

Ostravská univerzita v Ostravě
Fakulta sociálních studií



UNIVERSITAS
OSTRAVIENSIS
Fakulta sociálních studií

Institucionální sborník Fakulty sociálních studií
Ostravské univerzity v Ostravě



Kolektiv autorů

Ostrava 2014

**Ostravská univerzita v Ostravě
Fakulta sociálních studií**

**INSTITUCIONÁLNÍ SBORNÍK
FAKULTY SOCIÁLNÍCH STUDIÍ
OSTRAVSKÉ UNIVERZITY V OSTRAVĚ**

Kolektiv autorů

Ostrava 2014

Obsah

Předmluva 4

Social Exclusion and Spatial Segregation
as a Problem of Social Policy and as a Topic
for Social Professions
(*Detlef Baum*) 5

Sociální stát ve věku přístupu
(*Jan Keller*) 16

Jak se učí výzkum výzkumem? (Aneb proč integrovaný
výzkumný přístup nemůže být výzkumným přístupem
smíšeným)
(*Ivana Loučková*) 30

Sociální práce očima klientů
(*Eva Nedomová, Iva Tichá*) 46

Governance sociální exkluze: případová studie Ostrava
(*Iva Tichá*) 60

Název: Institucionální sborník Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě

Kolektiv autorů: Detlef Baum, Jan Keller, Ivana Loučková, Eva Nedomová, Iva Tichá

Recenzenti: Jelena Petrucciová, František Znebejánek, Pavel Navrátil

© Detlef Baum, Jan Keller, Ivana Loučková, Eva Nedomová, Iva Tichá, 2014

© Ostravská univerzita v Ostravě, 2014

ISBN 978-80-7464-539-6

Sociální práce očima klientů

Mgr. Eva Nedomová, Mgr. Ing. Iva Tichá

Abstract³⁰: Social work is a very broad topic. We could find many definitions in the literature and each from these definitions emphasizes different aspects of social work. The paper presents partial results of the research, which was realized at the Faculty of social studies of University of Ostrava within the project "Enhancing scientific research team of the University of Ostrava." The paper used the results of two sub-teams. That first one is interpreting about the "families with children" and the second one about "seniors at risk of poverty". Both subteams met with themes of social work and social workers during data collection.

In the first part of this paper summarizes the views of older people on social work and social workers. Seniors' opinions were obtained through qualitative research strategy, i.e. the biographical narrative interview, distinguishing between the individual positions of social workers. The second part presents the results of quantitative research. Data were obtained through structured interviews. An analysis of the interviews showed that respondents perceive social work, like seniors, at several levels. First, at a general level (to help someone cope) or as specific activity on a purely practical level (specific services, specific activities, monitoring of the family, fill out forms, provide benefits, etc.).

Abstrakt: Sociální práce je velmi široké téma. V literatuře lze nalézt mnoho definic, kdy každá zdůrazňuje odlišný aspekt sociální práce. Příspěvek prezentuje dílčí výsledky výzkumu, který byl realizován na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity v rámci projektu „Rozšíření a rozvoj vědeckovýzkumného týmu Ostravské univerzity, Fakulty sociálních studií“. Článek předkládá dílčí výsledky dvou subtýmů. První subtým se zaměřuje a „rodiny s dětmi“, druhý pak na „seniory ohrožené chudobou.“ v průběhu sběru a analýzy dat se oba subtýmy setkali s tématem sociální práce.

První část příspěvku shrnuje názory a pohled seniorů na sociální práci a jak ji vnímají. Pohled seniorů na sociální práci byl získán zas využit kvalitativní výzkumné strategie prostřednictvím narativních biografických rozhovorů. V druhé části jsou prezentovány výsledky, jež byly získány v rámci kvantitativního výzkumu. Ke sběru dat byl využit strukturovaný rozhovor. Analýza získaných dat ukázala, že jak rodiny s dětmi, tak seniři vnímají sociální práci na několika úrovních. Jednak na obecné úrovni (pomoci, poradit), tak na úrovni konkrétních, čistě praktické úrovně (specifické služby, konkrétní aktivity, monitorování rodiny, vyplňování formulářů, poskytování dávek aj.).

Key words: social work, clients, seniors, families, research.

Klíčová slova: sociální práce, klienti, seniři, rodina, výzkum.

³⁰Text vznikl v rámci realizace projektu Rozšíření a rozvoj vědeckovýzkumného týmu Ostravské univerzity, Fakulty sociálních studií, číslo projektu: CZ.1.07/2.3.00/20.00/80, který je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky

Úvod

Sociální práce je obor s velmi specifickým a přitom velmi obtížně definovatelným zaměřením, který stojí na specifických hodnotách jako solidarita, lidská práva, sociální spravedlnost aj. Jejím hlavním cílem je pomoci uživatelům sociálních služeb, aby vedli ve společnosti spokojený a šťastný život. Laická populace se nikdy nesetkala s rozsáhlými akademickými definicemi týkající se sociální práce a sociální pracovníci vnímají na základě osobní nebo sdílené zkušenosti.

V příspěvku budou prezentovány parciální výsledky výzkumu dvou subtýmů „rodiny s dětmi“ a „seniři ohrožení chudobou“. Oba subtýmy se v průběhu získávání dat krom prioritně zkoumané chudoby a ohrožení chudobou setkali s tématy sociální práce a sociálních pracovníků. V rámci příspěvku se nejdříve zaměříme na představení sociální práce na základě odborné literatury, popíšeme metodologii získávání dat v obou subtýmech a následně svou pozornost zaměříme na získána data a jejich interpretaci.

1 Sociální práce

Definovat sociální práci není jednoduché, v odborné literatuře můžeme najít široké množství definic sociální práce. Dalo by se říci, kolik existuje autorů, tolik existuje definic. Na toto upozorňují Novotná a Schimmerlingová (1992), dle kterých prozatím neexistuje jediná, všeobecně platná definice sociální práce. Na toto poukazuje také Navrátil (in Matoušek, 2007), dle kterého i nadále přetrvávají nejasnosti týkající se povahy, účelu i kompetencí sociální práce.

Pro ilustraci lze uvést např. definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků, dle které „sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích, posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívají teorie lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti³¹.“ Jinou definici nabízí Matoušek (2008a s. 200 – 201), který uvádí, že sociální práce je „společensko-vědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejíchž cílem je odhalování, vysvětlování, zmiřňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo jí získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při zprostředkování sociální pomoci.“

Jak je z uvedených definic patrné, sociální práce představuje jak praktickou činnost, tak i společensko-vědní disciplínu. Tak, jako jiné společenskovědní obory, má i sociální práce své metody a teoretické koncepty, o které se opírá a které pomáhají sociální pracovníkům orientovat se v sociální problematice (Novotná, Schimmerlingová, 1992). Podle některých autorů, např. Matoušek (2008b), Řezníček (1994), Reid (1992), Novotná

³¹ <http://socialinevue.cz/item/definice-socialni-prace>

a Schimmerlingová (1997), je základním nástrojem sociální práce vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Řezníček (1994) zdůrazňuje, že pro kvalitní socioterapeutický vztah je nezbytná empatie, vřelost, opravdovost, tvořivost a flexibilita ze strany sociálního pracovníka. Navrátil (2001) také upozorňuje, že klient by se měl ve vztahu cítit akceptován, sociální pracovník by měl ke klientovi přistupovat bezpodmínečně, tedy bez subjektivního hodnocení. Jak tedy můžeme vidět, profese sociální práce klade na pracovníka specifické požadavky. Tyto požadavky se nedotýkají jen odborných znalostí a dovedností, ale i osobnostních předpokladů.

2 Metodologie získání dat

Oba výzkumné subtypy využívaly v průběhu získávání dat odlišné výzkumné strategie. Subtyp „senioři ohrožení chudobou“ vycházel z kvalitativní výzkumné strategie, kdežto subtyp „rodiny“ z kvantitativní. Rozdílným výzkumným strategiím samozřejmě odpovídají také rozdílné užití metody výzkumu.

2. 1 Subtyp senioři ohrožení chudobou

Výzkumný soubor

V subtypu „senioři ohrožení chudobou“ bylo průběhu 15-ti měsíců členy výzkumného týmu realizováno 30 narativních biografických interview³² se seniory, kteří byli dotazováni na životní podmínky v seniorském věku (po odchodu do důchodu), jejich chudobu či ohrožení chudobou a strategie, jak tuto situaci zvládají. Za senioři byl v našem výzkumu považován člověk, který má více než 60 let. Přestože byly osloveny všechny organizace z registru sociálních služeb, kontakty a doporučení na jednotlivé seniory byly získány prostřednictvím sociálních pracovníků úřadů městských obvodů, (Moravská Ostrava a Přívoz, Mariánské Hory a Hulváky, Slezská Ostrava) a neziskových organizací Armáda spásy, Charita. Kontaktování výzkumného souboru bylo realizováno jako záměrný účelový výběr instituce (Miovský, 2006). Protože většina kontaktů byla získána prostřednictvím institucí poskytujících sociální služby, většina již měla zkušenosti ze setkání se sociálními pracovníky s různým pracovním zařízením. (úřední, pečovatelská služba, pracovní poradna apod.). Z tohoto důvodu lze považovat naše komunikační partnery zároveň považovat za klienty, kteří mají zkušenosti se sociální prací. Vzhledem ke skutečnosti, že se jednalo o narativní biografické interview týkající se životní situace se problematika sociální práce a sociálních pracovníků.

Sběr dat a zpracování dat

Senioři, kteří byli členům subtypu doporučení a přislíbili další spolupráci, byli následně kontaktováni členy subtypů. V průběhu prvního, většinou telefonického rozhovoru

³² Narativní biografický rozhovor, jeho základní charakteristika je, že dotazovaný respondent je ponucen, aby volně vyprávěl na téma určené výzkumníkem, aniž by se mu kladly přímé otázky. Tento typ rozhovoru je založen na předpokladu, že volně vyprávění odhalí subjektivní zkušenosti, které by prostřednictvím přímého dotazování zůstaly skryté. Biografie – napsaná historie života jedince (Hendřík, 2008)

byli senioři informováni o tom, jak bude rozhovor probíhat a byla s nimi dohodnuta návštěva v konkrétní den a čas. V několika případech stalo, že původně plánovaná schůzka neuskutečnila z časových či zdravotních problémů seniora. Tato fáze byla časově náročná a komplikovaná, zejména proto, že při telefonním kontaktu je velmi obtížné získat důvěru.

Rozhovory se seniory byly nahrávány na diktafon a následně přepisovány v programu F4. Zároveň byl ke každému rozhovoru připraven zápis z průběhu rozhovoru a rozhovor se samozřejmě odražel ve výzkumném deníku. Jednotlivé rozhovory byly následně analyzovány.

Mezi tématy, která senioři často opakovali, se objevovala témata bydlení, šetření rodiny a sociálních pracovníků.

Díličí interpretace

Při zpracování rozhovorů vyplynulo, že námi oslovení senioři vnímají sociální pracovníky ve třech rovinách:

- a) jako zaměstnance městských obvodů, tedy exekutivní úředníky, kteří mají rozhodovací pravomoci,
- b) jako pečovatele, se kterými se denně setkávají, mohou se na ně kdykoli obrátit,
- c) jako na pracovníky neziskových organizací.
- d) „zaměstnance městských obvodů, tedy exekutivní úředníky, kteří mají rozhodovací pravomoci“

S těmito úředníky se námi oslovení senioři setkali obvykle ve velmi tíživé životní situaci, například ve chvíli, kdy byli bez domova, neměli dostatek financí na zaplacení nájemného, nebo se již potýkali s dluhy. V takové situaci většina seniorů spoléhala na to, že jim bude nabídnuto řešení jejich tíživé situace, zejména proto, že velkou část svého života považovali „národní výbor“ za orgán s rozsáhlými kompetencemi, který by měl pomáhat lidem v nelehkých životních situacích, a zároveň jako orgán, který disponuje rozsáhlým bytovým fondem. Prioritním tématem, které senioři řešili se sociálními pracovníky městských obvodů bylo bydlení, a to v kontextu snahy o získání obecního bytu, případně bytu v domově s pečovatelskou službou. Senioři svou situaci obvykle prezentovali jako problém bydlení a ne dostatku financí. Situace, jak s nimi bylo jednáno na úřadech městských obvodů, byla pro mnoho komunikačních partnerů velmi stresující a ponížující.

R2 (862) *A tak neměl mě kde jinde místo, jen tam, na té ubytovně. Tak mě sociálka dala to.(875) A to je spíš ten, to je prý nejhůřší v tom Přívoze ubytovna.*

R4 (333 - 336) *Chodila jsem za panem M a potom aji za starostou. Byla jsem no. No dostala jsem se tu, na to jsem šlastrná.*

R 20 (51) *Pak jsem tam začala chodit, protože jsem věděla, že to opravdu neuteáhnu ten byt, to strašně zdražilo.*

R16 (38 – 41) Tak jsem si dala žádost, ale můžu vám říct, že se strany k to nebylo moc vstřícné, protože mě říkala, že za mě nebude řešit moji bytovou situaci. I když já jsem nechtěla, já jsem vrátila být. Já jsem nechtěla řešit bytovou situaci. A že budu muset čekat aspoň tři až pět let a že to není tak jednoduché a já jsem nechtěla ani jít sem.

Práci sociálních pracovníků senioři nehodnotí jako celek. Výroky se často váží k jedné konkrétní osobě, která se chovala nečitlivě, nebo jejich chování senioři jako nečitlivě vnímali. V rozhovorech byly zaznamenány také výroky, které práci sociální práci úředníků městských obvodů vnímají jako čistě pozitivní, a protože se několik rozhovorů odehrávalo v jednom městském obvodu, vyskytují se i stejné jména chválených sociálních pracovníků. Na škodu je, že vyzkumník nemá žádnou možnost o těchto výsledcích výzkumu informovat městský obvod a zajistit tak ocenění nebo poděkování těmto lidem.

R5 (158-161) I to vedení, prostě jo ten pan M., to je chlap k nezaplacení, fakt. (164). Po všech stránkách, veselý, fajný, prostě snaží se, jak on ty babky opečovává.

R 17 (205) Já ví, že jsem se šla na tu sociálku zeptat. (208) Jako jsem se ptala, jestli by byla možnost, tady získat a nejdřív mě to přišlo hrozně moc k smíchu. Vono to nebylo k smíchu, ale to byl smích k pláči. Ta úřednice se mě ptala jak dlouho bydlíte s dcerou. Protože já jsem jí říkala, že bych se ráda osamostatnila a já jsem jí řekla 14 dní. Ona říkala a to čtrnáct dní a už toho máte plný zuby? Říkám mám.

(214) No ta pani na té sociálce, sepsala se mnou všechno možný a to k tomu je potřeba různých papírů ... No tak potom teda volali, jestli ještě mám zájem, tak že bych se mohla nastěhovat.

(231) Tak že bych byla nadšená, že jsem tady, no pro mě to domov teda není.

Některé problémy, které senioři popisovali, byly založeny také na jejich vlastní nerozhodnosti. Například, kdy následně po podání žádosti o pomoc, nabitou pomoc sociálního pracovníka odmítnou. Tuto situaci například ilustrují následující výroky:

R19 (96) No a tak jsem zažádala v Hrabůvce o ten domov, no tak mi to dali.... (99).... asi po roce volala ta pani, už z toho sociálního, a že jestli to je. Já říkám, ježiš to teď ne, já říkám, já jsem tehda ještě zas začla dělat. (102- 104) Já říkám, nechme to na příští rok. Já říkám, jaksik se cítím dobře, nechcu to. No jak jsem šla za rok, tak se mnou vybilila, že nemám na nic nárok, a že jsem soběstačná a že konec. Vůbec se se mnou nechtěli bavit na té sociálce....

Jako jednu z nejhorších senioři popisovali situaci, kdy je sociální pracovníci odkázali na pomoc vlastních dětí a rodiny. Z mnoha rozhovorů je zřejmé, že jednou z největších obav, se kterými se senioři potýkají, je obava, že budou svým dětem „na obtíž“. A proto odkázání sociálních pracovníků na vlastní děti, přestože mnoho let pracovali a odváděli daně, považují za velmi ponižující.

R20 (164) Já jsem šla na národní výbor nebo obecní úřad, že mi to nevychází, ale ona mi říkala, máte děti, at vám pomůžou. Jsem šla s brekem od ní. Jsem si říkala, panebože taková neochota? To jsem té pani řekla.

Situace jednoho z komunikačních partnerů komplikovanější a těživější tým, že svého syna mnoho let neviděl a snažil se jej najít. Přestože netušil, jak se se synem kontaktovat, byl úředníci odkázán na jeho pomoc.

R21 (428 – 429) Jo a ta, sociální pracovnice mi řekla, vy máte syna, proč se o vás nepostará. Ne, jako, jako všeobecně, ale tak, dá. Říkám, ano, souhlasím s váma, ale kde ho mám hledat, a jakto, že vy to nevíte. A říkám, kde ho mám hledat? Mi nikdo, všera jsem tam, tamto vzal a někdo mi řekl, to musíš sám, a kde?

b) „pečovatele, se kterými se denně setkávají, mohou se na ně kdykoli obrátit“

Sociální pracovníci, kteří přicházejí se senioři do každodenního kontaktu, byli komunikačními partnery, na rozdíl od předchozí skupiny, vnímání odlišně.

R 1 (577 - 581) ... Oni to zařizují..... Já jim tam nechávám všechno... jediné když potřebuju nějaké peníze, tak si tam zajdu

R5 (76) Holky mi chodily, chodily mi hodně pomáhat. Já jsem vždycky zavolala, byly ochotné.

(345) Tak se třeba holka vycházím velmi dobře.

R5 (309 - 318) No a doposavad i ta prostě ta vedoucí, která tu byla ta pani M. To je též děvucha k pohledání opravdu. Ta se hodí pro tuto práci, organizační prostě má schopnosti. Neuvěřitelné, fakt šikovná holka. S každým má pochopení, hned vyřídí, zařídí a taková.

R22 (113) No, Novák, s Renátou, s Terezou, ti nám pomáhají³⁵. A voni si toho neváží, ti lumpové někteří, no, já dělám tady pomalu všechno, hlavně tady topím, přes zimu, no....

c) Sociální pracovníci z neziskových organizací

V námi realizovaném výzkumu bylo jen 10 komunikačních partnerů, kteří byli klienty neziskových organizací. Tito klienti neziskových organizací ve svých vyprávěních často porovnávali nebo zmiňovali informace o sociálních pracovnících městských obvodů, kteří jim službu neziskové organizace zprostředkovali.

R1 (1005) No a jela jsem tady s paní Elenkou, se sestřičkou do Přívozu pro ty věci. Bo já jsem tam měla hodně věci.

R 11 (185) No, dostala jsem se na ten azylový dům, potom na to bydlení, protože mě sociální pracovnice řekla: „Nechcete si dát žádost k nám na bydlení?“ A já říkám, no, tak mě to připadalo hrozně jako jo, azylový dům, já měla veškeré zařízení, nábytek, oblečení, všechno jsem měla uskladněné ve skladišti.

R 21 (168 - 170) Všecka čest, nemám žádné dluhy, anebo nic, jo. Akorát mi přijdou penízeky, nebo něco, že tak vždycky jdu za šéfem, nebo za děvčatama... vyinkasuje, ještě mi dá, ale na nic nedám dopustit, esli to je ředitel, nebo ty dvě, nedám dopustit.

R2 (189) takže prakticky na mě ještě prodělávají. Že to tu platijou.

R2 (1081) No a takové povídání co má sociálka na srdci, nebo kdo má narozeniny se přeje a tak.

Jeden z komunikačních partnerů se o službách neziskové organizace dozvěděl od kamarádů (pravděpodobně bezdomovců), kteří se ocitli ve stejné životní situaci.

³⁵ Veškerá jména uvádění v článku byla změněna

R21 (86) *pojď s náma na polívku, tak jsem šel, do Přívozu, a tam jsou ty sestřičky. (88) Jo, tak to, a tam jsme prostě, já jsem nevěděl nic, zjistili, ona mi ta sestra říkala, Lojza, ty se mi moc nelíbíš. ... (89) No a tak mě vzala s sebou, prostě ta sestra, do špitála, prostě do Poruby...*

(95) *A pak jsem už byl, pak mi p. řekli, ta sestra mi řekla, že tady je volně.*

Méně časté jsou kontakty seniorů se sociálními pracovníky neziskových organizací. Pouze jediná seniorka se pravidelně setkává se sociálními pracovníky neziskové organizace mimo ubytovací zařízení. Jedná se o poradnu, která pomáhá lidem, kteří řeší dluhovou problematiku.

R 11 (234-236) *Takže se snažím být- vždycky se vším se vyrovnat a chodím tam za děvčaty, ona říká: „Já vidím, že vy máte snahu. Vy se snažte všechno řešit, nic nenechat náhodě. Všechno řešíte. A to je pro vás velké plus.“*

R11 (355 -361) *Je v Ostravě diecézní ehm poradna, to je jako- dalo by se říct katolická, nebo prostě je to- ee no diecéze, no. Diecézní poradna. Takže tam jako. A tam jsou- tam je i právníčka a tak právě tam to je bezplatné, jo. Takže když potřebuju něco sepsat, nebo poslat někde mejl, tak jdu tam, tam mi to holky sepišou, právě že mám jít do Vítkovic ještě sepsat si zasek, protože pan exekutor mi napsal nějaký dopis, že dostal sice moje všecko, trestní oznámení, všechno, ale že tam jsou nějaké nesrovnalosti, takže zas musím jít do Vítkovic na charitu, aby mi to tam děvčata napsaly, protože on to chce.*

Celkově lze zmínit, že u seniorů převažuje spokojenost, která je prezentována v narativních rozhovorech. Mnoho seniorů přes počáteční obtíže svůj problém vyřešili ke své spokojenosti.

2.2 Subtým „rodiny“

Prezentované výsledky výzkumu „subtýmu rodiny“, představují analýzu dílčí části výzkumu, zaměřeného na možnosti zvládnutí chudoby rodinami ohroženými chudobou a rodinami, které se již v chudobě ocitly. Z tohoto důvodu výzkumná strategie, výběr respondentů, užití metodologické postupy a techniky odpovídají potřebám základního³⁴ výzkumu, tj. výzkumu zaměřeného na strategie zvládnutí chudoby. Získaná data o sociální práci tak představují jen dílčí část rozsáhlejšího celku.

Výzkumný soubor

Výběr respondentů představuje v každém výzkumu klíčovou úlohu. V rámci našeho výzkumu jsme využili kombinaci dvou metod a to metody záměrné účelového výběru a metody sněhové koule³⁵. Záměrný (účelový) výběr dle Pattona (jin Miovský, 2006

str. 135) je „postup kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je právě vybraná (určená) vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav [...] Jznamená to, že na základě stanoveného kritéria cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří toto kritérium (nebo soubor kritérií) splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit.“

Výběrový soubor byl definován tak, aby korespondoval s cíli výzkumu (Punch, 2008). V našem případě za základní proměnné (znaky) určeny rodiny³⁶s minimálně jedním dítětem do 15-ti let. Zda se jedná o rodinu úplnou či neúplnou, počet dalších dětí a členů domácnosti nebyl rozhodující. Komunikační partneři byli kontaktováni na základě doporučení neziskové organizace, u kterých bylo možné předpokládat, že pracují s popsanou skupinou obyvatel, a prostřednictvím získání kontaktů od předchozích respondentů za respektování stanovených kritérií. Popsanými metodami se podařilo získat cca 300 kontaktů, které byly získány různými způsoby.

Ke sběru dat byla využita metoda řízeného (strukturovaného) rozhovoru za využití strukturovaného dotazníku s otevřenými i uzavřenými otázkami. Dotazník byl zkonstruován pro potřeby základního výzkumu, zaměřoval se na několik oblastí, z nichž jedna byla i sociální práce. Otevřené otázky zaměřující se na sociální práci tvořily jen dílčí část širokého spektra otázek mapující celkovou situaci rodin. V rámci strukturovaného rozhovoru byly respondentským položeny následující otevřené otázky, „Co je podle Vás sociální práce, co si pod tímto pojmem představujete?“. V rámci výzkumné studie bylo realizováno 262 rozhovorů. Pro účely tohoto článku byly otevřené otázky analyzovány pomocí kvalitativních postupů. Tedy cílem nebylo nabídnout statistická výstup, ale identifikovat, jak klienti sami definují sociální práci. Všechny odpovědi byly doslovně přepsány a následně analyzovány. K analýze bylo využito otevřené kódování dle Strause a Corbinové (1999) Získané kategorie data byly dávány do souvislosti a vzájemných vztahů.

Interpretace dat a vybrané výsledky

Z analýzy rozhovoru vyplynulo, že respondenti definují sociální práci v několika rovinách. Jednak na obecné úrovni (pomoc někomu, poradit) či, jako konkrétní aktivity na ryze praktické úrovni (konkrétní služby, konkrétní činnosti, kontrolovat rodiny, vyplnit papíry, zajistit dávky aj.).

Někteří respondenti definují sociální práci z pohledu meziidických vztahů či povahových vlastností daného pracovníka. V několika případech respondenti sociální práci spojovali s danou, konkrétní organizací, službou či pracovníkem, jež se pro ně stává synonymem sociální práce. Někteří respondenti vnímali sociální práci z dvojího protikladného úhlu, jako pomoc a zároveň jako kontrolu. Z výzkumu vyplynulo, že respondenti zaměřují sociální práci a veřejně prospěšné práce.

³⁶ Podle Matouška (2010) lze v současnosti rodinu definovat spíše jako rodinné soužití, které je založeno na citových vztazích dospělých členů. „ V současnosti totiž v zemiích patřících do naší civilizace existuje množství forem rodinného soužití zahrnující všechny nylshitelné kombinace biologického přibuzenství, legalizovaných i nelegalizovaných vztahů mezi dospělými a dětmi či mezi samotnými dětmi“ (Matoušek a kol., 2010, s. 13).

a) Sociální práce jako „Pomoc“

Sociální práci jako pomoc respondenti vnímali ve dvou kontextech, a to **pomocí někomu a pomoc s něčím**.

Pomocí někomu - definovali jednak v obecné rovině, tedy pomoc lidem, bez spojení s konkrétními osobami. Anebo naopak, jako pomoc „potřebným“, kdy za tyto potřebné spontánně označovali zejména osoby bez domova, nezaměstnané, zdravotně postižené, seniory, menšiny, týrané ženy a osoby chudé.

př. ... *“pomoc potřebným lidem na ulici, postiženým, nemocným...”* ... *“pomoc potřebným a nezaměstnaným...”*; ... *“pomoc lidem bezmocným a zdravotně postiženým...”*; ... *“když je doma někdo bije...”*

Pomoc s něčím - vymezovali nejen ve smyslu, pomoci s konkrétní danou činností nebo problémem (s úředními věcmi, pomoc s vyplněním dokumentů, doprovod k lékaři, pomoc nalézt bydlení, ale mnohdy také „pomocí ke svépomoci“ či „pomoc ve smyslu podpory“, což ilustrují následující výroky: ... *“pomoc lidem, aby se postavili na vlastní nohy...”*; ... *“pomoc osamostatnit se a zapojit do života...”*; ... *“že jim nebude do všeho mluvit, nebude je vodit za ručičku...”*

b) Sociální práce jako „poradenství“

V mnoha případech respondenti definovali sociální práci jako poskytování rad. Nežádka kdy popisovali poskytování rad a pomoc, jako dvě neodělitelné součásti. „pomoc a rada“ ... *“pomůže, poradí, vysvětlí...”*; ... *“pracovnice, co radí a pomáhají lidem...”* Stejně jako pomoc, i poskytování rad vnímali ve dvou rovinách, a to jako obecnou aktivitu bez konkrétní oblasti, ve které potřebují poradit, nebo naopak, poskytování rad v konkrétních přesně vymezených oblastech. Tyto oblasti většinou byly spojovány zejména s péčí o děti, zdravotním stavem či vysvětlením nároků respondentů ... *“poradenství ohledně dětí...”*; ... *“řešení problému v rodině...”*; ... *“radí při potížích, radí se zdravotním stavem, jak zdravě vařit...”*; ... *“vysvětlí, na co máte nárok, my to nevíme...”*

c) Sociální práce jako „Úřednictví a kontrola“

Respondenti popisovali sociální práci jako administrativní činnosti a práci v kanceláři, nežádka pak ve spojení s konkrétní pracovníci, se kterou měli osobní zkušenost. Pro mnohé respondenty sociální práce, zejména na úřadech, znamená kontrolu, dáváno do kontextu převážně s dětmi ... *“chodí na úřad něco hlásit...”*; ... *“zjišťování školní docházky...”*; ... *“pracovnice co mě kontrolují, jak se starám o děti před rozvodem...”*; ... *“když děti nechodí do školy, vezme je z domu...”* a nebo spojují sociální práci výhradně s výplatou sociálních dávek, ... *“člověk který pomůže se sociálním zabezpečením...”*; ... *“rozdávání dávek...”*

d) Sociální práce jako „ Sociální služba“

Pro respondenty je sociální práce synonymem sociální služby, či dané konkrétní organizace, přestože tyto dva pojmy nelze považovat za synonyma. V této souvislosti respondenti sociální práci nejčastěji definovali jako neziskové organizace, charitu, azylové domy nebo dle zaměření na určitou klientskou skupinu. Toto pojetí lze ilustrovat následujícím výrokem: ... *“služby pro různé skupiny (odvětví), například rizikové skupiny jako, bezdomovci, narkomani, nebo práce se seniory, různé poradny...”*; ... *“je to práce v sociálních službách...”*

e) Sociální práce jako „ Vztah“

Je třeba podotknout, že někteří respondenti si pod pojem sociální práce nepředstavují profesi, ale spíše vztah, jaký by sociální pracovník měl mít či má ke svým klientům. Méně často podle charakterových vlastností, které by měl sociální pracovník mít. Tyto výroky respondentů zpravidla tento vztah odráží respondentovy osobní zkušenosti se sociálním pracovníkem

... *“lidský přístup k člověku...”*; ... *“smysluplný vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem...”*; ... *“sociální pracovnice co mě vyhodí, když má špatnou náladu...”*; ... *“práce po potřebě, kterou dělá člověk, který tomu věří. Mám pocit, že to dělají lidé, které to nebaví...”*

To, jak respondenti vnímají, respektive definovali sociální práci, se nežádka prolíná s jejich očekáváními od sociální práce a sociálních pracovníků, nebo co by měli sociální pracovníci ve své praxi změnit. Obecně by se dala očekávání respondentů rozdělit do několika oblastí, které se dotýkají náplně práce, chování a přístupu sociálních pracovníků ke klientům, jejich odborných znalostí a „obecných principů poskytování služeb“.

f) Náplň práce

Od sociální práce, respektive sociálních pracovníků, respondenti očekávají převážně pomoc, avšak mnohdy v průběhu rozhovoru tuto pomoc buďto nespecifikovali, nebo mluvili převážně v obecné rovině (ve smyslu pomoc lidem, pomoc, s čím je třeba aj.). Pokud pomoc specifikovali, zaměřovali se zejména na svou osobní situaci. V této souvislosti od sociálních pracovníků očekávají pomoc s nalezením bytu, hledáním práce, pomoc s hledáním a výchovou dětí, finančním a materiálním zajištěním aj. „R (174/68)... *aby mi pomohli sehnat byt...”*; „R (212/68)... *pomoc s prací, vymáhat alimenty...”*; „R (214/68)... *pomoc s péčí o děti, hledání bydlení...”*;

V mnoha případech spojují pomoc sociálního pracovníka s poradenstvím, zejména pak v oblasti právní předpisů, vysvětlením možných nároků respondentům a poskytování dávek. „R (13/68)... *možnost zorientovat se v zákoně a v možnostech, které mi společnost nabízí...”*; „R (103/68)... *jednoduché vysvětlení požadavků...”*

g) Přístup a odbornost sociálního pracovníka

Chování sociálního pracovníka vůči klientům představuje v očích respondentů důležitý aspekt. Je to také nejčastěji zmiňovaná oblast, kterou by měli, podle vyjádření respondentů, sociální pracovníci ve své praxi změnit. Od sociálních pracovníků respondenti očekávají zejména vstřícný lidský přístup, soucit, úctu ke klientům, pochopení a projevení zájmu o jejich situaci. Dle respondentů by sociální pracovníci měli být více aktivní, „neškatulkovat“ klienty, ale přistupovat k nim bez rozdílu, nenechat se svazovat normami a předpisy. V komunikaci s klienty by měli odbourat své sympatie či antipatie vůči klientům, a nevyužívat odbornou terminologii, které klienti nerozumí. Vše zmíněné, lze ilustrovat následujícími výroky respondentů: R (101/68 – 69) ... *„vůlejší přístup, aktivní přístup... chování vůči klientům, vysvětlovat polopatěcky...“*; R (116/68)... *„že pochopí situaci, do které jsem se dostal...“*; R (223/68)... *„aby mě pochopila, vyslechla mě...“*

Krom výše zmíněného chování a přístupu ke klientům, od sociálních pracovníků očekávají také vysokou odbornost, profesionalitu a kvalifikaci, jinými slovy, aby sociální pracovníci měli přehled a dokázali jim pomoci s jejich problémy, zejména v oblasti právního poradenství.

h) „Obecné principy poskytování služeb“

Principy poskytování služeb se úzce prolínají jak s nabízenou pomocí, s přístupem či chováním sociálních pracovníků, tak se „systémem“. Podle respondentů je potřeba zvýšit počet sociálních pracovníků, zvednou jim plat, sjednotit postupy jednotlivých odborů, zrychlit vyřizování úředních záležitostí, případně změnit zákony či „systém“ celkově, což může, dle respondentů, vést k zlepšení poskytování služeb. R (41/68-69)... *„rozdělit dávky na více částí a posílat je postupně během měsíce...“*; R (229/68-69...) *„kdyby jim zvýšili plat a měli by více pracovníků, měli by možná lepší přístup... je jich málo“*; R (20/69)... *„oni (sociální pracovníci) nic, zákony stejně změnit nemůžou...“*; R (211/69)... *„jiný systém, hlavně kvůli dětem, tady v ČR je to stále horší a horší...“*

Zajímavostí je, že někteří respondenti by posílili kontrolní funkci sociálních pracovníků, zejména v případech, kdy jsou rodinám vypláceny sociální dávky, vyskytuje se v nich násilí, nebo kde jeden či oba rodiče užívají alkohol či jiné látky. V těchto případech by, dle vyjádření respondentů, mohli sociální pracovníci jednat více represivně. R (29/68-69)... *„navštěvovat všechny rodiny, které pobírají dávky a nedávají ty peníze na děti, ale na alkohol a drogy, odebrat děti... kontrolu ve všech rodinách, i v těch nejchudších...“*; *„více návštěv v rodině, zjistit jakým způsobem využívají dávky...“*; R (210/6)... *„zaměřit se na rodiny, kde se o děti nestarají...“*

V kontextu výše uvedeného, je však potřeba zmínit, že velká část respondentů je s poskytováním sociální práce, respektive nabízenými sociálními službami a chováním sociálních pracovníků vůči klientům spokojená. Dle jejich slov, by sociální pracovníci ve své praxi neměli nic měnit. Někteří pak vyjadřovali vůči sociálním pracovníkům svůj obdiv, oceňují zejména snahu sociálních pracovníků pomoci jim, s jejich problémy.

Závěr

Z výpovědí seniorů získaných v rámci realizovaných narativních biografických interview lze usuzovat, že se sociálními pracovníky v období seniorského věku setkávají „poměrně“ často. Tato skutečnost mohla být zvýrazněna způsobem konstrukce výzkumného souboru a problémem kontaktovat seniory bez vazby na sociální služby. Avšak z realizovaných rozhovorů vyplynul dobrý vztah seniorů k lidem či pracovníkům, se kterými se každodenně setkávají, případně, kteří jim poskytují sociální služby.

Na druhou stranu lze na základě rozhovorů konstatovat, že mezi seniory a pracovníky měst a úřadů městských obvodů, úřadů práce je mnohdy velmi výrazný hierarchický odstup. Z rozhovorů vyplynulo, že nejhůře seniory vnímají situaci, kdy je sociální pracovník, od kterého očekávají pomoc, odkáže na pomoc rodiny, které nechtějí být na obtíž. Takováto situace byla komunikačním partnerům velice nepříjemná a vždy byla interpretována velice negativně. V tomto kontextu lze v sociální práci spatřovat příležitost pro progres a zlepšení situace.

Respondenti „subtýmu rodina“ vnímají sociální práci v několika rovinách, jednak jako praktickou činnost, kterou vykonává příslušný pracovník. Do této činnosti zahrnují pomoc, poradenství i specifické aktivity, jako vyplňování úředních dokumentů, schvalování dávek, poskytování materiálního zajištění aj. Druhou rovinu představuje vztah sociálního pracovníka s klientem a jeho chování. Respondenti zdůrazňují, že od sociálního pracovníka očekávají porozumění, akceptaci, ochotu, empatické jednání, zároveň však někteří poukazují na to, že tohoto se jim od sociálních pracovníků ne vždy dostává.

Jak je vidět, stejně jako odborní autoři, i klienti kladou na vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem velký důraz. Respondenti (komunikační partneri) očekávají od sociálních pracovníků empatické a vstřícné chování, stejně jako kvalifikované rady. Což je v souladu s požadavky, kladenými na sociálního pracovníka, jak je definovali autoři odborné literatury, např. Matoušek (2008b), Rezníček (1994), Reid (1992), Novotná a Schimmerlingová (1992).

Literatura

- Hendl, J. (2008) *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. 2. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2007) *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008a) *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008b) *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O.; Pazlarová, H. (2010) *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006) *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada.
- Navrátil, P. Humanistické a existenciální teorie. Matoušek, O. a kol. (2001) *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál.
- Novotná V.; Schimmerlingová, V. (1992) *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova.
- Reichel, J. (2009) *Kapitoly metodologie sociálních věd*. Praha: Grada Publishing.
- Reid, W., J. (1992) *Task Strategies : An empirical Approach to Clinical Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Řezníček, I. (1994) *Metody sociální práce*. Praha: Slon.
- Strauss, A.; Corbin, J. (1992) *Základy kvalitativního výzkumu. (Postupy a techniky zakotvené teorie)*. Boskovice: Albert.

INSTITUCIONÁLNÍ SBORNÍK
FAKULTY SOCIÁLNÍCH STUDIÍ
OSTRAVSKÉ UNIVERZITY V OSTRAVĚ

Kolektiv autorů:

Prof. Dr. Dr. h. c. Detlef Baum; prof. PhDr. Jan Keller, CSc.; doc. RNDr. Ivana Loučková,
CSc.; Mgr. Eva Nedomová; Mgr. Ing. Iva Tichá

Recenzenti:

doc. PhDr. Jelena Petrucijová, CSc.

Mgr. František Znebežánek, Ph.D.

doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.

Místo a rok vydání: Ostrava 2014

Jazyková korektura:

Jazyková korektura nebyla provedena, za jazykovou stránku odpovídají autoři

Vydavatel: Ostravská univerzita v Ostravě

Vydání: první

Počet stran: 73

© Detlef Baum, Jan Keller, Ivana Loučková, Eva Nedomová, Iva Tichá, 2014

© Ostravská univerzita, 2014

ISBN 978-80-7464-539-6