spokojeností občanů Jablunkovska s odborem SVaZ a pocitem informovanosti o poskytovaných službách odborem SVaZ) jsem ověřovala otázkami 9, 14, 15 a 16, přičemž odpovědi jsou rozpracovány v níže uvedených grafech a tabulkách.

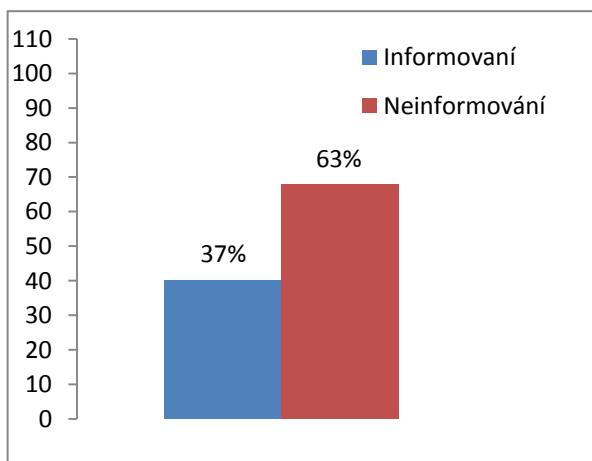
Graf č. 25 Zastoupení těch co se cítí a necítí být informováni, o činnosti odboru SVaZ



Tabulka č. 24 vztahující se ke grafu č. 24

Neinformovaní	165
Informovaní	85
Celkem	250

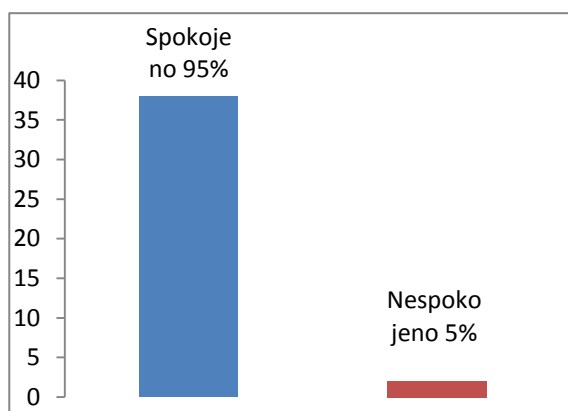
Graf č. 26 Zastoupení těch co se cítí být informováni o činnosti odboru SVaZ a vyjádření jejich spokojenosti



Tabulka č. 25 vztahující se ke grafu č. 25

Vyhledalo	108
Informovaní	40
Neinformovaní	68

Graf č. 27 Zastoupení spokojenosti informovaných respondentů



Tabulka č. 26 vztahující se ke grafu č.24

Informovaní	
Vyhledali	40
Spokojení	38
Nespokojení	2

Z výše uvedených grafů a tabulek vyplývá, že z celkového počtu 108 respondentů, kteří vyhledali služby odboru SVaZ je dostatečně informováno 40 respondentů, přičemž z toho počtu je 95% dotazovaných spokojeno.

Vzhledem k tomuto zjištění, lze říci, že existuje mezi informovaností a spokojeností přímo úměrný vztah, kdy u osob, které mají dostatečný pocit informovanosti o činnosti odboru SVaZ, se v případě využití některé ze služeb zvyšuje také pocit spokojenosti. Proto lze tuto hypotézu **potvrdit jako pravdivou.**

## 5. Závěr

V této kapitole se pokusím shrnout výsledky výzkumu veřejného mínění, který jsem realizovala na Jablunkovsku, přičemž zde zmíním ty nejdůležitější informace. Tento výzkum přinesl zajímavé výsledky o populaci mikroregionu Jablunkovska, neboť tento typ výzkumu doposud v této lokalitě nebyl realizován.

Na základě otázek zabývajících se názorem občanů Jablunkovska o sociální práci je z výsledků patrné, že 69% respondentů má za to, že sociální práce je náročná profese. Co se postojů vůči sociální práci týče, 66% dotazovaných zaujímá pozitivní postoj.

Z výzkumu také vyplynulo, že 62% respondentů není dostatečně informováno o činnosti odboru SVaZ Městského Úřadu Jablunkov, s tím, že co se důvěry občanů v tento odbor týče, 51% respondentů věří, že v případě potřeby, by se jim ze strany této instituce dostalo účinné pomoci.

Z výsledků třetí části, zabývající se vnímání sociální situace na Jablunkovsku 47% respondentů uvedlo, že ve svém okolí zná konkrétní cílovou skupinu osob, jež jsou ohroženy sociálními problémy, přičemž nejčastěji a to v 50 konkrétních případech byla zmíněna problematika alkoholové závislosti, v těsném závěsu za ní se umístila cílová skupina nezaměstnaných a poslední výrazněji zastoupenou skupinou osob jsou samoživitelé/ky. S ohledem na tato fakta respondenti v otevřené otázce uvedli několik zajímavých variant řešících problémy těchto cílových skupin osob.

V poslední části výzkumu jsem se orientovala na spokojenost občanů Jablunkovska, kteří mají zkušenost s odborem SVaZ Městského úřadu Jablunkov, kdy z těchto výsledků je patrné, že 81% respondentů, je spokojeno se službami, které jim byly v rámci jednotlivých úseků poskytnuty.

## 6. Diskuze

Tento výzkum veřejného mínění, zaměřený na zjišťování názoru občanů Jablunkovska na sociální práci, dále na názor těchto občanů na činnost odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov, na spokojenost s činností této instituce a v neposlední řadě také na vnímání sociální situace na Jablunkovsku, byl realizován na veřejných místech tohoto mikroregionu, na vzorku 250 respondentů ze všech dvanácti obcí spádové oblasti odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov.

Co se limitů výzkumu týče, jsem si vědoma toho, že kdybych využila metody kvótního výběru vzorku, byl by celý výzkum reprezentativní a tak by se jeho výsledky mohly stát pádnými argumenty pro případné změny v oblasti poskytování sociálních služeb na Jablunkovsku. Bohužel však má prvotní očekávání úspěchu v získání podrobných statistických údajů o jednotlivých obcích mikroregionu nebyla naplněna, proto jsem se uchýlila k volbě metody účelového výběru vzorku. Na druhou stranu i přes tuto výraznou komplikaci, která udala mému výzkumu jiný směr, považuji výsledky celého výzkumu za velmi zajímavé.

Za jeden ze zajímavých podnětů ze strany respondentů považuji vnímání alkoholismu jako velké hrozby a problému pro Jablunkovsko, o čemž jsem nepředpokládala, že zastoupení tohoto patologického jevu v odpovědích bude tak vysoké. Dále jsem v průběhu výzkumu ze strany respondentů zaznamenala velký zájem o problematiku sociální práce na Jablunkovsku, a také potřebu sdílet zkušenosti s odborem SVaZ Městského úřadu Jablunkov, a to především v hodnocení konkrétních pracovníků, se kterými byli v rámci spolupráce spokojeni.

Výzkumným nástrojem v tomto kvantitativním šetření byl samovyplňovací dotazník, jehož návratnost byla 100%.

## Shrnutí

Tato práce se v teoretické části zabývala definicí sociální práce, přístupy k sociální práci, formami sociálních služeb, rolí sociálního pracovníka a s tím spojenými mýty o této roli, dále je v této práci popsán mikroregion Jablunkovsko a následuje charakteristika a výčet činností odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov.

V empirické části byla popsána metodologie kvantitativního výzkumu včetně hypotéz a operacionalizací a rovněž tak i analýza dat většinou v podobě testování hypotéz na základě informací z tabulek a grafů.

Cíl práce, tedy realizace empirického výzkumu, za účelem zjištění názoru občanů Jablunkovska na tamější sociální práci, se podařilo naplnit, jelikož se podařilo zjistit, že většina respondentů zastává pozitivní postoj k profesi sociální práce, a vnímá její roli za společensky důležitou.

Co se týče informovanosti o činnosti odboru SVaZ, je z výsledků patrné, že většina respondentů je v této věci velmi málo informovaná, a tak ani nemá přehled o šíři sítě poskytovaných sociálních služeb na Jablunkovsku.

Tato práce může být využita nejen pro interní účely odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkova, ale empirická část zahrnuje zajímavé informace, které mohou sloužit jako podněty pro vznik nových projektů, či služeb pro širokou škálu ohrožených cílových skupin.

## SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Charakteristika výzkumného vzorku .....	28
Tabulka č. 2 vztahující se ke grafu č. 1 .....	29
Tabulka č. 3 vztahující se ke grafu č. 2.....	30
Tabulka č. 4 vztahující se ke grafu č.3.....	30
Tabulka č. 5 Určení kategorie postojů .....	30
Tabulka č. 6 vztahující se ke grafu č. 4 .....	31
Tabulka č. 7 vztahující se ke grafu č. 5.....	31
Tabulka č. 8 vztahující se ke gra v č.6.....	32
Tabulka č. 9. vztahující se ke grafu č. 7 .....	32
Tabulka č. 10 vztahující se ke grafu č. 8 .....	33
Tabulka č. 11 vztahující se ke grafu č.9 .....	33
Tabulka č. 12 vztahující se ke grafu č. 10 .....	34
Tabulka č. 13 vztahující se ke grafu č. 11.....	35
Tabulka č. 14 Jednotlivé cílové skupiny osob a zastoupení návrhů řešení respondenty	36
Tabulka č. 15 Ohrožené cílové skupiny osob a zastoupení počtu odpovědí .....	37
Tabulka č. 16 vztahující se ke grafu č. 12.....	39
Tabulka č. 17 vztahující se ke grafu č.13 .....	39
Tabulka č. 18 vztahující se ke grafu č. 14 .....	39
Tabulka č. 19 Rozdělení respondentů dle věku .....	40
Tabulka č. 20 Rozdělení respondentů dle věku .....	40
Tabulka č. 21 Rozdělení respondentů dle věku .....	41
Tabulka č. 22 Rozdělení respondentů dle věku .....	41
Tabulka č. 23 Rozdělení respondentů dle věku .....	42
Tabulka č. 24 vztahující se ke grafu č. 24 .....	43
Tabulka č. 25 vztahující se ke grafu č. 25 .....	43
Tabulka č. 26 vztahující se ke grafu č.24 .....	43



# SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Sociální práce je důležitá .....	29
Graf č. 2 Sociálně slabším se má pomáhat.....	30
Graf č. 3 Vyjádření názoru na sociální .....	30
Graf č. 4. Sociální pracovník, je především.....	31
Graf č. 5 Práce sociálního pracovníka je náročná.....	31
Graf č. 6 Sociální práce je v České republice.....	32
Graf č. 7 Každý člověk je zodpovědný za svou životní situaci, a tak si za případné..... problémy také může sám .....	32
Graf č. 8 Mám důvěru v odbor Sociálních . .....	33
Graf č. 9 Odbor SVaZ dostatečně informuje.....	33
Graf č. 10 Myslíte si, že síť poskytovaných.....	34
Graf č. 11 Myslíte si, že jsou ve Vašem okolí .....	35
Graf č. 12 Ohrožené cílové skupiny .....	35
Graf č. 13 Zastoupení kategorií spokojených.....	39
Graf č. 14 Zastoupení spokojených.....	39
Graf č. 15 Zastoupení nespokojených . .....	39
Graf č. 16 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku sociálně-právní .....	40
ochrany dětí . .....	40
Graf č. 17 Zastoupení spokojenosti v % .....	40
Graf č. 18 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku sociální pomoci.....	40
Graf č. 19 Zastoupení spokojenosti v % .....	40
Graf č. 20 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku kurátor pro .....	41
děti a mládeže .....	41
Graf č. 21 Zastoupení spokojenosti v % .....	41
Graf č. 22 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku kurátor pro dospělé ....	41
Graf č. 23 Zastoupení spokojených a nespokojených na úseku pečovatelské služby.....	42
Graf č. 24 Zastoupení spokojenosti v % .....	42
Graf č. 25 Zastoupení těch co se cítí a necítí být informováni, o činnosti odboru SVaZ	43
Graf č. 26 Zastoupení těch co se cítí být informováni o činnosti odboru SVaZ a..... vyjádření jejich spokojenosti .....	43
Graf č. 27 Zastoupení spokojenosti informovaných respondentů .....	43

# SEZNAM ZDROJŮ A LITERATURY

## **Knihy**

- Banks, S. (2006). *Ethics and values in social work*. New York: Palgrave Macmillan.
- Disman, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost : příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.
- Gallup, G. (1948). *Průvodce po výzkumu veřejného mínění*. Praha: Orbis.
- Huk, J. (2007). *Mediální publikum a výzkum veřejného mínění*. Praha: Vysoká škola Jana Amose Komenského s. r. o.
- Kunštát, D. (. (2006). *České veřejné mínění: výzkum a teoretické souvislosti*. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky.
- Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál s.r.o.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál s.r.o.
- Matoušek, O. (2007). *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál s.r.o.
- Mioviský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Mišovič, J. a. (2010). *od A do Z ve výzkumech veřejného mínění*. Praha: Orego.
- Navrátil, P. (2000). *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- Nečasová, M. (2001). *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita v Brně.
- Reifová Irena, a. k. (2004). *Slovník mediální komunikace* . Praha: Portál.
- Šubrt, J. (1998). *Kapitoly ze sociologie veřejného mínění : teorie a výzkum*. Praha: Karolinum.
- Thompson, N. (2009). *Understanding social work : preparing for practice*. New York: Palgrave Macmillian.
- Urban, L. D. (2011). *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada Publishing, a.s.

## **Zákon**

*Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., účinném znění ke dni 16. 11. 2012*

## **Odborné články**

Janebová, R., Musil, L. (2007). Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1 s. 50-61.

Roman, B. (2011). Naučme se dělat výzkumy v sociální práci. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1 s. 8-10.

## **Elektronické zdroje**

Jeřowiczová, R. (nedatováno). Vymezení působnosti Odboru sociálních věcí a zdravotnictví [on-line]. Dostupnost dne 10. 3. 2014  
[http://www.jablunkov.cz/informace/odbor\\_svaz.html](http://www.jablunkov.cz/informace/odbor_svaz.html)

Gorolské turistické informační centrum (nedatováno). Mikroregion Jablunkovsko [on-line]. Dostupnost 30. 3. 2014, <http://www.gotic.cz/cs/mosty-u-jablunkova/mikroregion-jablunkovsko>

## SEZNAM ZKRATEK

SP:	Sociální práce
odbor SVaZ:	odbor sociálních věcí a zdravotnictví
př.	příklad

# SEZNAM PŘÍLOH

## PŘÍLOHA 1 : SAMOVYPLŇOVACÍ DOTAZNÍK

Dobrý den,

Jmenuji se Veronika Čmielová a jsem studentkou třetího ročníku Caritas VOšs Olomouc a Univerzity Palackého v Olomouci. Studuji obor Charitativní a sociální práce a chtěla bych Vás tímto požádat o spolupráci na mém Výzkumu veřejného mínění občanů Jablunkovska o tamější sociální práci, prováděné odborem sociálních věcí a zdravotnictví na Městském úřadě v Jablunkově.

Vyplněním tohoto dotazníku a poskytnutím potřebných informací mi velmi pomůžete ke zpracování mé bakalářské práce. Dotazník je zcela anonymní a údaje budou použity pouze pro zpracování mé bakalářské práce. Děkuji.

**Dle těchto instrukcí prosím vyplňujte dotazník. V následujících otázkách prosím zhodnoťte, která z nabízených možností nejlépe vystihuje Váš názor na uvedené výroky. Svou odpověď zaznamenejte do číselné škály 1 – 5. U otázek u nichž se tato škála nenachází, prosím označujte přímo nabízené možnosti.**

1= Souhlasím s výrokem v otázce

2= Spíše souhlasím s výrokem v otázce

3= Ani nesouhlasím ani souhlasím s výrokem v otázce

4= Spíše nesouhlasím s výrokem v otázce

5= Nesouhlasím s výrokem v otázce

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

### Ot. č. 1 Sociální práce je důležitá.

1) SOUHLASÍM

2) SPÍŠE SOUHLASÍM

3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM

4) SPÍŠE NESOUHLASÍM

5) NESOUHLASÍM

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

### Ot. č. 2 Sociální pracovník je především úředník, co vykonává svou činnost pouze v kanceláři.

1) SOUHLASÍM

2) SPÍŠE SOUHLASÍM

3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM

4) SPÍŠE NESOUHLASÍM

5) NESOUHLASÍM

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

### Ot. č. 3 Práce sociálního pracovníka je náročná.

1) SOUHLASÍM

2) SPÍŠE SOUHLASÍM

3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM

4) SPÍŠE NESOUHLASÍM

5) NESOUHLASÍM

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

**Ot.č. 4 Sociální práce je v České republice finančně podhodnocená profese**

- 1) SOUHLASÍM
- 2) SPÍŠE SOUHLASÍM
- 3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM
- 4) SPÍŠE NESOUHLASÍM
- 5) NESOUHLASÍM

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

**Ot. č. 5 Sociálně slabším se má pomáhat.**

- 1) SOUHLASÍM
- 2) SPÍŠE SOUHLASÍM
- 3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM
- 4) SPÍŠE NESOUHLASÍM
- 5) NESOUHLASÍM

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

**Ot.č. 6 Každý člověk je zodpovědný za svou životní situaci, a tak si za případné problémy také může sám.**

- 1) SOUHLASÍM
- 2) SPÍŠE SOUHLASÍM
- 3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM
- 4) SPÍŠE NESOUHLASÍM
- 5) NESOUHLASÍM

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

**Ot. č. 7 Mám důvěru v odbor Sociálních věcí a zdravotnictví (dále v textu jen odbor SVaZ) Městského úřadu Jablunkov, jelikož v případě žádosti o pomoc s řešením mých problémů se mi dostane účinné pomoci.**

- 1) SOUHLASÍM
- 2) SPÍŠE SOUHLASÍM
- 3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM
- 4) SPÍŠE NESOUHLASÍM
- 5) NESOUHLASÍM

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

**Ot.č. 8 Odbor SVaZ dostatečně informuje veřejnost o své činnosti prostřednictvím médií (tisk, vývěsky, internet,...)**

- 1) SOUHLASÍM
- 2) SPÍŠE SOUHLASÍM
- 3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM
- 4) SPÍŠE NESOUHLASÍM
- 5) NESOUHLASÍM

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

**Ot. č. 9 Jste dobře informován o aktivitách odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov, které vykonává prostřednictvím poskytovaných sociálních služeb.**

- 1) SOUHLASÍM
- 2) SPÍŠE SOUHLASÍM
- 3) ANI NESOUHLASÍM ANI SOUHLASÍM
- 4) SPÍŠE NESOUHLASÍM
- 5) NESOUHLASÍM

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

**Ot.č. 10 Myslíte si, že síť poskytovaných sociálních služeb odborem SVaZ Městského úřadu Jablunkov je vyhovující a pokrývá všechny potřebné cílové skupiny osob?**

- A) ANO                      B) NE                      C) NEVÍM

**Ot. č. 11. Myslíte si, že jsou ve Vašem okolí osoby ve svízelné sociální situaci, či osoby ohrožené sociálními problémy, které potřebují pomoci?(př. situací, problémů: nezaměstnanost, onemocnění, alkoholismus, drogová závislost, gamblerství, ztráta živitele rodiny, domácí násilí – psychické, fyzické týrání, zanedbání rodičovské zodpovědnosti, ovdovění, osiření, trestná činnost, aj.). **POKUD JE VAŠE ODPOVĚĎ ANO, POKRAČUJTE PROSÍM OTÁZKOU Č. 11, POKUD JE VAŠE ODPOVĚĎ B) NE, NEBO C) NEVÍM, NEVYPLŇUJTE PROSÍM OTÁZKU Č. 12 ALE ROVNOU POSTUPTE NA OTÁZKU Č. 13****

A) ANO

B) NE

C) NEVÍM

**Ot. č. 12 O lidi s jakým problémem se jedná, a jak by se dala řešit jejich situace?**

*O lidi s jakým problémem se jedná? .....*

*Řešení situace: A) ZAVEDENÍ NOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY B) JINÉ (STRUČNĚ POPIŠTE)*

.....  
.....

*Instrukce: Na označení odpovědí otázek č. 13, 14, 15, 16 prosím využijte přiložené tabulky týkajících se konkrétních úseků odboru SVaZ Městského úřadu Jablunkov.*

**Ot.č. 13 Vyhledal/a jste někdy odbor sociálních věcí a zdravotnictví na Městském úřadě Jablunkov (ať už za účelem získání pomoci, podpory, rady)? Pokud Ano, vyberte prosím z možností informací, jaký úsek tohoto odboru jste navštívil/a? V případě, že jste využil pomoci více než jednoho z úseků, označte prosím ten, se kterým máte největší zkušenost.**

**Ot.č. 14 Sociální pracovník, který se Vám věnoval, byl ochotný, vstřícný a přistupoval k Vám s respektem a patřičnou profesionalitou.**

**Ot. č. 15 Pomohl Vám sociální pracovník přímo, nebo nepřímo vyřešit např. prostřednictvím doporučení na jinou službu či instituci, která by řešila problémovou situaci, se kterou jste se na něj obrátil o pomoc?**

**Ot. č. 16 Na škále od 1 – 5 kdy 1 je vyjadřuje nejlepší a 5 nejhorší (známkování jako ve škole) ohodnoťte prosím, jak jste byl spokojen s prací sociálního pracovníka, který se Vám věnoval.**

Úsek sociálně -právní ochrany dětí					
Ot.č. 13	Vyhledal/a		Nevyhledal/a		
Ot.č. 14	1- Souhlasím	2- Spíše souhlasím	3- Ani nesouhlasím ani	4- Spíše nesouhlasím	5- Nesouhlasím
Ot.č. 15	A) Ano velmi	B) Částečně ano	C) Vůbec ne		
Ot.č.16	1	2	3	4	5

Úsek sociální pomoci					
Ot.č. 13	Vyhledal/a		Nevyhledal/a		
Ot.č. 14	1- Souhlasím	2- Spíše souhlasím	3- Ani nesouhlasím ani	4- Spíše nesouhlasím	5- Nesouhlasím
Ot.č. 15	A) Ano velmi	B) Částečně ano	C) Vůbec ne		
Ot.č.16	1	2	3	4	5

Kurátor pro děti a mládež					
Ot.č. 13	Vyhledal/a		Nevyhledal/a		
Ot.č. 14	1- Souhlasím	2- Spíše souhlasím	3- Ani nesouhlasím ani souhlasím	4- Spíše nesouhlasím	5- Nesouhlasím
Ot.č. 15	A) Ano velmi	B) Částečně	C) Vůbec ne		
Ot.č.16	1	2	3	4	5



Kurátor pro dospělé					
Ot.č. 13	Vyhledal/a	Nevyhledal/a			
Ot.č. 14	1- Souhlasím	2- Spíše souhlasím	3- Ani nesouhl asím	4- Spíše nesouhlasím	5- Nesouhlasím
Ot.č. 15	A) Ano velmi	B) Částečně ano	C) Vůbec		
Ot.č.16	1	2	3	4	5

Úsek pečovatelské služby					
Ot.č. 13	Vyhledal/a	Nevyhledal/a			
Ot.č. 14	1- Souhlasí m	2- Spíše souhlasím	3- Ani nesouhlasím ani	4- Spíše nesouhlasím	5- Nesouhlasím
Ot.č. 15	A) Ano velmi	B) Částečně ano	C) Vůbec ne		
Ot.č. 16	1	2	3	4	5

Ot. č. 17 *Jaké je Vaše pohlaví?*

A) ŽENA

B) MUŽ

Ot. č. 18 *Kolik Vám je let?* .....

**Děkuji za Vaše odpovědi**