

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Srovnání pozice sociálního pracovníka v ziskovém a neziskovém sektoru

Bc. et Mgr. Jana Michálková

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

vedoucí práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

Praha 2022

Prague College of Psychosocial Studies

**Comparison of the positions of a social worker
in profit and non-profit organizations**

Bc. et Mgr. Jana Michálková

The Bachelor Thesis

The Bachelor Thesis Work Supervisor: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

Praha 2022

Prohlášení

- Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
- Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
- Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

Podpis

Poděkování

Za pomoc, podporu, cenné rady a připomínky při vypracování této práce děkuji doc. PaedDr. Slavomíru Lacovi, Ph.D.

Anotace: Tato bakalářská práce se zabývá srovnáním pozice sociálního pracovníka v neziskovém a ziskovém sektoru. Důvodem pro výběr tématu této práce byl právě zájem autorky o podobnosti a rozdíly v pozici sociálního pracovníka v neziskové organizaci a ziskové společnosti. Kromě toho chtěla autorka znát i postoje, názory a subjektivní hodnocení samotných sociálních pracovníků působících v sociálních službách v neziskové organizaci a imigračních specialistů v ziskové organizaci. V rámci této bakalářské práce se autorka snažila zjistit, zda jsou tyto pozice spíše podobné nebo do jaké míry spíše odlišné.

Cílem bakalářské práce bylo tedy získání poznatků a specifikace role a osobnosti sociálního pracovníka v souladu s Etickým kodexem, popis metod sociální práce a neziskového a ziskového sektoru.

Cílem praktické části bylo porovnat pomocí výzkumných metod obě pozice sociálního pracovníka v ziskové a neziskové oblasti. Tento výzkum probíhal kvantitativní metodou pomocí dotazníkového šetření mezi sociálními pracovníky v neziskové organizaci a imigračními specialisty v ziskové společnosti.

Klíčová slova: osobnost sociálního pracovníka, Etický kodex, metody sociální práce, neziskový a ziskový sektor

Abstract: This bachelor thesis is dealing with a comparison of the position of a social worker in the non-profit and profit sectors. The reason for choosing the topic of this thesis was precisely author's interest in the similarities and differences in the position of a social worker in a non-profit organization and a profit company. In addition, the author wanted to know the attitudes, opinions, and subjective evaluations of the social workers themselves working in social services in a non-profit organization and immigration specialists in a profit organization. As part of this bachelor thesis, the author tries to find out whether these positions are rather similar or to what extent rather different.

The aim of this bachelor thesis was to obtain knowledge and specification of the role and personality of a social worker in accordance with the Code of Ethics, a description of the methods of social work and the non-profit and profit sector.

The aim of the practical part was to use research methods to compare both positions of a social worker in the profit and non-profit sector. This research was carried out through a quantitative method using a questionnaire survey among social workers in a non-profit organization and immigration specialists in a profit company.

Key words: personality of social worker, Ethical code, social work methodology, non-profit and profit sector

OBSAH

ÚVOD	5
1 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	6
1.1 Charakteristika sociálního pracovníka.....	8
1.2 Kompetence sociálního pracovníka.....	10
1.3 Typologie sociálního pracovníka.....	12
1.4 Etický kodex sociálního pracovníka.....	15
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE	18
2.1 Metody sociální práce.....	21
2.2 Metoda sociální práce s jednotlivcem	23
2.3 Metoda sociální práce se skupinou	26
2.4 Metoda sociální práce s komunitou	28
3 NEZISKOVÝ SEKTOR	33
3.1 Klasifikace neziskového sektoru	35
3.2 Legislativa a neziskový sektor.....	36
3.3 Ziskový sektor	38
3.3.1 Sociální pracovník v ziskovém sektoru.....	39
4 VÝZKUMNÁ ČÁST	42
4.1 Výzkumný cíl a hypotézy výzkumu	42
4.2 Výzkumný vzorek a návratnost dotazníku	43
4.3 Metoda sběru dat	45
4.4 Analýza a interpretace dat	46
4.5 Zhodnocení hypotéz	50
4.5.1 Hypotéza 1.....	51
4.5.2 Hypotéza 2.....	54
4.5.3 Hypotéza 3.....	56
4.6 Shrnutí - diskuse	58
ZÁVĚR.....	63
SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ A LITERATURY	64
SEZNAM GRAFŮ A TABULEK	69
PŘÍLOHY.....	1

ÚVOD

Sociální pracovníci v sociálních službách neziskové organizace pracující s uprchlíky a imigrační specialisté v ziskové společnosti pracující s ekonomickými migranty mají velmi podobnou náplň práce. Pracují s cizinci, kteří přišli ze zahraničí do České republiky, kteří obvykle neumí česky a kteří se zcela nevyznají v realitách České republiky, a pomáhají jim s vyřízením potřebných formalit i neformálních záležitostí pro úspěšné usazení se v Čechách a nalezení spokojeného života pro sebe i svou rodinu.

Přesto práce pro každou z těchto organizací je velmi odlišným denním chlebem. Nároky spojené s profesí sociálního pracovníka v sociálních službách vychází z české legislativy, požadavky pro profesi imigračního specialisty vychází z interních směrnic ziskové organizace. Služby, které sociální pracovníci nabízejí, mohou být limitovány hranicemi dotovaného projektu, dostupnými technologiemi a lidskými zdroji, v ziskové organizaci je škála poskytovaných služeb téměř neomezená – hlavní je zisk. Také motivace a tlak, který je na jednotlivé zaměstnance vyvíjen, jsou odlišné.

Právě rozdílnosti, respektive podobnosti mezi těmito pozicemi v neziskovém a ziskovém sektoru motivovaly výběr tématu pro tuto bakalářskou práci. Zájmem této bakalářské práce je zjistit, jakou osobnost by měl mít sociální pracovník, který se řídí Etickým kodexem, jaké metody práce sociální pracovník používá a jak fungují neziskový a ziskový sektor v tomto druhu služeb.

Cílem praktické části je pomocí dotazníkového šetření odhalit, jak sociální pracovníci v neziskové organizaci a imigrační specialisté v ziskové společnosti vnímají požadavky, které jsou na ně kladeny před nástupem do zaměstnání, zda je vnímají jako dostatečné, jaké služby mohou poskytovat klientům a čím jsou limitovány, jaká je jejich motivace pro tuto práci a co pro ně znamená syndrom vyhoření. Výzkumné otázky mají za úkol porovnat subjektivní hodnocení dvou výše zmíněných skupin zaměstnanců. Výsledky budou ověřeny statistickou metodou chí-kvadrátu.

1 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Slovo osobnost v běžném jazyce znamená hodnocení daného jednotlivce (Vágnerová, 2010). „Pojem osobnost můžeme definovat jako projevující se zdroj chování, identity a jedinečnosti každé osoby“ (Drapela, 2011, s. 55).

Osobnost lze definovat jako “hypotetický konstrukt vyjadřující vnitřní podstatnou dynamickou organizaci lidské psychiky, která determinuje její vnější projevy“. Osobnost z psychologického hlediska náleží každému jedinci, protože každý je jedinečný a neopakovatelný. Osobnost člověka tvoří jeho biologické, psychické a sociální znaky. Biologické a sociální znaky neboli individuální rozdíly jsou velice jednoduše identifikovatelné u každého člověka, např. barva vlasů, pohlaví a z jakého prostředí pochází. Psychické neboli typologické rozdíly se rozlišují až při bližším a delším poznání (Kopecká, 2012, s. 8-9).

Člověk, jako bio-sociální bytost vyrůstá a žije v určitých specifických podmínkách, které nazýváme sociálním prostředím. Sociální prostředí je produktem práce, výrobní činnosti a s ní spojených společenských vztahů. Je to polidštěný prostor, který tvoří lidé, společenské instituce, skupiny, normy, všechny výtvořiny lidské kultury, civilizace. Jen ve společenských podmínkách se rozvíjejí vlohy a schopnosti člověka jako jeho neopakovatelné individuality. To, že se člověk stává člověkem (se základními prvky lidských znaků) jen v lidské společnosti, nám dokazují důsledky extrémní sociální izolace (Soroková, 2011).

Osobnost člověka se utváří pod vlivem rozličných určujících činitelů neboli determinantů. Tyto činitele mohou být vnější (exogenní) nebo vnitřní (endogenní). Mezi vnější činitele řadíme především společenské prostředí (sociální, kulturní, hospodářské) a přírodní prostředí. Mezi vnitřní činitele zahrnujeme faktory, které se váží na biologickou stránku člověka, tedy jeho vlastnosti a fyziologické a psychologické předpoklady. Tyto vlastnosti a předpoklady mohou být vrozené nebo získané (např. výchovou). Vrozené vlastnosti mohou, ale nemusí, být dané dědičností (Ječný & Štefanovič, 1994).

Koncept osobnosti jako celku vytváří smysluplné spojení s vnějškem, jako jedna z forem vyjadřování se a individuálního chování (Nakonečný, 2009). Podpora sociálního fungování klienta spočívá v pomoci při obnově nebo získání schopností a informací, které umožní klientovi zdat požadavky prostředí nebo ovlivňovat nároky na prostředí, které jsou pro něho problematické. Cílem sociální práce je proto v různých formách zabezpečit, aby lidé obohatili

svůj život ve složitých transakcích s prostředím a plně využili svůj potenciál a zabránili disfunkci (Laca, 2021). Nároky na osobnost sociálního pracovníka jsou vysoké, jako i předpoklad klienta (Laca, 2019).

Osobnost sociálního pracovníka tvoří znalosti, hodnoty, víra a osobnost vlastního “já”. Sociální pracovník čerpá při své profesi nejen z vlastních životních zkušeností, ale i z kulturního dědictví, a tím vším usiluje o pravost a autentičnost v kontaktu se svými klienty. U osobnosti sociálního pracovníka se uvádí šest kvalit podle autora Lüssi (1995, cituji podle Mlčák, Paulík & Zášková, 2008):

1. Humánní tendence – Sociální pracovník se musí o lidi zajímat a chtít jim pomoci. Humánní tendence v tomto případě znamená, že sociální pracovník v sobě musí zaujmout vnitřní postoj k člověku, ve kterém se ukáže jeho sklon k povolání. Humánní tendence se projevují v tolerantním chápání lidských slabostí, v soucitu, v nasměrování klienta na pozitivní vlastnosti člověka a v zastání se. Sociální pracovník musí jednat v lidském duchu, který ovlivňuje jeho myšlení, cítění a intuici.
2. Schopnost komunikace a kooperace – Komunikace patří k základním schopnostem osobnosti sociálního pracovníka. Jedná se o verbální i neverbální komunikaci. K práci sociálního pracovníka patří i to, že musí snadno a rychle navazovat nové kontakty s lidmi. Při komunikaci s agresivním, odmítavým nebo jinak narušeným klientem se musí přizpůsobit jeho komunikaci, i na základě nepřátelského jednání ze strany klienta. Styl komunikace sociálního pracovníka musí působit tak, že je nenucený a otevřený, aby se mu klient sám otevřel a začal s ním komunikovat. Ze strany sociálního pracovníka se předpokládá také značná srdečnost.
3. Iniciativa a dynamika – Iniciativa a dynamika jsou kvality, které se u sociálního pracovníka projevují tehdy, když sám usiluje o změnu a řešení sociálního problému a má vliv na klienty, u kterých se snaží změnit chování nebo jednání, které by vedlo ke změně. Sociální pracovník by měl v této situaci činit rozhodnutí, za které by měl být schopen nést odpovědnost. Iniciativní sociální pracovník je orientovaný na cíl a nasazuje proto na uskutečnění svou osobní energii.
4. Stabilita – Stabilita u sociálního pracovníka se projevuje samostatností, rozhodováním a výkonnostní zatížeností. Samostatnost mu pomůže zůstat sám sebou a nebude tak ovlivňován ostatními lidmi. Práce sociálního pracovníka obsahuje neustálé rozhodování, např. jak vyřešit daný problém, jaké zaujmout stanovisko k problému nebo jaké podat žádosti. Práce sociálního

pracovníka zahrnuje i to, že musí učinit taková opatření, s kterými sám nesouhlasí, která jsou proti jeho vůli nebo jsou proti vůli jeho klienta. Jestliže jsou proti vůli klienta, musí si své rozhodnutí prosadit a ubránit ho. Výkonnostní zatížení je značně psychicky náročné. Pracovník neustále pracuje s lidmi, kteří jsou značně problematictí, vědom si jejich nouze a při práci s nimi se dostává i do konfliktních situací.

5. Sociální inteligence – Sociální inteligence se projevuje jako schopnost poznávání. Tato schopnost pomáhá sociálnímu pracovníkovi porozumět lidem, jejich problémům, názorům a chování. Sociální pracovník musí umět pochopit sociální problém klienta a tím pádem s ním musí umět zacházet. Dále by měl být schopen přemýšlet nad možnostmi řešení problému a nad konkrétními cestami, jak problém vyřešit.

6. Mravní integrita – Sociální pracovník je považován za mravně integrovaného tehdy, jestliže se opravdově zajímá o trápení klientů v jejich tíživé životní situaci a prokazuje svým jednáním a chováním opravdové sociální cíle. V tomto momentě je považován za důvěryhodnou osobu.

Profese sociálního pracovníka není snadná. Důležité jsou znalosti, praktické schopnosti a potřebné osobnostní předpoklady. Osobnost sociálního pracovníka je tvořena nejen charakterovými vlastnostmi, ale důležitou úlohu mají i požadavky na kvalitní vysokoškolské vzdělání, celkové vyhlídky, odborné předpoklady, schopnosti a zručnost v komunikaci. „Být aktivní je též velmi důležitým způsobem, jak rozvíjet svou vlastní osobnost v různých oblastech“ (Laca, 2021, s. 157).

Když hovoříme o osobnosti, máme na mysli především živého, konkrétního člověka, se svými silnými a slabými stránkami, se svými klady a zápory, které se formovaly za jeho aktivní účasti v životě, v procesu výchovy a vzdělávání.

1.1 Charakteristika sociálního pracovníka

Sociální pracovník uskutečněním úkolů sociální práce pomáhá člověku při tvoření požadavků a možností sociálního prostředí, jako i vlastní rovnováhy pro svou potřebu a všechny své schopnosti. Nabádá ho k hledání správného přístupu k životu a vede člověka k správnému chování, aby dosáhl zručnosti, jak nejlépe vyřešit problémy v dané situaci. Pokouší se ho vychovat k pocitu zodpovědnosti za vlastní sociální situaci nebo situaci v rodině (Schavel, 2005).

Profese sociálního pracovníka patří k relativně mladým povoláním, která se vytváří tak, jak dochází ke změnám ve společnosti, k pokroku vědy a k rozvoji hospodářské situace společnosti. Vznik tohoto povolání se datuje od konce 19. a počátku 20. století, kdy docházelo k prvním výcvikům sociálních pracovníků. Historické počátky sociální práce vycházely především z činnosti filantropických, charitativních organizací a zanícených jedinců minulého století (Puskajlerová, 2013).

Profesi sociálního pracovníka definuje Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Podle § 110 zákona o sociálních službách (2006) musí mít sociální pracovník dokončené vzdělání v oboru sociální pedagogika nebo sociální práce, a to na vysoké nebo vyšší odborné škole, musí tedy získat titul diplomovaný specialista, bakalář nebo magistr.

Dle § 109 zákona o sociálních službách (2006) vykonává sociální pracovník sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, sociálně-právní poradenství, provádí analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, zajišťuje odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence a depistážní činnost, dále zabezpečuje poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. Jinak řečeno sociální pracovník pracuje s klienty, s jejich rodinami, se skupinami, s organizacemi, s komunitami, a i jako expert při přípravě některých zákonů a vyhlášek (Matoušek, 2008).

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a výše zmiňovaná odborná způsobilost podle § 110 zákona o sociálních službách (2006).

Autorka Kubalčíková (2009) uvádí potřebné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle Mezinárodní federace sociálních pracovníků následovně:

- Sociální pracovník musí mít ukončené minimálně 3leté pomaturitní vzdělání v oblasti sociální práce (bakalářské nebo magisterské).
- Má zájem o nepřetržitě trvající vzdělávání.
- Dosáhl věku pro začátek výkonu praxe nejméně 21 let.
- Splňuje individuální požadavky pro práci sociálního pracovníka, jako jsou důvěryhodnost, bezúhonnost, mlčenlivost.

- Má požadovanou úroveň všeobecných, odborných a specializovaných vědomostí a sociálních schopností.

Profesionální sociální pracovník je vzdělaný v oboru sociální práce a je veden etickým kodexem. Jeho prioritou jsou práva a zájem všech klientů, které chápe jako aktivní spolupracovníky. Profesionální sociální pracovník by měl umět své jednání veřejně obhájit (Matoušek, 2008).

Pro sociálního pracovníka je nezbytné, aby měl kromě odborných znalostí také řadu předpokladů a dovedností. Nezbytnou dovedností sociálního pracovníka je komunikace. Dobré komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka zcela nezbytné v každé etapě jeho práce. Mezi další předpoklady sociálního pracovníka mimo jiné patří důvěryhodnost, přitažlivost a emoční inteligence, tedy jak umí sociální pracovník zacházet se svými emocemi a empatie, která je důležitá pro vytvoření lidského vztahu s klientem (Laca, 2020).

Autor Laca (2021) uvádí, že funkcí sociálního pracovníka je pomáhat těm, kteří se snaží řešit problémy a vypořádat se s aktuálními problémy v interakci se sociálním prostředím. S jeho pomocí sociální pracovníci hledají způsoby, jak zlepšit sociální funkci společnosti nebo vztah mezi osobou a jejím sociálním prostředím.

1.2 Kompetence sociálního pracovníka

Pro určení kompetencí sociálních pracovníků je hlavním klíčem definice sociální práce a stanovení cíle sociální práce jako profesionální činnosti. V dnešní době sociální práce řeší širokou škálu sociálních problémů, která se týká mnoha oblastí, z čehož vyplývá i složitost stanovení jednotlivých kompetencí a šířka jejich vymezení, které jsou determinované skutečností, že sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení a obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek potřebných k dosažení tohoto cíle (Navrátil, 2001).

Podpora sociálního fungování klienta spočívá v pomoci při obnově nebo získávání takových dovedností a informací, které klientovi umožní zvládat požadavky prostředí nebo ovlivňovat ty nároky prostředí, které jsou pro klienta nepřiměřené nebo problematické. Ve svých různých formách má sociální práce zabezpečit lidem v komplexu jejich transakcí s prostředím obohacení jejich života, plné využití jejich potenciálu a také předcházet dysfunkcím. Takto jsou sociální

pracovníci vnímaní jako aktéři změn ve společnosti, ale i v životě jednotlivců, rodin, komunit (Hudecová et al., 2010).

„Kompetence je projev úspěšně zvládnuté a uznané profesionální práce sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti a schopnosti reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“ (Havrdová, 1999, s. 155).

Autor Laca (2021) označuje kompetence v sociální práci jako způsobilost pro naplnění požadavků, které jsou pro profesi sociálního pracovníka dané. Pro sociální práci je charakteristické, že základními činiteli její činnosti jsou osobnostní a kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka, které společně vytvářejí profesní kompetence. V sociální práci do profesní kompetence spadá celá osobnost sociálního pracovníka, kam patří jednotlivé subsystémy jako jsou poznávání, charakter, temperament, motivace. Mezi primární subsystémy patří vědomosti, schopnosti, zručnosti a hodnoty. Schopnost je předpoklad jednatelce nebo instituce zvládnout činnost, situaci, nebo posuzovat jevy s vědomím širších souvislostí nebo z odborného hlediska.

Za základ kompetence se považují hlavně vědomosti a zručnosti, největší část tvoří postoje a hodnoty, které jsou ovlivňované osobností konkrétního jednatelce, sociálním prostředím, v kterém žije a dalšími vlivy (Hudecová et al., 2010).

Profesionální kompetence sociálního pracovníka se váží přímo k výkonu jejich pracovní činnosti. Podle Schavela (2005) v sobě zahrnují schopnost rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat klienta a pomáhat mu v soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst.

Předpoklad rozvoje profesionálních kompetencí pracovníka při iniciování klienta ke spolupráci je schopnost zorientování se v problému a plánování potřebných řešení. Při kompetenci podporování a vedení klienta k samostatnosti, ho sociální pracovník učí kontrolovat vlastní jednání, přebírat zodpovědnost za svůj život, eliminovat chování vedoucí ke konfliktu a vést k realizování vlastních práv. Aby sociální pracovník dosáhl profesionálně kompetentního jednání, měl by dobře ovládat metody a techniky sociální práce. I při získání znalosti z reflexivní kompetence se musí sociální pracovník naučit zachytit a chápat procesy myšlení a emoční stavy klienta. „Reflexivní kompetence se zakládá na schopnosti neztratit a nepopřít vývoj v jeho základních rysech, ale integrovat ho do své profesionální výbavy“ (Levická, 2004, s. 59).

Sociální pracovníci analyzují chování jednotlivců, zjišťují, zda bylo překážkou nebo naopak, anebo které chování pomáhá situaci řešit. Sociální kompetence se nedají nabýt při chybějící reflexi, což způsobuje fakt, že profesionální jednání závisí na vytvořených podmínkách společnosti. Vědomí sociálního pracovníka o dynamickém rozvoji sociální práce a jejích změnách jako samotné změně klientů napomáhají schopnosti řízení vlastního odborného a osobního růstu. Na včasné a profesionální zvládnutí problémových situací využívá konzultací a rad kolegů. Pro zlepšení vlastních profesionálních kompetencí je neméně důležité pro sociálního pracovníka samostudium. Jeho součástí by měl být i příslušný kontrolní mechanismus (Laca, 2021).

Při práci s klienty by sociální pracovníci měli být schopni podílet se na problémech klientů, být flexibilní, otevřeně vyjadřovat svoje pocity a postoje, využívat rozsáhlé osobní zkušenosti a být schopni monitorovat problémy klientů. Osobní závazky musí být kontrolované, což si vyžaduje kognitivní soběstačnost, která odráží myšlenky, činy a pocity sociálních pracovníků a neměla by být ovlivněná emočními infekcemi. Mezi další schopnosti sociálních pracovníků patří schopnost motivovat, vyjadřovat porozumění, chválit a povzbuzovat jiné lidi, anebo schopnost tolerovat chování, které nikdy nepřijímá (Oláh & Schavel, 2009).

1.3 Typologie sociálního pracovníka

Sociální pracovník je profesionál, který pracuje s lidmi, je v neustálé interakci s člověkem a jeho osobnost by se měla odvíjet od určitých osobnostních předpokladů, charakterových a povahových vlastností. Sociální pracovník by měl mít jistou dávku inteligence, všeobecného přehledu a pozitivní vlastnosti dobrého člověka jako: poctivost, spravedlivost, pravdomluvnost, pracovitost, čestnost, důvěryhodnost, slušnost, zodpovědnost, trpělivost, obětavost (Laca, 2021).

Významnými kvalitami sociálního pracovníka jsou podle autora Řezníčka (1994) vřelost a autentičnost, ale i tvořivost a flexibilní důraznost. V typologii se můžeme setkat se sociálním pracovníkem angažovaným – neangažovaným v rámci svojí praxe. Autor Kopřiva (1997) se vyjadřuje, že typické pro neangažovaného sociálního pracovníka je, že svoji práci vykonává bez osobního zájmu a bere ji jako nutné zlo, které mu umožňuje zabezpečit své životní podmínky. Naproti tomu práce angažovaného pracovníka je charakterizovaná osobním zaujetím a pomáhání se stává smysluplným.

V současné sociální práci podle autora Lacy (2021) je upřednostňovaný nedirektivní přístup ke klientovi, což pravděpodobně vyplývá z postupného rozmachu humanistických koncepcí a ostatních přístupů, které zdůrazňují aktivitu, iniciativu a zodpovědnost klienta vystupujícího jako spolutvůrce svého osobního a sociálního vývinu. Direktivní přístup je tak využíván jako způsob zachování obrazu profesionality před klientem i před sebou.

Sociální pracovníci vykonávají při své profesionální činnosti mnoho rolí, které se vzájemně prolínají a které se řadí i do typologií. V praxi může jeden nebo druhý přístup převládat podle požadované pracovní náplně, charakteru zařízení a stylu vedení organizace. Pro konkrétní představu uvedu výčet jednotlivých typologií dle autora Řezníčka (1994):

- Pečovatel (poskytovatel služeb) pomáhá klientům v jejich denním životě tam, kde vzhledem k postižení, onemocnění sami nezvládnou vykonávat důležité činnosti. Takové služby je možno poskytovat v pobytovém zařízení nebo v domácnostech klientů.
- Zprostředkovatel služeb pomáhá klientům získat kontakt s potřebnými sociálními zařízeními v často nepřehledné síti sociálních služeb.
- Cvičitel (učitel) sociální adaptace pomáhá klientům řešit problémy, prostřednictvím koordinace jejich chování.
- Sociální poradce nebo terapeut pomáhá klientům získat náhled na jejich postoje, pocity a způsoby jednání a tím zvyšuje jejich osobnostní růst.
- Případový manažer usiluje o zajišťování, koordinaci, vhodný výběr a souvislé poskytování služeb, zejména u klientů, kteří mají větší množství sociálních a zdravotních potřeb.
- Manažer pracovní náplně organizuje objem práce, načasování intervence, sleduje kvalitu poskytovaných služeb a průběžně zpracovává informace. Personální manažer zajišťuje výcvik, výuku, supervizi, konzultace pracovníků zařízení.
- Administrátor neboli vedoucí pracovník či ředitel zařízení plánuje, rozvíjí a zavádí způsoby práce, služby a programy v sociálních zařízeních.

- Činitel sociálních změn je sociální pracovník, který řeší společenské problémy. Většinou jde o komunitního sociálního pracovníka angažujícího se ve správních a legislativních orgánech.

Sociální pracovník by měl být především profesionál schopný reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti klienta. Měl by umět obhájit svoje jednání s klientem. Autor Laca (2021) definoval čtyři typy sociálních pracovníků z hlediska přístupu k praxi, které se v realitě prolínají:

1. Angažovaný sociální pracovník – Chápe svoji práci jako způsob, kterým uplatňuje osobní morální hodnoty. S klienty komunikuje jako se spolužijícími lidskými bytostmi, které vnímá empaticky a s respektem. Vychází z toho, že sociální pracovník by se měl starat o svoje klienty a komunikovat s nimi jako s přáteli. Sám sebe chápe především jako osobu a až potom jako sociálního pracovníka (používá stejné etické principy na situace v osobním životě i na ty, které vzniknou v rámci sociální práce). V kontextu současné praxe je tento přístup problematizován tím, že by sociální pracovník mohl být jednak obviněn ze stranění některým klientům (protože je v tomto rámci obtížné poskytnout stejnou péči všem), jednak může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem (možnost zneužití ze strany sociálního pracovníka i klienta), anebo k vyhoření. Proto je důležité, aby se sociální pracovník pohyboval v institucionálním rámci práv a povinností.
2. Radikální sociální pracovník – S předchozím má společné to, že vkládá osobní hodnoty do praxe. Nedělá to však proto, aby poskytl jednotlivému klientovi bezpodmínečnou péči, ale jde mu primárně o změnu těch zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé. Jde tedy spíše o otázku politické ideologie a o práci v zájmu sociální změny.
3. Byrokratický sociální pracovník – V tomto modelu se doporučuje oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Cílem sociální práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny. K roli sociálního pracovníka patří i to, že vytváří iluzi osobní péče o klienta. Na druhé straně zase v určitých případech musí působit i jako přísný "normalizátor" klienta. Rozdělení osobního a profesního je nutné proto, aby se sociální pracovníci necítili vinní tím, že s lidmi manipulují a že užívají vztah způsobem, který by v osobním životě nepovažovali za čestný.
4. Profesionální sociální pracovník – Sociální pracovník je autonomním profesionálem, který je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem a jeho identitu tvoří především členství

v profesi. Prioritou jsou práva a zájem klientů. Důležitý je individuální vztah s klientem, kterého sociální pracovník chápe jako aktivního spolupracovníka. Profesionální model je založený na tom, že je třeba vyvážit moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů. To se děje tím, že se umožní participace klientů na rozhodování a služby se otevřou vlivu klientů. Důležitou roli ve změně organizační kultury hraje i možnost klienta stěžovat si. Klient tak dostane v kontextu profesionálních vztahů větší moc. Důraz je však kladen na sociálního pracovníka, který klientovi tuto moc dává. Klient má tedy více moci, ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka.

Všechny tyto typy jsou evidentní. Osoba s vlastním morálním kodexem na sebe bere roli profesionála s profesním etickým kodexem, který přijme práci sociálního pracovníka v určité organizaci se specifickými odpovědnostmi a povinnostmi. To je dále ovlivněno a vymezeno společenskými normami, veřejným míněním a zákony. Etický kodex obsahuje všechny prvky, ale klade důraz na profesionální model s příměsí povinností vzhledem k zaměstnavateli a sociální změně (Oláh & Schavel, 2009).

1.4 Etický kodex sociálního pracovníka

Etický kodex uplatňuje etické závazky, které vyjadřují povinnost jednotlivých odborníků. Spolu s právními normami a etiketou jsou významným vodítkem pro praxi, které členové respektují, důvěřují jim a svojí psychologickou účinností přispívají k identitě profese (Laca & Laca, 2020).

Každý etický kodex má svého autora, je určený konkrétním lidem a reprezentuje danou profesi nebo organizaci, jejíž představitelé musí být s daným etickým kodexem ztotožnění. Tvorbě etického kodexu musí předcházet stanovení cílů, jejichž plnění etický kodex zabezpečuje. Kodex by měl sloužit na to, aby se předešlo neetickým činnostem, které mohou vést k poškození jména organizace, případně mohou mít negativní dopad na kvalitu a výkon služby (Mátel & Mališková, 2016).

Podle Lacy (2021) musí mít každý etický kodex stanovený jasný cíl. Jakmile se stanovil cíl, etický kodex musí mít svůj vlastní obsah, strukturu. Jeho obsahem by měla být realizace daného cíle. Morální model etického kodexu musí též vzít v potaz určité zásady a standardy, jako například preference, profesionální zodpovědnost sociálních pracovníků za jejich osobní zájmy.

Sociální pracovníci usilují o další pokrok a získání nových znalostí v oblasti sociálních služeb, uplatnění smyslu pro týmovou práci a respektování lidských potřeb, jako je pomoc druhým, empatie, pochopení a podobně. Etický kodex by měl být napsaný v souladu se sociální politikou státu. Měl by ve své podstatě předvídat jisté etické problémy a následně určit prevenci před těmito problémy (Mátel & Mališková, 2016).

Mezinárodní federace sociálních pracovníků zformulovala Mezinárodní etický kodex profesionálních sociálních pracovníků do souboru, kam patří následující normy:

- Normy pro vystupování a chování sociálního pracovníka – Schopnosti a profesionální růst, vystupování, čestnost, studium a vědecký výzkum.
- Etická zodpovědnost sociálního pracovníka vůči klientům – Prvořadost zájmů klienta, práva klientů, důvěrnost a mlčenlivost, honoráře.
- Etická zodpovědnost sociálního pracovníka vůči kolegům – Slušnost a zdvořilost, práce s klienty kolegů.
- Etická zodpovědnost sociálního pracovníka vůči zaměstnavatelům – Závazky vůči zaměstnavateli.
- Etická zodpovědnost sociálního pracovníka vůči společnosti – Udržení profesionální cti a služba společenstvu, rozvoj poznatků a podpora všeobecného blaha (Laca, 2020).

Základ etického kodexu je respektování práva druhých. Sociální pracovníci vědí, že musí plnit a respektovat práva druhých, ale v praxi je to jiné. Efekt kodexu se nenaplní jeho naučením, nastane až tehdy, když se do něj sociální pracovník podvědomě vžije, uchová si jeho hodnoty a používá je (Laca, 2021).

„Etický kodex má za cíl vyjádřit integritu morální zodpovědnosti, která ukazuje zodpovědnost profesionálů. Etický kodex a zákony, především procesní normy, správní předpisy a etiketa, jsou důležitými praktickými usměrněními. Profesionální členové mají respekt a důvěru, že mohou přispět k profesionální identitě prostřednictvím svých psychologických nástrojů“ (Tokárová et al., 2003, s. 72).

Každý, kdo pracuje v sociální oblasti musí respektovat určité morální principy, které jsou podle Oláha a Schavela (2009) shrnuté v následujících bodech:

- Respektovat a akceptovat člověka jako jedinečnou hodnotu.
- Umožnit každému člověku právo na seberealizaci do takové míry, aby nezasahoval do práva jiných.
- Umožnit členům společnosti jejich osobnostní rozvoj a společenské uplatnění.
- Respektovat princip sociální spravedlnosti a základní lidská práva.
- Poskytovat co nejlepší pomoc každému, kdo pomoc hledá a nedopouštět se diskriminace.
- Zabezpečit ochranu informací a respektovat soukromí a podobně.
- Praktikovat neslučitelnost sociální práce s jakoukoli podporou mocenské struktury nebo politickým seskupením.
- Uvádět zdroje veřejných vyhlášení, odlišovat individuální postoje od profesionálních nebo postojů organizace.

Etický kodex jasně stanovuje zásady a požadavky, jak se mají chovat sociální pracovníci v různé situaci v různé společnosti. Není možné, aby byli v etickém kodexu shrnuty všechny problematické situace, proto by měli být v univerzálních normách neustále aktualizované role normy, které obsáhnou širší záběr etických rizik. Tyto role normy jsou v sociální práci specifické, protože ovlivňují konkrétní role sociálního pracovníka a jeho výkon a funkci. Pro každého sociálního pracovníka je proto důležité, aby tento kodex dodržel. Úlohou etického kodexu je přinutit sociální pracovníky, aby přemýšleli o svých důležitých povinnostech, které mají jako skupina či jako jednotlivci v rámci své práce s klientem i vůči celé společnosti (Laca, 2020).

Sociální pracovník by se měl do etického kodexu vžít, osvojit si jeho základní hodnoty a měl by ho umět dokonale používat. Kodex je profesionální standard pro sociální práci, který stanoví, jak se sociální pracovníci chovají ke každému klientovi bez rozdílu.

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je multidisciplinárním oborem, který je zařazený do soustavy sociálně-behaviorálních věd, jak uvádí autor Strieženec (2001). V sociální práci jde o akceptování, tvořivé využívání množství vědních disciplín v konkrétních sociálních činnostech. Současně jde o teoretické obohacení předmětů z jiných vědeckých oborů. Významný vliv měly specifické podmínky, za kterých se sociální práce začala formovat (Laca, 2019).

Sociální práce jako vědecký obor vznikla vývojem sociálního, filozofického, ekonomického a společenského myšlení. Utvářela se od myšlenek a úvah až k vypracování koncepcí sociálního zabezpečení občanů (Mátel & Mališková, 2016).

Sociální práce je charakterizovaná podle autorů Mátela a Mališkové (2016) interdisciplinárním přístupem k regulování a řazení sociální problematiky. Respektuje a využívá poznatky pedagogiky, sociologie, psychologie, ekonomické, právní, medicínské, ekologické a dalších oborů. Jak vyplývá z obsahu sociální práce, předmětem se stává člověk, skupina, komunita, společenství v jeho široké lidské dimenzi, objektivizování života člověka v nejširších společenských podmínkách jako sociálního fenoménu.

Pokud nahlédneme do dějin sociální práce, zjistíme, že má kořeny už v dávné minulosti, kdy šlo o pomoc sirotkům či válečným invalidům. „Sociální práce jako interdisciplinární vědní obor vzniká až na určitém stupni vývoje sociálního, filozofického, ekonomického a společenského myšlení, ale úvahy o sociální péči o člověka provázejí lidskou společnost po celou dobu její existence. Vyvíjely se od izolovaných myšlenek, přes úvahy až k vypracování ucelených koncepcí sociálního zabezpečení občanů. Historický vývoj sociální práce poukazuje na změny v jejím chápání, a to jak v rozsahu péče, tak i ve způsobech a formách jejího poskytování“ (Tokárová et al., 2003, s. 80). Sociální péče se vyvíjela postupně od rodinné a rodové vzájemnosti k pomoci opuštěným, chudým a nemocným, až po celou soustavu sociální péče a institucí. Tyto zabezpečují lidské právo na život, existenci, vzdělání a práci (Laca, 2021).

Vývoj sociální práce neprobíhal odděleně, naopak sociální práce se rozvíjela v rámci systému sociální politiky spolu s jejími dalšími podsložkami, které souhrnně tvoří soubor aktivit, opatření, které cílevědomě směřují k rozvoji člověka, rozvoji způsobu jeho života, ke zlepšování životních podmínek obyvatel, k zabezpečení sociální suverenity v rámci daných politických a hospodářských možností země (Laca, 2021).

Mnozí autoři, kteří se věnují sociální práci, se snaží v rámci historie sociální práce taktéž vymezit cíl sociální práce a – jak uvádí Navrátil (2001), - jednotlivé cíle sociální práce se opírají o koncepci sociálního fungování. Sociální fungování podle něho představuje všechny skutečnosti týkající se na jedné straně lidí a jejich interakcí a na straně druhé problémů, které způsobují jejich nezvládnutí všech činností spojených s jejich interakcemi v běžném životě. Záleží už jen na sociálním pracovníkovi, jak pomůže svému klientovi při řešení jeho sociálních problémů, při respektování jeho individuality a svobodné volby a bez toho, aby se klient stal závislým na sociálním pracovníkovi.

Vymezení obsahu sociální práce prezentované na světové konferenci v Montrealu v červenci 2000: „Sociální práce jako profese zlepšuje řešení problémů v mezilidských vztazích, řešení sociálních změn, posilňuje a osvobozuje lidi a posilňuje společnost. Intervenuje v oblastech, kde lidé vstupují do vztahů se svým prostředím a využívá k tomu teorie lidského chování a teorie sociálních systémů. Principy lidských práv a sociální spravedlivosti jsou základem sociální práce“ (Gabriel, 2008, s. 95).

Můžeme tedy konstatovat, že předmětem sociální práce jsou (Laca, 2021):

- Konkrétní sociální jevy, jejich řešení a prevence, které nejsou v "normalitě" a dotýkají se jednotlivce, skupiny nebo komunity. Nazýváme je také sociálními problémy nebo újeji negativní sociální situace.
- Je člověk, jednatel, tehdy, je-li objektem výzkumu, přezkumu, zjišťování v souvislosti se sociálním výzkumem, ale i v rámci praktické sociální práce (zjišťování, diagnostikování osobních, osobnostních, sociálních charakteristik klienta).
- Skupiny a komunity, které se dočasně nebo trvale nacházejí v problémové situaci nebo jsou ohrožené jejím vznikem.
- Sociální prostředí, v kterém jednatel, skupina, komunita existují a s kterým mají vzájemné interakce, a které jsou narušené, nežádoucí nebo tuto tendenci jen nabývají.
- Samotný proces zkoumání, řešení a prevence sociálních problémů na úrovni individuální i společenské, včetně metod a technik jejich realizace.

Předmětem sociální práce podle Striežence jsou: „problémy, kterými se sociální práce zabývá, teoreticky objasňuje a prakticky řeší či zmírňuje a specifické je zejména to, že respektuje

kompletní stránky i prostředí člověka jako jedince, skupiny či celé komunity“ (Oláh & Schavel, 2009, s. 45).

Existuje ještě množství definic, které vymezují cíle sociální práce. Například podle Mezinárodní federace sociálních pracovníků sociální práce podporuje sociální změny orientované na řešení problémů v mezilidských vztazích, pomáhá lidem zlepšovat své životy prostřednictvím pomoci zaměřené na rozvoj schopností dělat svobodná rozhodnutí. Opíraje se o vědecké poznání lidského chování a sociálního systému zasahuje sociální práce právě tam, kde dochází k neshodám v interakci lidí a jejich okolí. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální péče (Laca, 2021).

Mezinárodní etický kodex uvádí tuto aktuálnější definici sociální práce: „Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti“ (Laca, 2021, s. 269).

Autor Matoušek (2008, s. 201) definuje sociální práci takto: „Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž 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 ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.“

„Sociální práce se jako profese zaměřuje na pomoc, podporu, provázení, posílení a zmocnění sociálních klientů, kterými mohou být jednotlivci, rodina, skupina, komunita a instituce, a to prostřednictvím profesionální činnosti kvalifikovaných sociálních pracovníků. Cílem jejich činnosti je zlepšení nebo obnovení psychosociálního fungování sociálních klientů a utváření příznivých životních podmínek pro dosažení tohoto cíle“ (Matoušek, 2007, s. 76).

Podle autora Barkera (2003) je sociální práce aplikovaná věda, která se zabývá pomocí lidem s cílem dosáhnout dostatečné úrovně jejich psychosociálního fungování a uskutečňováním společenských změn vedoucích ke zlepšení prosperity všech lidí.

Vzhledem k tomu, že sociální práce byla v bývalém Československu skoro po dobu 40 let v ústraní, je možné hovořit o jejím „znovuzrození“ v našich českých podmínkách, o čemž svědčí její rozvoj v různých směrech. Dnes má sociální práce jako vědecká disciplína svůj etický kodex, metodiku práce s klientem, komunitou, skupinou, formální způsob výuky a je silně a organizačně navázaná na legislativu státu (Laca, 2019). Dnešní praktická sociální práce je spojená s právní a sociální legislativou České republiky. Zahrnuje všechny právní normy, zákony a předpisy, které určují kompetence a pravomoci všech, kterých se sociální práce i péče a pomoc dotýká.

2.1 Metody sociální práce

Každou organickou součástí každé vědní disciplíny jsou i její metody zkoumání. Proto je důležitou úlohou každé vědy vypracování vlastních metod, kterými se věda řídí. „Metody odrážejí povahu předmětu bádání, ale každý vědecký poznatek je zároveň výsledkem nebo součástí určité vědecké metody. Historické metody představují souhrn prostředků a pracovních postupů, které směřují k získání historických poznatků. Umožňují objevovat historická fakta nutná k vysvětlení dané skutečnosti. Charakter a výběr metod závisí na předmětu zkoumání“ (Bártlová, 2007, s. 92).

Metoda je postup, jak analyzovat a řešit sociální problém jednotlivce, skupiny či celku. „Teoretické poznatky sociální práce se aplikují do praxe prostřednictvím metod sociální práce“ (Matoušek, 2007, s. 170). Metoda v obecném významu představuje způsob, jak dosáhnout určitý, předem stanovený cíl prostřednictvím plánované vědomé sociální činnosti při práci s jednotlivcem, skupinou, komunitou, příp. institucí (Laca, 2019).

Mezi klasické metody sociální práce podle autora Lacy (2021) patří:

- Sociální práce s jednotlivcem.
- Sociální práce se skupinou.
- Sociální práce s komunitou.

„Tyto úrovně se navzájem prolínají nebo probíhají i současně. Úlohou sociálního pracovníka je získat co nejvíc informací a vytvořit prostor pro vzájemné vnímání“ (Laca, 2021, s. 298).

Pracovním nástrojem sociálního pracovníka jsou vlastní metody sociální práce, jeho schopnost je správně využít pro klienta. Podle Matouška (2008) je to způsob, jak člověku věnovat soustředěnou pozornost, když nutně potřebuje sociální službu. Mary Richmondová (Laca, 2021) charakterizuje metodu jako uspořádání různých činností zaměřených na dosažení určitého cíle. Podle autora Barkera (2003) jsou metodami v sociální práci specifické typy intervencí a dalších aktivit, které používají sociální pracovníci ve své profesionální praxi. Tyto zahrnují sociální případovou práci (casework), skupinovou sociální práci, komunitní organizování, administrativu v sociální práci, výzkum, politiku, plánování, přímou klinickou praxi, rodinnou a manželskou terapii a další (Kováčiková, 2003).

Autor Matoušek (2008) uvádí, že metodami sociální práce se chápou postupy vázané:

- Na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.).
- Na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události).
- Na relevantní vztahový kontext (rodina, organizace).
- Na systémové vztahy (regionální, národní, nadnárodní sociální politika).

Autoři, tedy teoreticko-praktičtí badatelé uvádějí víceré dělení metod sociální práce. Můžeme je dělit na klasické, mezi ně patří metody práce s jednotlivcem, skupinou, komunitou. Moderní zahrnují management, projektování, plánování (Laca & Laca, 2020). Dále uvádí, že dělení metod sociální práce podle místa výkonu práce sociálního pracovníka je na: terénní, institucionální, komunitní a ambulantní. Dělení metod podle druhu vykonané činnosti / aktivity: dávky, posuzování potřeb, sociální prevence, sociálněprávní ochrana, penitenciární a postpenitenciární péče, sociální diagnostika, supervize sociální služby, pojištění, antiopresivní techniky, negociace, sociální výzkum, vzdělávání profesionálů, náhradní rodinná péče, sociální poradenství, zprostředkování, mediace, sociální terapie, krizová intervence, sociální intervence, streetwork, multiperspektivní případová práce.

Metodika sociální práce jako ucelený soubor pracovních metod nebo postupů se v oblasti sociální práce neobjevila náhle, ale je výsledkem mnohoročního, systematického přizpůsobování pracovních postupů z oblasti humanitních věd potřebám sociální praxe na straně jedné a úsilí o rozvoj vlastních pracovních postupů na straně druhé. V počátcích tohoto

snažení sociální práce využívala především metody z psychologie, sociologie, pedagogiky či ekonomie. Tato činnost sociálních pracovníků byla podložena snahou o využití dostupných informací při hledání odpovědí na konkrétní sociálně-ekonomické problémy (Kováčiková, 2003). Ve vývoji metodiky sociální práce je možné identifikovat dva základní směry:

- „Směr, který je charakteristický praktickým používáním některých náhodně zvolených metod a jejich přizpůsobováním sociální realitě. Sociální pracovníci si na základě subjektivního odhadu zvolili určitou metodu, kterou se podobný problém řešil v jejich předcházející praxi. Při jejím praktickém použití si zaznamenali celý průběh řešení případu, zaznamenali všechny modifikace známého postupu a výsledky, které jí v praxi dosáhli.
- Směr, který je charakteristický vědeckým zpracováním používaných metodických postupů. Tento směr od svého začátku byl postavený na vědeckém úsilí vypracovat soubor vhodných metod pro nově se rozvíjející oblast vědeckého poznávání – sociální práci. Šlo především o metodické postupy orientované na rozvoj výzkumné činnosti v sociální práci“ (Kováčiková, 2003, s. 89).

Sociální práce a její jednotlivá metodika či metody nemohou nereagovat na změny ve společnosti. Vývoj společnosti se odráží právě ve stále více silícím směřování ke komunitně orientovaným rozhodnutím, rozvoji komunitní práce a stále více preferujícímu preventivnímu rázu sociální práce s jednotlivcem, komunitou, skupinou, či rodinou. Jednotlivé metody budeme popisovat v následujících kapitolách.

2.2 Metoda sociální práce s jednotlivcem

Je historicky nejstarší metodou sociální práce. Je komplexem postupnosti kroků, které jsou uspořádané do celku v určitém pořadí. Sociální pracovníci při práci s jednotlivcem využívají metody, které vycházejí nejen z vědních oblastí, ale i z různých teoretických přístupů, které sociální pracovníci obohacují individuálním stylem (Laca & Laca, 2019). U známých metodických postupů můžeme podle Levické (2002) identifikovat společné etapy, které jsou obsáhnuté ve všech metodách, které jsou potřebné pro práci s jednotlivcem nebo tzv. klientem.

„Sociální práce vychází z poznatku, že každý klient je osobitým klientem, který má svoje vlastní problémy, to znamená, že každý další člověk ho bude vnímat jinak“ (Laca, 2021, s. 91).

Cílem sociální práce s jednotlivcem je změnit chybné životní postoje klienta a jeho schopnosti řešit přiměřenou a společensky přijatelnou formou svoje osobní a rodinné problémy (Draganová a kol., 2006).

Rozdělení etap sociální práce s jednotlivcem: První etapa je etapa obeznámení se s případem – tato etapa je etapou prvního kontaktu s klientem. V této etapě se sociální pracovník střetává s klientem za různých okolností. Klient přichází z vlastní vůle, nebo instituce, v které pracuje sociální pracovník, pověří sociálního pracovníka případem, nebo přichází na podnět jiné instituce (Laca, 2021). Průběh prvního kontaktu je ovlivněný tím, z jakého důvodu klient přichází. Nucený příchod klienta může vést ke ztížení komunikace pro sociálního pracovníka. Úlohou sociálního pracovníka je usilovat o to, aby klient nabyl přesvědčení, že:

- Je ochotný spolupracovat na odstranění jeho problému.
- Velmi dobře zná a pochopí, jaké podněty ho vedli ke změně chování.
- Je kompetentní mu při řešení jeho problému pomoci a vždy ho vyslechnout (Laca & Laca, 2019).

Sociální pracovník v první etapě se snaží spolupracovat s klientem pomocí zpětné vazby. Správně stanovená anamnéza obsahuje dostatek údajů. Během celého procesu sociální diagnostiky vychází sociální pracovník z těchto informací. Sociální diagnóza bude vypadat následovně:

- Osobnost klienta.
- Vztah klienta k užšímu a širšímu sociálnímu prostředí.
- Situace, v které se klient nachází.
- Reálný popis situace, v které se klient nacházel (Mühlpachr, 2016).

Důležitou součástí práce s jednotlivcem je i plán práce. „Plán práce může sociální pracovník připravit vícero způsoby, je však důležité, aby dbal na to, aby zjistil, jaké bude nejlepší řešení pro klienta“ (Laca, 2019, s. 156). Sociální pracovník spolupracuje i s jinými odborníky. Podle typu problému může doporučit klienta k psychologovi, psychiatrovi, nebo k jinému sociálnímu pracovníkovi (Laca, 2021).

Další etapou práce s klientem je sociální intervence. Sociální intervence se dnes používá jako záměrné zasahování do způsobů jednání jednotlivce, do životních a pracovních podmínek a do struktury vztahů (Bakošová, 2005).

Podle stupně naléhavosti rozlišujeme běžnou sociální intervenci a krizovou intervenci (Slovák, 2016). Běžná sociální intervence – je určena klientovi, jehož problém umožňuje klidné řešení, kdy sociální pracovník s klientem pracuje během dohodnutých a pravidelných setkání na základě vypracovaného plánu (Laca, 2021). Krizová intervence – vyžaduje vzdělaného a flexibilního sociálního pracovníka, protože se tu vyskytují nepředvídatelné situace, které nebyly dopředu naplánované (Slovák, 2016). Klient, který vyžaduje krizovou intervenci, se nachází v silně emočním napětí, které je často doprovázené stresem (Laca, 2021).

Klíčem k úspěchu intervence je motivace klienta ke spolupráci. Součástí motivace je vytváření dlouhodobých vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem (Žilová, 2007).

Všeobecně můžeme shrnout podle autorů Slavomíra a Petera Laců (2019) několik často používaných strategií, postupů a kroků, které napomáhají interakci sociálního pracovníka a klienta:

- Plánování rozhovoru – Rozmýšlení o účelu setkání, o stanovení cíle rozhovoru, typu rozhovoru, o přizvání dalších odborníků, úvahy o důležitých kulturních, etnických, sociálních, případně duchovních faktorech, které mohou ovlivnit setkání.
- Poskytování informací – Klient musí poskytovat informace co nejpřesněji, aby se vyhnulo nedorozuměním. Při složité situaci je třeba zjistit, jestli klient rozumí informacím, popřípadě mu je poslat písemně. Radu je možné poskytnout jen tehdy, pokud to i klient chce. Důležité rozhodnutí jsou stále na klientovi (Laca, 2021).
- Povzbuzování – Poukazování na běžné situace. Je to vlastně komentář sociálního pracovníka, kterým se posiluje úspěšné chování klienta. Takovým způsobem klient vyjadřuje důvěru vůči sociálnímu pracovníkovi (Slovák, 2016).
- Nacvik chování – Jeho podstatou je nacvičování jistých specifických forem interakce, pro které se klient necítí ještě připravený. Po identifikaci problému nastupuje nevhodné chování klienta (Laca, 2021). Následuje předvedení projevu pracovníka, aby mu klient porozuměl,

následně požádá klienta, aby si tyto informace osvojil. Nakonec klient převede nacvičené chování do svého běžného života (Slovák, 2016).

- Konfrontace – Je metodika používaná v případech sebeklamu, u klientů neochotných, neschopných se podívat na svoji vlastní povahu. Sociální pracovník ji může používat jen výjimečně s konkrétním cílem. Předpokládá se hlubší vztah, silná disciplína, vzájemný respekt pracovníka a klienta.
- Zadávání domácích úkolů – Je často používaný přístup ke klientům v přirozeném prostředí, ve kterém mají získat nové zkušenosti. Je třeba dát klientovi seznam úloh a podrobné instrukce. Je to způsob, podle kterého se oslabuje závislost klientů na sociálním pracovníkovi.
- Rozhodování na papíře – v případě, že se klient nachází v těžké situaci, která je nad jeho síly, je možné s ním vytvořit seznam položek, o kterých by se mohl rozhodnout. Seznam by měl být jednoduchý a přehledný (Laca, 2021).

Při práci s klientem sehrává důležitou úlohu zaznamenávání postupů, které podle sociálního pracovníka pomáhají zlepšit orientaci v řešení problému.

2.3 Metoda sociální práce se skupinou

Sociální skupina představuje seskupení lidí od malých skupin (rodina), přes jednoduché organizace (kluby) až po kompletní organizace institucionálního charakteru (dětské domovy, domovy seniorů). Hovoříme o ní až tehdy, kdy určitý počet členů je z důvodu snahy dosáhnout společného cíle delší čas v jednom komunikačním procesu. Rozvíjí se v ní pocit sounáležitosti („my“) (Laca, 2019).

Znaky sociální skupiny jsou:

- Interakce členů.
- Komunikace společné aktivity.
- Sociální vztahy – mohou být kooperativní, pomáhající, soutěživé.
- Vnitřní struktura – horizontální členění – rovnocenné vztahy, vertikální členění – hierarchické vztahy.

- Společenské normy a hodnoty – určitá pravidla, kterými se řídí skupina.
- Kontrola a sankce – trest, odměna.
- Společný cíl – sjednocení individuálních zájmů a očekávání do skupinových cílů.
- Pocit sounáležitosti – vnímání sebe jako součást skupiny.
- Vědomé odlišnosti - „my“ - naše skupina, „oni“- jiná skupina (Draganová a kol., 2006).

Smyslem sociální práce se skupinou je psychosociální působení na skupinu lidí s nějakým společným znakem.

Skupinová sociální práce je metoda sociální práce, která uvádí, jak pracovat se skupinou jako jednotlivou formou lidské činnosti. Při práci se skupinou se využívají teoretické a praktické poznatky využívané v psychologii, sociologii a psychologii osobnosti. Sociální práce se skupinou byla oficiálně zařazená mezi hlavní metody sociální práce v roce 1935 na Národní konferenci sociální práce, kde byly přijaty následující cíle sociální práce se skupinou (Laca, 2021):

- Pomáhat členům skupiny, aby se aktivně učili ze života skupiny, aby si rozvíjeli vlastní chápání situace, a tak posilovali svoji zodpovědnost, aby se zajímali o sociální dění ve společnosti.
- Prostřednictvím rozvoje skupiny přispět k rozvoji individuálních potenciálů jednotlivých členů a k obohacení jejich života.
- Zabezpečovat přirozený růst a rozvoj sociálního fungování členů skupiny.
- Zabránit sociální dysfunkci u členů skupiny.
- Poskytovat pomoc a oporu jednotlivcům, kteří to potřebují vzhledem ke své sociální situaci (Slovák, 2016).

Cíle a úlohy sociální práce se skupinou závisí na výběru modelu práce. Autorka Pavelová a kol. (2013) hovoří o třech modelech sociální práce se skupinou: model společných cílů, model nápravných cílů a model cílů opírajících se o vzájemnost, sounáležitost.

„Skupina stabilizuje uspokojení potřeb jednotlivce, zároveň je pro jedince zdrojem frustrací a stresových situací, v kterých se často jen s námahou orientuje a rozhoduje“ (Draganová a kol., 2006, s. 78).

Stejně jako jsme uvedli etapy sociální práce s jednotlivcem, i v případě práce se skupinou rozeznáváme pět etap ve vývoji skupiny, které uvádí autor Laca (2021):

- Profilační etapa tvorby skupiny.
- Etapa formování skupiny.
- Etapa udržování skupiny.
- Etapa diferenciací nebo etapa konfliktů.
- Etapa ukončení práce se skupinou.

Skupinová sociální práce je metodou sociální práce, ve které se malé množství osob sdílejících podobné zájmy nebo problémy pravidelně střetává a věnuje aktivitám zaměřeným na dosahování zvolených cílů s podporou, prováděním nebo facilitací sociálního pracovníka nejen v teorii ale i v praxi.

2.4 Metoda sociální práce s komunitou

Komunita je sociální struktura, která se integruje do široké společnosti, a má vlastní způsob života, kulturu a tradici. Sociální práci s komunitou chápeme jako metodu sociální práce, která pomáhá lidem, kteří žijí na společném území, při řešení určitých životních situací (Laca, 2021).

Komunitní práce je metoda sociální práce, „která pomáhá lidem žijícím v určitém územním celku při řešení konkrétních životních situací. Při své práci s komunitou sociální pracovník musí respektovat biologické, etnické, sociální, ekonomické, kulturní a jiné zvláštnosti obyvatel komunity“ (Levická, 2002, s. 72).

V odborné literatuře se setkáváme s nejrůznějšími pojetími a s nejrůznějšími typologiemi. Autor Matoušek a kol. (2003) uvádí např. členění komunit na následující čtyři typy:

- Občanská komunita (společenství osob, které ve společném prostoru vykonávají každodenní aktivity).

- Výcviková komunita (společenství osob, které se zaměřuje na sebezpoznání, nácvik dovedností a postojů apod.).
- Terapeutická komunita (specifická forma organizace léčebné instituce, která umožňuje otevřenou komunikaci všech členů instituce včetně pacientů a jejich spolurozhodování a podílení se na léčbě).
- Spirituální komunita (společenství osob, které sdílí podobné myšlenky a ideje a snaží se společně o spirituální rozvoj, někdy i žijí ve společném prostoru).

Někdy jsou komunity členěny jako a) teritoriální komunity a b) zájmové komunity. První typ komunity ve svém specifickém pojetí zahrnuje lidi, kteří žijí na společném území, přičemž velikost území zde není rozhodující. Může se jednat o lokalitu vymezenou sousedstvím, čtvrtí, obcí, okresem, krajem nebo i státem či určitým nadnárodním celkem (EU). Druhý typ komunity označuje společenství lidí, kteří mají společné zájmy – např. to mohou být lidé se stejným etnickým původem, náboženstvím, (sub)kulturními vzorci chování, postižením apod. V praxi může být sociální práce s komunitou zaměřena na oba typy těchto komunit (Navrátil, 2001).

V komunitní práci se opět vyskytují různé aspekty, které se ve většině či velké části z nich v různých podobách objevují, i když ne vždy a nutně. Jak si dále doložíme na vybraných definicích tohoto pojmu, většina z nich zahrnuje zmínku o tom, že „komunitní práce“ je jedna z metod sociální práce, jejímž cílem je vyvolání a podpora změny problémových sociálních podmínek, na které se podílí samotní klienti – členové cílové komunity. Hlavní úlohou sociálního pracovníka v takovémto procesu je minimálně jedna z následujících činností: inicializace vzniku či semknutí určité komunity, analýza problému a jejích potřeb, organizování a plánování procesu komunitní práce. „Komunitní práce spočívá v organizaci akcí místního společenství, jejichž cílem je naplnění určité místní potřeby nebo řešení místního problému. Sociální pracovník může potřebu či problém analyzovat, plánovat postup, iniciovat akci, koordinovat činnost účastníků (ať už jde o jednotlivce, nebo instituce), propagovat akci, hodnotit její účinky“ (Matoušek, 2008, s. 14-15).

Dále autor Navrátil definuje komunitní práci jako metodu „ve které jsou jednotlivci, skupiny a organizace zapojeny do plánované činnosti s cílem ovlivnit společné problémy. Komunitní plánování napomáhá rozvoji společenských institucí a zahrnuje dva důležité procesy: plánování (tj. vymezení problémových oblastí, diagnostikování případů a zformulování řešení) a

organizování (tj. stanovení nezbytných strategií pro ovlivnění činnosti)“ (Navrátil, 2001, s. 131-132).

Charakteristické znaky práce s komunitou jsou podle Draganové a kol. (2006) tyto: komunitní práce se používá při řešení problémů v místním společenství, zahrnuje problémy jednotlivců i skupin vzhledem ke zdrojům a možnostem komunity a zapojuje do řešení problémů nejen občany, ale i organizace a instituce a vede k rozdělení zdrojů, zodpovědnosti a kompetentnosti.

Modely komunitní práce jsou:

1. „Rozvoj komunity – Pomoc při vytváření svépomocných skupin, sociálních sítí a podpora dobrovolnické práce v komunitě. Sociální pracovník je v roli facilitátora, který podporuje skupinu, aby získala potřebné dovednosti a sebedůvěru pro zlepšování podmínek vlastního života v komunitě.
2. Komunitní akce – Přímá akce zacílená na změnu oficiální strategie, praxe nebo postojů mocenských skupin. Komunitní pracovník vystupuje jako aktivista.
3. Komunitní péče – Zlepšení situace obyvatel pomocí kultivace sociálních sítí a služeb dobrovolníků. Podpora zájmu lidí o dobrovolnou nebo neformální péči o potřeby bližních.
4. Komunitní organizace – Zlepšení koordinace činností různých sociálních služeb. Sociální pracovník vystupuje převážně v roli manažera, organizačního pracovníka.
5. Sociální/komunitní plánování – Cílem je zlepšení plánování služeb, analýza sociálních problémů, hodnocení efektivity služeb a strategií. Komunitní pracovník se zabývá analýzou sociálních podmínek, tvorbou vhodných strategií, definicí cílů a priorit. Role sociálního pracovníka spočívá v podporování participantů, v jejich facilitaci.
6. Komunitní vzdělávání – Podpora sociální integrace specifických (deprivovaných) skupin nabídkou vzdělávacích programů. Sociální pracovník přijímá roli vzdělavatele a facilitátora.
7. Feministická komunitní práce – Zaměřena na reformu podmínek s ohledem na potřeby žen. Sociální pracovník vystupuje jako aktivista a facilitátor.

8. Antirasistická komunitní práce – Vytváří podmínky pro participaci diskriminovaných skupin na řešení politických a sociálních otázek. Komunitní pracovník přijímá roli aktivisty, dobrovolníka“ (Navrátil & Šimíková, 2003, s. 85).

Při sociální práci s komunitou je možné vymezit čtyři hlavní strategie práce:

1. Vytvoření sítě vzájemné pomoci – Komunita má určitou strukturu, kterou tvoří menší skupiny v ní a cílem sociální práce s komunitou v rámci svépomoci je zjistit, jak komunity využívají tyto skupiny a vztahy členů v nich k vzájemné pomoci.
2. Zapojení dobrovolníků – Členové komunity musí být ztotožnění s cílem komunitní práce, podílet se na něm a mít zájem na řešení problémů komunity. Dobrovolníky je možné zapojit i v rámci spolupráce s mimovládními organizacemi.
3. Posílení sousedské pomoci – Sociální práce s komunitou se realizuje v tzv. sídelních komunitách, kde je potřebné zajistit členům komunity možnost využívat a posilňovat v rámci svépomoci sousedské vztahy.
4. Decentralizovat některé druhy formální sociální pomoci do blízké sousedské komunity – Cílem je přiblížit a tak zpřístupnit některé sociální služby a sociální pomoc v závislosti na problémech komunit (Laca, 2021).

Při posuzování různých stylů komunitní sociální práce lze uplatnit i Paynovo kritérium hodnocení teorií sociální práce: analýzu moci, jako to uvádí autor Laca (2021).

V odborných textech věnovaných komunitní sociální práci velice často nacházíme zmínky o dilematu direktivnosti či nedirektivnosti komunitní sociální práce, což představuje ideální prostředek, kterým lze právě zacházení s mocí v procesu pomáhání zachytit.

Autor Navrátil tvrdí, že je v podstatě možné každou z metod komunitní práce umístit někam na pomyslnou osu, jejíž póly tvoří právě direktivní styl práce a nedirektivní styl práce. Aby bylo zřejmé, které styly práce má na mysli, vymezuje autor Navrátil oba modely následujícím způsobem:

- Direktivní model komunitní práce: „Důležitá rozhodnutí provádí oficiální představitel, výbor sám. Všechna další konkrétní činnost se odvíjí od tohoto rozhodnutí. Delegation úkolů

převažuje nad principem sebeurčení. Aktivní participace je limitována na malé výbory či vnitřní formálně uznané skupiny“.

- Nedirektivní model komunitní práce: „Rozhodnutí i jednotlivé aktivity provádějí členové celé skupiny. Významně se uplatňuje princip sebeurčení; skupina sama identifikuje vlastní potřeby a na základě vlastního plánu chce svépomocí dosáhnout jejich naplnění. Role komunitního pracovníka je nápomocná, není vedoucím ani manažerem“ (Navrátil, 2001, s. 135).

K uvedeným modelům komunitní sociální práce lze přistupovat z různých perspektiv – teoretických, ale i ideologických a záleží tedy s jakými klienty v rámci komunity pracujeme a jaký je jejich problém a cíl.

3 NEZISKOVÝ SEKTOR

Označení neziskový sektor se používá pro vymezení prostoru mezi státem, trhem a občanem a je důležitou součástí ekonomického a politického prostředí každé vyspělé země. Neziskový (netržní) sektor obsahuje subjekty, jejichž posláním je přímý užitek zpravidla ve formě veřejné služby, nikoliv finanční zisk. Tyto subjekty získávají finanční prostředky skrze přerozdělovací procesy veřejných financí (veřejný sektor, částečně soukromý sektor a sektor domácností), vícezdrojovým financováním (soukromý neziskový sektor) či vlastní činností (sektor domácností). Neziskový sektor se dělí na tři podsektory: neziskový sektor veřejný, neziskový sektor soukromý, sektor domácností (Boukal, 2009).

Neziskový veřejný sektor je oblastí působení státní správy a samosprávy, někdy je označován také jako vládní či státní neziskový sektor. Je financován veřejnými financemi a jeho cílem je zajišťování a poskytování veřejných služeb. V rámci veřejného sektoru se rozhoduje na základě veřejné volby a také podléhá veřejné kontrole (Rakušanová, 2003). Neziskový veřejný sektor je soubor subjektů, které jsou zakládány státním orgánem, městem či obcí, tyto veřejné subjekty poskytují prostředky, ale neočekávají dosažení zisku, jsou zainteresovány na daném přímém užitku (Boukal, 2009).

Neziskový soukromý sektor bývá v literatuře (Drucker, 1994; Frič, 2000) také nazýván nestátním či dobrovolnickým. Je oblastí působení soukromých neziskových organizací, jejichž posláním je tvorba přímého užitku společnosti. Tento sektor je financován především ze soukromých financí, tedy financí fyzických a právnických osob, které se rozhodli vložit finance do určité neziskové organizace bez očekávání finančního zhodnocení. Zakladateli jsou subjekty, které vkládají prostředky bez očekávání zisku, a stejně jako v případě veřejného sektoru jsou zainteresovány na daném přímém užitku. Nestátní nezisková organizace je taková organizace, která vytvořený zisk nevyužívá k přerozdělení mezi vlastníky či zakladatele. Vytvořený zisk musí být použit na rozvoj organizace a k naplnění jejích cílů. Organizace tak reagují na společenskou potřebu v několika oblastech, například v oblasti sociální, zdravotní, náboženské a kulturní (Boukal, 2009).

Sektor domácností je tvořený jednotlivci, rodinami a hraje neopomenutelnou roli ve fungování trhu. Působí na podobu občanské společnosti, která je klíčová pro kvalitu činnosti nestátních neziskových organizací (Rektořík, 2001).

Státní (veřejné) a nestátní (soukromé) neziskové organizace spojuje jejich stejný cíl, a to je prospěšná činnost. V řadě aspektů se ale liší. Prvním rozdílem je způsob jejich založení. Státní organizace jsou založeny rozhodnutím orgánů státní správy a samosprávy, tedy ministerstvy, kraji či městy. Naopak nestátní neziskové organizace fungují a rozvíjejí se samoregulací, a proto jsou relativně nezávislé. Dalším důležitým rozdílem je přístup k finančním zdrojům. Státní organizace jsou částečně financovány příspěvky z veřejných zdrojů, se kterými mohou každoročně počítat. Nestátní neziskové organizace nemají na toto financování zákonný nárok a musí se o finanční podporu ucházet ve veřejné soutěži. I přes tyto odlišnosti ale pro oba sektory platí stejné principy efektivního řízení (Bergerová, 2013).

Definicí neziskového sektoru se zabývala řada významných autorů (Rektořík, 2001; Boukal, 2009; Frič, 2000), kteří se vzájemně shodují téměř na totožné definici. Neziskovým sektorem nazývají soubor institucí, které slouží veřejným zájmům, a také na rozdíl od ziskového sektoru zahrnuje subjekty, jejichž primárním cílem není dosahování zisku. Z ekonomického hlediska je ziskovost/neziskovost hlavním rozlišovacím znakem pro zařazení do jednotlivých sektorů národního hospodářství.

Neziskový sektor může být označován i jinými výrazy jako jsou např. třetí sektor, dobrovolnický sektor, nevládní (nestátní) sektor nebo občanský sektor (Drucker, 1994).

Výraz třetí sektor plyne z rozdělení ekonomiky na tři sektory – trh, stát a neziskový sektor. Do třetího sektoru patří kromě nestátní neziskových organizací také občanské aktivity, které vykonávají nějakou obecně nebo vzájemně prospěšnou aktivitu bez právní subjektivity. Jedná se např. o petiční akce, organizované obyvatele, sousedské iniciativy apod.. Dobrovolnický sektor označuje, že většina neziskových organizací funguje na dobrovolnické činnosti. A nevládní sektor je označení, které znamená, že sektor je nezávislý na činnostech vlády. V poslední době je často užívaným označením občanský sektor, který zdůrazňuje propojení neziskových organizací s občanskou společností. Je chápán jako prostor mezi státem, trhem, ziskovými soukromými společnostmi a jednotlivými občany či skupinami občanů. Občanský sektor představuje formy činností, které mohou fungovat nezávisle na státu a jeho mocenských orgánech (Rakušanová, 2003).

Neziskový sektor plní funkci sociální, politickou a v podmínkách rozvinuté ekonomiky i funkci ekonomickou. Sociální funkcí chápeme možnost občanů zapojit se ve věcech veřejných a účastnit se jejich řešení mimo státní správu. Politická funkce představuje především účast v

politických otázkách ve formě zprostředkovatele veřejných názorů a stanovisek. Z ekonomického hlediska neziskový sektor vystupuje v postavení producenta služeb, spotřebitele a zaměstnavatele (Skovajsa, 2010).

Neziskový sektor si prošel v posledních desetiletích významným rozvojem a má svou historii. Historický vývoj je spojován s rozvojem demokracie, ale také se snahou řešit narůstající problémy, se kterými se běžně při zabezpečování sociálních jistot ve vyspělých státech setkáváme.

3.1 Klasifikace neziskového sektoru

Pro lepší orientaci v neziskovém sektoru je důležité vědět, jaké organizace do neziskového sektoru zařazujeme. Většina neziskových organizací vzniká jako spolky, v kterých jsou zapojeni lidé, kteří hledají řešení pro lokální či celospolečenské problémy. Časem se tyto organizace posouvají k formátu obecně prospěšných organizací, nadací a nadačních fondů. Tento posun je závislý na růstu schopnosti získávat finanční prostředky, rozpracováním původních témat a rozšiřováním nových služeb. S tímto růstem přichází i profesionalizace celé organizace, která sdílí stejné hodnoty, normy a cíle, což lze označit jedním pojmem, a to organizační kultura (ManagementMania, 2016).

Členění neziskových organizací podle právní normy vychází z důrazu kladeného v praxi na institucionální formu neziskových organizací, které je vymezeno danou legislativou. V právním systému je vymezení neziskové organizace nejbližší Zákonom č. 586/1992 Sb., o dani z příjmu, který definuje organizaci charakteru právnické osoby, která nebyla zřízena nebo založena za účelem podnikání. Zákon sem řadí tyto organizace:

- Zájmová sdružení právnických osob, pokud tato sdružení mají právní subjektivitu.
- Občanská sdružení včetně odborových organizací.
- Politické strany a politická hnutí.
- Registrované církve a náboženské společnosti.
- Nadace, nadační fondy.
- Obecně prospěšné společnosti.

- Veřejné vysoké školy.
- Obce.
- Vyšší územní samosprávné celky.
- Organizační složky státu a územních samosprávních celků.
- Příspěvkové organizace.
- Státní fondy (Škarabelová, 2005).

Neziskové organizace v České republice mají široké pole působnosti. Pro lepší představu o tom, čím vším se mohou neziskové organizace zabývat je lze typologicky rozdělit podle funkcí:

- **Servisní** – Poskytují služby klientům a přímo řeší problémy. Jsou typické pro oblast zdravotnictví, sociální péče a humanitární pomoci. Struktura servisní organizace je převážně nečlenská.
- **Advokační** – Bojují za práva vymezených skupin, prosazují změny či brání změnám proti veřejným nebo soukromým institucím. Hrají významnou roli v prosazování rovnosti a potlačení diskriminace.
- **Filantropické** – Finančně i hmotně podporují veřejně prospěšné aktivity. Typickým příkladem jsou nadace a nadační fondy. Jsou především nečlenské.
- **Zájmové** – Nejpočetnější skupina v České republice. Zaměřují se na zájmové činnosti pro své členy nebo pro širší veřejnost. Typické pro oblast sportu, kultury a pro venkovské zájmové spolky. Jsou založeny na členském principu (Svět neziskovek, 2005).

3.2 Legislativa a neziskový sektor

V současné době mají neziskové organizace v České republice zajištěny základní podmínky pro svou činnost. Bohužel však stále přetrvává finanční nejistota a nutnost dalších legislativních úprav. S tím souvisí také to, že neziskové organizace nejsou na politice státu tak nezávislé, jak by si přály. Systém veřejného financování neziskového sektoru má centralizovaný charakter a necelá šestina státních finančních prostředků plyne do neziskového sektoru prostřednictvím regionálních a lokálních orgánů. Úředníci z ministerstev tedy nemohou zcela objektivně

posoudit naléhavost projektů, ani zajistit stálou kontrolu na vynaložené prostředky (Škarabelová, 2005).

Na financování neziskového sektoru se stát podílí především v oblasti zdravotnictví, sociální péče, vzdělání a výzkumu. Uvnitř neziskového sektoru dochází ke zlepšování nabízených služeb a materiálně technického vybavení. Neziskové organizace se snaží o postupnou nezávislost na zahraničních grantových zdrojích. Na rozvoj neziskových organizací se zaměřuje Informační centrum neziskových organizací (ICN), jehož hlavním cílem je profesionalizace činnosti neziskových organizací a podpora jejich vzájemné spolupráce. ICN poskytuje neziskovým organizacím důležité služby – např. provozuje specializovanou veřejnou knihovnu, organizuje semináře, spravuje databázi neziskových organizací v České republice apod. (Nadace neziskovky, 2021).

Neziskové organizace mají u veřejnosti pověst důvěryhodných organizací. Každým rokem přibývá jednotlivých dárců. Nejčastěji jsou lidé členy sportovních a zájmových organizací, např. dobrovolní hasiči, zahrádkáři. Do aktivit neziskových organizací se nejvíce zapojují lidé s průměrnými a vyššími měsíčními příjmy. Lidé s nízkými příjmy a se základním vzděláním se do těchto organizací zapojují výrazně méně (Šedivý & Medlíková, 2011).

Český právní řád nedefinuje pojmy jako občanský sektor či nezisková organizace. Uvažovalo se o zákonu, který by specifikoval neziskovou organizaci, její předmět činnosti, vznik a hospodaření, bohužel ale doposud nevznikl (Škarabelová, 2005).

Základním právním předpisem, který je spojen s neziskovým sektorem, je Ústava ČR. V té je zakotveno shromažďovací právo, právo sdružovat se ve spolcích a společenstvech, zakládat politické strany a hnutí. Jednotlivé typy neziskových organizací také nejsou upraveny samostatným zákonem. Jejich právní úpravu můžeme najít v obecných zákonech (např. občanský zákoník, zákon o obchodních korporacích) nebo v samostatných zákonech pro jednotlivé typy neziskových organizací.

Velkou legislativní změnou týkající se neziskového sektoru bylo v lednu 2014 nabytí účinnosti nového Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a Zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, který nahradil dosavadní obchodní zákoník.

Novým občanským zákoníkem (2012) byla zrušena nejrozšířenější forma neziskových organizací – občanská sdružení, která byla nahrazena právní formou zapsaný spolek (zkratka z.

s.). Dosavadní občanská sdružení měla do tří let uvést své způsoby fungování do souladu s novou právní úpravou. Pokud jim nová právní úprava nevyhovovala, mohli se transformovat na další nové právní formy – ústav nebo sociální družstvo.

Ústavem se nově označuje právnická osoba, která byla založena za účelem provozování určité společensky prospěšné činnosti. Ústav je upraven také novým občanským zákoníkem (2012).

Sociální družstvo je novou právní formou, která je upravena zákonem o obchodních korporacích (2012). Jde o družstvo fungující na principech neziskové organizace a mělo by sloužit především sociální a pracovní integraci znevýhodněných osob.

Obecně prospěšných společností a nadací se změna občanského zákoníku také dotkla. Byl zrušen jak Zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech, tak i Zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech. Úprava nadací a nadačních fondů je nově obsažena v občanském zákoníku. Obecně prospěšné společnosti jsou upraveny novou právní formou ústavů a nové obecně prospěšné společnosti už není možné zakládat.

Pro evidované právnické osoby (do roku 2005 se používalo označení církevní právnická osoba) zůstává vše při starém a stále se řídí podle zákona č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech. Po zrušení občanských sdružení a obecně prospěšných společností existují v České republice typy právní formy neziskových organizací: spolky, ústavy, nadace, nadační fondy, sociální družstva, evidované právnické osoby a obecně prospěšné společnosti (které stále existují, ale není možnost zakládat nové).

3.3 Ziskový sektor

Ziskový sektor působí na poli národního hospodářství hned vedle sektoru neziskového. Ziskový (tržní) sektor obsahuje všechny subjekty s primárním cílem vytváření finančního zisku, kterého dosahuje prodejem produktů ve formě hmotných výrobků a služeb. Tyto podniky nakládají s majetkem financovaným z vlastního kapitálu či z půjček a nesou podnikatelské riziko (Boukal, 2009).

Do ziskového sektoru se řadí dle autorky Bellové (1981):

- Státní podniky.
- Družstvo.

- Obchodní společnost.
- Veřejná obchodní společnost.
- Komanditní společnost.
- Společnost s ručením omezeným.
- Akciová společnost.
- Živnostník.

3.3.1 Sociální pracovník v ziskovém sektoru

Název pozice „sociální pracovník“ v ziskovém sektoru je téměř neznámá. Obchodní společnosti používají spíše pojem „imigrační specialista“ a tomu podobné. Přistěhovalecký právník, asistent a vynucovací agent jsou všechno typy imigračních specialistů. Každá role má v imigračním procesu specifické povinnosti. Očekává se, že odborníci na přistěhovalectví budou dobře obeznámeni s imigračními zákony pro své regiony. Specialista na imigraci spolupracuje s vládními agenturami, přistěhovalci a soudními systémy a často mluví několika jazyky, aby mohl komunikovat s různými klienty.

Imigrační právníci pomáhají imigrantům ve všech aspektech imigračního práva. Přistěhovalci, kteří jsou deportováni, hledají pracovní víza nebo touží po občanství, mohou pro tento proces využít služeb imigračního právníka. Imigrační právníci udržují znalosti o současných imigračních zákonech pro své regiony a radí klientům o nejlepším způsobu, jak dosáhnout požadovaných cílů. Ve všech soudních záležitostech se u klienta objevuje imigrační právník. Rovněž podávají jménem klientů žádosti u imigračních úřadů a soudů.

Paralegálové nemohou působit jako právníci, ale mohou radit imigrantům při podávání žádostí, pomáhat jim v postupu a poskytovat imigrantům pomoc ohledně většiny imigračních otázek. Paralegál je speciálně vyškolen v právu, ale neukončil právnické vzdělání ani se nezúčastnil regionální právnické zkoušky. Paralegálové často pracují pod dohledem právního zástupce, ale jejich poplatky jsou obecně levnější než poplatky právního zástupce. Některé regiony však nemají paralegály.

Některé regiony mají odborníky na imigraci, kteří se nazývají imigrační asistenti. Tito asistenti nejsou právníky ani nejsou speciálně vyškoleni v právních předpisech, a proto se nemohou

obejít bez právního poradenství. Mohou však vést imigranty prostřednictvím požadovaného papírování k vízům nebo jiných potřeb. Požadavky na imigrační asistenty se mohou lišit podle regionů. Například v některých regionech musí být smlouva podepsaná mezi imigračním asistentem a imigrantem předložena v rodném jazyce přistěhovalce i v jazyce českém, aby obě strany jasně porozuměly všemu, co obsahuje.

Agent pro vymáhání práva je dalším typem imigračního specialisty. Mezi typické povinnosti agenta pro vymáhání práva patří vyšetřování stavu cizince, vedení spisů o přistěhovalcích a pomoc soudnímu systému v soudním řízení proti nelegálním přistěhovalcům. Jako specialista na imigraci se agent pro vymáhání práva používá také k zajištění státních hranic a aktivně pracuje na odstranění hrozby terorismu.

V zájmu ochrany přistěhovalců některé regiony vyžadují, aby se tam působící imigrační specialisté zaregistrovali v místních zastupitelských úřadech. To pomáhá snížit počet netrénovaných lidí využívajících přistěhovalce, kteří hledají pomoc ve svých nových regionech. Požadavky specifické pro jurisdikci a informace o tom, jak se zaregistrovat u zastupitelského úřadu, lze obvykle najít na webových stránkách místních úřadů (Netinbag.com, 2022).

Imigrační specialisté společnosti Deloitte mají dlouholeté zkušenosti s imigračními předpisy, prověřované a doplňované každodenní komunikací s úřady v České republice i v zahraničí. Díky jejich kontaktům a znalostem dokáží maximálně urychlit proces získávání potřebných povolení, aby mohli klienti (obchodní společnosti) co nejdříve zapojit zahraniční zaměstnance do práce v České republice. Kromě zaměstnanců se starají také o jejich rodinné příslušníky, jelikož rodinné zázemí je pro mnoho mezinárodně mobilních pracovníků předpokladem pro dobrý pracovní výkon (Deloitte, Zdanění fyzických osob, 2022).

Imigrační praxe obchodních společností umožňuje širokou škálu služeb firemním klientům a jejich zaměstnancům v různých odvětvích. Pomáhají mnoha nadnárodním organizacím, korporátním klientům, s jejich potřebami v oblasti přistěhovalectví a usnadňují dodržování imigračních povinností ze strany podniků a jednotlivců, které zaměstnávají. Společnosti mohou mít globální síť poboček pokrývajících vícero zemí, což zajišťuje, že mohou poskytovat podporu v různých místech po celém světě, a tak jsou obchodní společnosti schopny poskytnout asistenci se všemi aspekty globálních tahů, včetně konzultací v oblasti operativy, poradenství a strategie.

Mezi výhody spolupráce s obchodními společnostmi poskytujícími imigrační služby mohou patřit:

- Zkušenosti a odborné znalosti imigračního práva a souvisejících procesů.
- Kompletní podpora cizinců.
- Snížení administrativní zátěže.
- Důvěra v úspěch s žádostmi.
- Aktuální informace z místní imigrační legislativy.

Společnosti poskytující imigrační služby jsou obvykle také schopny poskytnout i poradenství v oblasti operativy a strategie. Mohou posoudit možnosti cizince ohledně přesunu do jiné země, vytvoří žádosti o pracovní povolení na základě klíčových dovedností, žádosti o povolení k pobytu, poradí cizincům na pracovní cestě, registrují společnosti do programů ekonomické migrace, sledují datum vypršení platnosti povolení. Dále mohou navrhnout strategické kroky pro přesun většího počtu cizinců na základě dostupných informací a novinek z oblasti legislativy, současně zasahují do její tvorby a kontrolují různá rizika a jejich faktory (Deloitte, 2022).

4 VÝZKUMNÁ ČÁST

Celá empirická část práce je zaměřená na předložení výsledků výzkumného šetření, které podpoří teoretické výstupy z předchozí části.

Doposud bylo cílem této práce definovat v teoretické rovině práci sociálního pracovníka a její specifika v ziskové a neziskové sféře. Cílem výzkumné části práce pak bude prakticky porovnat pomocí výzkumných metod obě pozice sociálního pracovníka v ziskové a neziskové oblasti.

Srovnání pozic v těchto dvou organizacích je možné díky podobnosti v čisté náplni práce – denní kontakt s klienty-cizinci na různých platformách, konzultace a poradenství. Srovnání proběhne z pohledu požadavků na pozici, jejich dostatečnosti pro poskytování kvalitních služeb klientům, dále dostatečnosti poskytovaných služeb, co má na nabídku služeb vliv a také z pohledu motivace k práci na pozici a boje proti syndromu vyhoření. Cílem bude zjistit zkušenosti a názory respondentů na samotnou problematiku své pozice.

Výzkum bude probíhat cíleně ve dvou konkrétních organizacích prostřednictvím kvantitativní metody, a to pomocí dotazníkového šetření (viz příloha I.). Dotazník byl zvolen pro svoji časovou nenáročnost a možnost získat kvantitativní data i bez osobního setkání s respondenty. Právě kvantitativní typ výzkumného šetření se zpravidla realizuje na velkém množství respondentů, z čehož lze následně vyvodit přesnější výsledky než jinou cestou a měl by tak i dobře reprezentovat zvolenou cílovou skupinu.

Ze získaných informací bude vyhodnocena správnost předem zvolených hypotéz. V rámci tohoto kvantitativního výzkumu bude testována na pozadí i vhodnost metody pro samotný sběr dat – v závěru výzkumné části bude totiž možné posoudit, zda výstupy dotazníkového šetření dostatečně pokrývají danou problematiku, či zda by jiná metoda přinesla bohatší nebo více vypovídající výsledky.

Celému výzkumu předcházela pilotáž zahrnující především studium dostupných informací o dané problematice, kterou chceme zkoumat.

4.1 Výzkumný cíl a hypotézy výzkumu

Před zahájením psaní celé bakalářské práce je podstatné stanovit si hlavní cíl výzkumu a ujasnit si, čeho chceme dosáhnout. Cílem výzkumu bude zjistit podobnosti či odlišnosti v názorech a zkušenostech na obě zmíněné pozice přímo od zaměstnanců dvou organizací – sociálního

pracovníka v neziskovém sektoru a imigračního specialisty v ziskovém sektoru. Následně budou tyto informace uvedeny do kontextu s teoretickými poznatky popsány v předchozích kapitolách.

Pro výše uvedený cíl výzkumného šetření byly dále stanoveny odpovídající hypotézy. Na základě získaných dat pak budou hypotézy vyvráceny, či naopak potvrzeny.

Hypotézy:

H₀₁: Pro poskytování služeb klientům jsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky.

H_{A1}: Pro poskytování služeb klientům nejsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky.

H₀₂: Mezi názory sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru na nabídku poskytovaných služeb je rozdíl.

H_{A2}: Mezi názory sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru na nabídku poskytovaných služeb není rozdíl.

H₀₃: Motivace pro práci sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru je stejná.

H_{A3}: Motivace pro práci sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru není stejná.

4.2 Výzkumný vzorek a návratnost dotazníku

Výzkumný vzorek respondentů je zvolen záměrně s jedním základním kritériem: respondenti v současnosti pracují nebo v minulosti pracovali v rámci své pozice s klienty-cizinci, a to jako sociální pracovníci nebo jako imigrační specialisté ve zvolených organizacích.

Respondenti budou osloveni prostřednictvím elektronické komunikace, tedy formou zaslání emailů. Před samotnou realizací dotazníkového šetření budou všichni srozuměni se zachováním anonymity i s informacemi, které se týkají průběhu získávání dat, jejich využití i celého výzkumu. Po skončení výzkumu budou mít zájemci možnost nahlédnout do výsledků výzkumného šetření.

Výzkumný vzorek bude zastupovat obojí pohlaví – v rámci práce bude tedy použito pojmenování „respondenti“.

K zajištění použitelnosti výzkumného šetření bylo osloveno velké množství respondentů ze dvou konkrétních organizací. Dotazníkové šetření pak probíhalo pouze s těmi, kteří projeví zájem se na takovém výzkumu podílet. Dotazníky byly nakonec zaslány celkem 60 sociálním pracovníkům v neziskové organizaci a imigračním specialistům v ziskové organizaci. Návratnost měla být alespoň 90 % (cca 55 dotazníků). Zpět bylo poskytnuto 48 vyplněných dotazníků, tj. 80 % a pouze 20 % dotazníků nebylo vyplněno či bylo vyplněno neúplně a nebylo možné je tak dále použít v rámci šetření.

První otázka dotazníkového šetření byla využita ke zjištění, kolik odpovědí bylo získáno z každé skupiny respondentů.

Otázka č. 1: Dotazník vyplňuji jako:

Tabulka 1 - Respondenti

Imigrační specialista	21	44 %
Sociální pracovník	27	56 %
Celkem	48	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky 1 jasně vyplývá, že více zastoupenou skupinou respondentů v rámci výzkumného vzorku jsou jedinci, kteří jsou sociálními pracovníky v neziskové organizaci. Jejich zastoupení odpovídá 56 % (27). Imigračních specialistů ze ziskového sektoru je o něco méně, z tabulky můžeme vyčíst 44 % (21).

Další otázka směřovala ke zjištění zastoupení pohlaví respondentů.

Otázka č. 2: Vaše pohlaví:

Tabulka 2 – Pohlaví

Žena	40	83 %
Muž	8	17 %

Celkem	48	100 %
--------	----	-------

Zdroj: Vlastní zpracování

V rámci dotazníkového šetření odpovídalo 83 % žen a pouze 17 % mužů, což je zcela evidentní z tabulky 2.

Následující otázka měla za úkol zjistit, jak dlouhou praxi na své pozici respondenti mají.

Otázka č. 3: Délka praxe ve Vaší organizaci:

Tabulka 3 – Délka praxe

0-3 roky	15	31 %
3-6 let	16	33 %
6-9 let	17	36 %
Celkem	48	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 3 ukazuje skutečnost, že nejvíce zastoupenou skupinou respondentů jsou dotazovaní s délkou praxe 6-9 let. Tato část představuje 35 % (17). Druhá skupina respondentů má praxi v délce 3-6 let a představuje 33 % (16). Nejméně zastoupenými respondenty jsou ti s praxí 0-3 roky, což představuje 15 lidí (31 %).

4.3 Metoda sběru dat

Dotazníkové šetření bylo pro tuto práci zvoleno jako nejvhodnější metoda pro získání potřebných dat. Zpravidla patří k nejrychlejší metodě sběru dat za krátké časové období a lze jím oslovit velký počet respondentů najednou, díky čemuž mohou být získána relevantní data. Metoda dotazníkového šetření však patří k subjektivním výzkumným metodám – zkoumaný výzkumný vzorek může často nevědomě a subjektivně ovlivňovat své výpovědi, což v závěru výzkumu může způsobit nepřesné výsledky zkoumané problematiky (Hendl, 2004).

V rámci výzkumného šetření pro tuto práci je dotazníkové šetření rozděleno na dvě části, kdy první část se skládá z demografických otázek a druhou část tvoří otázky pro dosažení požadovaných dat – je zaměřena na zjišťování postojů a zkušeností respondentů s danou problematikou. V dotazníkovém šetření se respondenti setkají s typem uzavřených otázek, u

kterých vybírají jednu možnost odpovědi ze zadaného seznamu. Účelem položených otázek i celkového dotazníkového šetření je zajistit potřebné množství informací pro předem stanovený cíl, ale rovněž pro objasnění předem vymezených hypotéz.

4.4 Analýza a interpretace dat

V této podkapitole budou rozebrány další otázky z dotazníku, které dosud nebyly zmíněny. Otázky jsou řazeny postupně a s komentářem jednotlivě interpretovány. Za účelem lepší interpretace budou pro přehlednost vytvořeny tabulky. Z výsledků budou vyvozeny závěry, jež budou součástí shrnutí výzkumné části.

Čtvrtá otázka se zabývala požadavky pro práci na pozici sociálního pracovníka nebo imigračního specialisty.

Otázka č. 4: Jaké požadavky pro poskytování služeb klientům jsou pro Vaši pozici ve Vaší organizaci očekávány?

Tabulka 4 – Požadavky pro práci na pozici

	Imigrační specialista		Sociální pracovník	
	absolutně	relativně	absolutně	relativně
Vzdělání v konkrétním oboru	0	0 %	19	70 %
Délka předchozí praxe a technické znalosti v oboru	0	0 %	0	0 %
Znalost cizího jazyka	6	29 %	0	0 %
Schopnost empatické komunikace	0	0 %	8	30 %
Organizační schopnosti	15	71 %	0	0 %
Celkem	21	100 %	27	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky vyplývá, že 71 % (15) imigračních specialistů vidí jako zásadní pro poskytování služeb klientům na své pozici organizační schopnosti a 29 % (6) imigračních specialistů zvolilo znalost cizího jazyka. Celkem 70 % (19) sociálních pracovníků vnímá jako nejdůležitější požadavek pro poskytování služeb klientům na své pozici vzdělání v konkrétním oboru a 30 % (8) vidí jako nutný požadavek schopnost empatické komunikace.

Další otázka směřovala na dostatečnost požadavků pro poskytování služeb klientům na pozicích sociálního pracovníka a imigračního specialisty.

Otázka č. 5: Požadavky pro poskytování služeb klientům pro Vaši pozici ve Vaší organizaci jsou dostačující?

Tabulka 5 – Dostatečnost požadavků

Ano, souhlasím	30	63 %
Spíše souhlasím	17	35 %
Souhlasím tak napůl	1	2 %
Spíše nesouhlasím	0	0 %
Ne, nesouhlasím	0	0 %
Celkem	48	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Celkem 63 % dotazovaných (30) uvedlo, že souhlasí s požadavky pro poskytování služeb klientům na své pozici, jedná se tak o nejvíce zastoupenou skupinu respondentů u této položky. Celkem 35 % (17) dotazovaných uvedlo, že spíše souhlasí s požadavky pro poskytování služeb klientům. Jen 1 respondent (2 %) odpověděl, že napůl souhlasí s požadavky pro poskytování služeb.

Následující otázka měla za úkol zjistit názory respondentů na nabídku služeb, které poskytují.

Otázka č. 6: Jaký je Váš názor na nabídku poskytovaných služeb?

Tabulka 6 – Názor na nabídku služeb

Zcela dostačující	22	46 %
Dostačující	25	52 %
Dostačující tak napůl	1	2 %
Nedostačující	0	0 %
Zcela nedostačující	0	0 %

Celkem	48	100 %
--------	----	-------

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky 6 vyplývá, že celkem 52 % (25) dotazovaných odpovědělo, že nabídka služeb je dostačující – tato skupina tvoří více než polovinu z celkového počtu odpovědí. Menší skupina respondentů – 46 % (22) uvedlo, že nabídka poskytovaných služeb je zcela dostačující. Celkem 2 % (1) respondentů uvedlo, že nabídka služeb je dostačující tak napůl.

Sedmá otázka se zabývala tím, co ovlivňuje respondenty u nabízených služeb.

Otázka č. 7: Co ovlivňuje Váš názor na nabídku poskytovaných služeb?

Tabulka 7 – Vliv na nabídku poskytovaných služeb

	Imigrační specialista		Sociální pracovník	
Odborné technické znalosti	13	62 %	10	37 %
Schopnost srozumitelné a efektivní komunikace v cizím jazyce	4	19 %	0	0 %
Důvěryhodnost a schopnost přesvědčit klienta o svých zkušenostech	0	0 %	0	0 %
Možnost kreativity a flexibility při řešení problémů, případně umožnit změnu poskytovatele služeb	4	19 %	17	63 %
Možnost využít moderní technologie	0	0 %	0	0 %
Celkem	21	100 %	27	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky 7 je zřejmé, že 62 % (13) imigračních specialistů a 37 % (10) sociálních pracovníků je ovlivněno odbornými technickými znalostmi v názoru na nabídku poskytovaných služeb. Z celkového počtu dotazovaných je 63 % (17) sociálních pracovníků a 19 % (4) imigračních specialistů ovlivněno možností kreativity a flexibility při řešení problémů, případně umožnění změny poskytovatele služeb. Dalších 19 % (4) imigračních specialistů odpovědělo, že jejich názor na nabídku poskytovaných služeb je ovlivněn schopností srozumitelné a efektivní komunikace v cizím jazyce.

Další otázka byla namířena na motivaci respondentů pro výkon jejich pozice.

Otázka č. 8: Jaká je motivace pro práci na Vaší pozici ve Vaší organizaci?

Tabulka 8 – Motivace

	Imigrační specialista		Sociální pracovník	
	absolutní počet	procento	absolutní počet	procento
Finanční odměna a pracovní benefity	0	0 %	0	0 %
Práce má smysl	5	24 %	17	63 %
Seberealizace a zvyšování sebehodnoty	0	0 %	0	0 %
Osobní rozvoj	5	24 %	0	0 %
Pozitivní atmosféra a nálada v organizaci	11	52 %	10	37 %
Celkem	21	100 %	27	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Z celkového počtu respondentů uvedlo 63 % (17) sociálních pracovníků a 24 % (5) imigračních specialistů, že jejich motivací pro práci na své pozici je smysl práce. O něco menší skupina dotazovaných – 52 % (11) imigračních specialistů a 37 % (10) sociálních pracovníků – uvedla, že jejich motivace pro práci je pozitivní atmosféra a nálada v organizaci. Nejmenší skupina dotazovaných – 24 % (5) imigračních specialistů uvedlo, že jejich motivací je osobní rozvoj.

Poslední otázka dotazníku se zaměřovala na zabránění syndromu vyhoření z pohledu oslovených respondentů.

Otázka č. 9: Jak na Vaší pozici ve Vaší organizaci zabráníte syndromu vyhoření?

Tabulka 9 – Jak zabránit syndromu vyhoření

	Imigrační specialista		Sociální pracovník	
	absolutní počet	procento	absolutní počet	procento
Definice role pracovníka, náplně práce a prostor pro zaučení na pozici	0	0 %	0	0 %
Zpětná vazba od vedoucího pracovníka	0	0 %	13	48 %
Možnost dalšího vzdělávání a profesního růstu	11	52 %	1	4 %

Mimopracovní program	10	48 %	0	0 %
Kombinace přímé práce s klienty a jiné činnosti	0	0 %	13	48 %
Celkem	21	100 %	27	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky 9 je zřejmé, že téměř polovina – 48 % (13) sociálních pracovníků zabraňuje syndromu vyhoření díky zpětné vazbě od vedoucího pracovníka. Stejný počet, tj. 48 % (13) sociálních pracovníků zabraňuje syndromu vyhoření pomocí kombinace přímé práce s klienty a jiné činnosti. Oproti tomu více než polovina imigračních specialistů – 52 % (11) – uvedla, že zabraňuje syndromu vyhoření díky možnosti dalšího vzdělávání a profesního růstu. Zbylý počet imigračních specialistů – 48 % (10) - odpovědělo, že zabraňuje syndromu vyhoření díky mimopracovnímu programu.

4.5 Zhodnocení hypotéz

V následující kapitole budou vyhodnoceny nastavené hypotézy, formulované již na počátku výzkumného šetření, jež vyplývají z hlavního cíle celého šetření.

Při analýze a interpretaci sesbíraných dat byla nejdříve použita statistika prvního stupně a následně byly statisticky ověřeny jednotlivé hypotézy. K vyvrácení nebo potvrzení jednotlivých hypotéz byl použit Pearsonův Chí – kvadrát test. „Chí – kvadrát test je jedna z metod statistiky, která umožňuje ověřit, zda má náhodná veličina určité předem dané rozdělení pravděpodobnosti. Zkoumání je založeno na myšlence porovnání pozorované četnosti a četnosti očekávané. Kontingenční tabulka se ve statistice využívá k názornému a přehlednému zobrazení vztahu dvou znaků“ (Ferjenčík, 2000, s. 237). Pozorovanou četnost představují data získaná od dotazovaných respondentů, očekávaná četnost je získána výpočtem následujícího vzorce:

$$G = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}}$$

Chí-kvadrát test dobré shody je založen na posouzení rozdílu mezi skutečnými (pozorovanými) četnostmi výskytu hodnot ve výběrovém souboru a očekávanými četnostmi odpovídající příslušnému předpokládanému rozdělení pravděpodobností. Při výpočtu G testu dobré shody se vychází z předpokladu, že platí nulová hypotéza a jestliže je vypočítaný G menší než 0,05,

pak je nulová hypotéza zamítnuta, a to proto, že rozdíl mezi pozorovanými a očekávanými četnostmi byl způsobem náhodnými činiteli (Hendl, 2004). U nezávislosti jednotlivých znaků nulové hypotézy a alternativní hypotézy se bude hodnota testovaného kritéria porovnávat s hodnotou kritickou (Chráška, 2007), která se nachází v tabulce viz příloha II. bakalářské práce.

4.5.1 Hypotéza 1

Hypotéza nulová H_{01} : Pro poskytování služeb klientům jsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky.

Hypotéza alternativní H_{A1} : Pro poskytování služeb klientům nejsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky.

Kontingenční tabulka 1 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu

Pozorovaná četnost	Vzdělání v konkrétním oboru	Délka předchozí praxe a technické znalosti v oboru	Znalost cizího jazyka	Schopnost empatické komunikace	Organizační schopnosti	Celkem
Imigrační specialista	0	0	6	0	15	21
Sociální pracovník	19	0	0	8	0	27
Celkový součet	n_1 19	n_2 0	n_3 6	n_4 8	n_5 15	$n_{.j}$ 48

Zdroj: Vlastní zpracování

V tabulce výše jsou zaznamenány skutečné (naměřené) relativní četnosti týkající se imigračních specialistů a sociálních pracovníků. Následující tabulka však ukazuje očekávané četnosti výskytu jednotlivých variant. Hodnoty očekávaných četností jsou spočítány podle vzorce:

$$n'_{ij} = \frac{n_{i\bullet} \cdot n_{\bullet j}}{n}$$

Pro nulovou hypotézu H_{01} : Pro poskytování služeb klientům jsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky byly stanoveny jednotlivé odpovědi, které jsou nezávislé. K výpočtu bude použit následující vzorec:

$$H_0 : n_{ij} = \frac{n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n} \text{ pro všechna } i \in \{1, 2, 3\}, j \in \{1, 2\}$$

Oproti tomu alternativní hypotéza H_{A1} : Pro poskytování služeb klientům nejsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky říká, že zde existuje závislost. Závislost bude stanovena podle vzorce:

$$H_A : n_{ij} \neq \frac{n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}$$

Tento statistický postup výpočtu nulové a alternativní hypotézy v rámci pozorované a očekávané četnosti, který je uveden u hypotézy 1, budeme používat následně u hypotézy 2 a hypotézy 3.

Kontingenční tabulka 2 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu

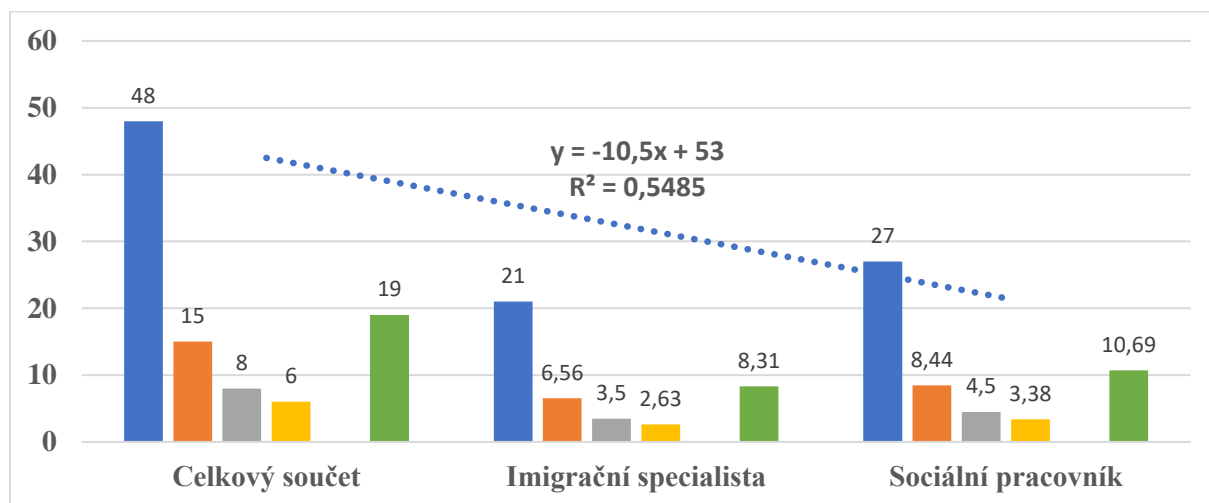
Očekávaná četnost	Vzdělání v konkrétním oboru	Délka předchozí praxe a technické znalosti v oboru	Znalost cizího jazyka	Schopnost empatické komunikace	Organizační schopnosti	Celkem
Imigrační specialista	8,31	0	2,63	3,5	6,56	21
Sociální pracovník	10,69	0	3,38	4,5	8,44	27
Celkový součet	n_1 19	n_2 0	n_3 6	n_4 8	n_5 15	$n_{\cdot j}$ 48
	Hladina významnosti		α 5 %	Signifikance testu	Chí-kvadrát	$G = 47,989$

Po dosazení do vzorce vychází testové kritérium: $G = 47,989$	Vyhodnocení:
Kritická hodnota: $\chi(1-\alpha)$; $df = 9,488$	$\chi(1-\alpha)$; $df \ 9,448 < G \ 47,989$

Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu H_{01} o nezávislosti jednotlivých znaků zamítáme a přijímáme alternativní hypotézu H_{A1} : Pro poskytování služeb klientům nejsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky, neboť hodnota testovaného kritéria je větší než hodnota kritická.

Zdroj: Vlastní zpracování

Kontingenční graf 1 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu pro hypotézu 1



Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu ukázal výsledky prezentované v kontingenční tabulce 2 a grafu 1. Lze tedy konstatovat, že pozorovaná četnost ukázala, že z celkového počtu 48 respondentů – respektive 27 sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a 21 imigračních specialistů v ziskovém sektoru – se pro názor „délka předchozí praxe a technické znalosti v oboru“ vyjádřilo nula respondentů. K odpovědi „vzdělání v konkrétním oboru“ se přiklonilo nula imigračních specialistů a 19 sociálních pracovníků. Dále 6 imigračních specialistů a nula sociálních pracovníků uvedlo, že je potřeba „znalost cizího jazyka“. Následně 8 sociálních pracovníků a nula imigračních specialistů uvedlo, že je potřeba „schopnost empatické komunikace“. „Organizační schopnosti“ uvedlo 15 imigračních specialistů a nula sociálních pracovníků. Při následném výpočtu Chí-kvadrátu byla hodnota signifikance 47,989, což znamená, že **nulovou hypotézu zamítáme a přijímáme hypotézu alternativní**, a to, že pro poskytování služeb klientům nejsou od sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a od imigračního specialisty v ziskovém sektoru očekávány stejné požadavky, a která nám říká, že zde určitá závislost existuje, neboť hodnota testovaného kritéria je větší než hodnota kritická. V grafu byla taktéž znázorněna křivka výpočtu – logaritmický součet celkově zkoumaných respondentů výzkumu.

4.5.2 Hypotéza 2

Hypotéza nulová H_{02} : Mezi názory sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru na nabídku poskytovaných služeb je rozdíl.

Hypotéza alternativní H_{A2} : Mezi názory sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru na nabídku poskytovaných služeb není rozdíl.

Kontingenční tabulka 3 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu

Pozorovaná četnost	Zcela dostačující	Dostačující	Dostačující napůl	Nedostačující	Zcela nedostačující	Celkem
Imigrační specialista	7	13	1	0	0	21
Sociální pracovník	15	12	0	0	0	27
Celkový součet	n_1 22	n_2 25	n_3 1	n_4 0	n_5 0	n.j. 48

Zdroj: Vlastní zpracování

Kontingenční tabulka 4 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu

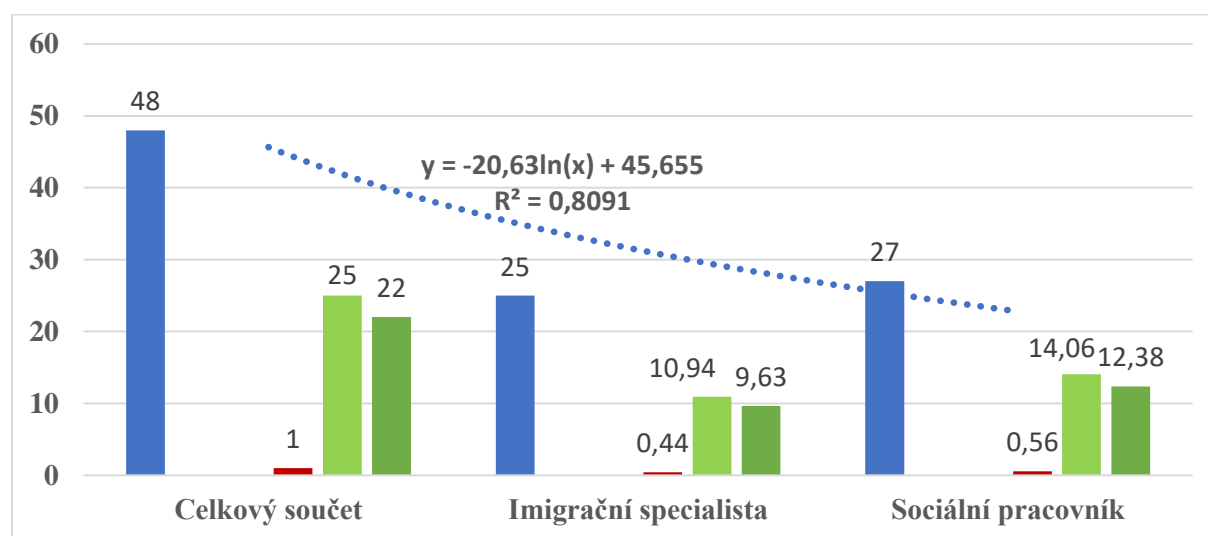
Očekávaná četnost	Zcela dostačující	Dostačující	Dostačující napůl	Nedostačující	Zcela nedostačující	Celkem
Imigrační specialista	9,63	10,94	0,44	0	0	21
Sociální pracovník	12,38	14,06	0,56	0	0	27
Celkový součet	n_1 22	n_2 25	n_3 1	n_4 0	n_5 0	n.j. 48
Hladina významnosti		α 5 %		Signifikace testu	chí-kvadrát	G = 3,235

Po dosažení do vzorce vychází testové kritérium: G = 3,235	Vyhodnocení:
Kritická hodnota: $\chi(1-\alpha)$; df = 9,488	$\chi(1-\alpha)$; df 9,488 > G 3,235

Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu H_{02} : Mezi názory sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru na nabídku poskytovaných služeb je rozdíl, o nezávislosti jednotlivých znaků nezamítáme, neboť hodnota testovaného kritéria je menší než hodnota kritická.

Zdroj: Vlastní zpracování

Kontingenční graf 2 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu pro hypotézu 2



Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu ukázal výsledky prezentované v kontingenční tabulce 4 a grafu 2. Lze tedy konstatovat, že pozorovaná četnost ukázala, že z celkového počtu 48 respondentů – respektive 27 sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a 21 imigračních specialistů v ziskovém sektoru – se pro názor „zcela dostačující“ v rámci dotazníkového šetření vyjádřilo 7 imigračních specialistů a 15 sociálních pracovníků. K odpovědi „dostačující“ se přiklonilo 12 sociálních pracovníků a 13 imigračních specialistů. Dále 1 imigrační specialista a nula sociálních pracovníků vyjádřilo názor, že nabídka je „dostačující napůl“. Následně nula imigračních specialistů a nula sociálních pracovníků uvedlo „nedostačující“ nebo „zcela nedostačující“ v názoru na nabídku poskytovaných služeb. Při následném výpočtu Chí – kvadrátu byla hodnota signifikace 3,235, což znamená, že **nulovou hypotézu nezamítáme**, a která nám říká, že mezi názory sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru na nabídku poskytovaných služeb je rozdíl, neboť hodnota testovaného kritéria je menší než hodnota kritická. V grafu byla také zobrazena křivka výpočtu – logaritmický součet celkově zkoumaných respondentů výzkumu.

4.5.3 Hypotéza 3

Hypotéza nulová H_{03} : Motivace pro práci sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru je stejná.

Hypotéza alternativní H_{A3} : Motivace pro práci sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru není stejná.

Kontingenční tabulka 5 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu

Pozorovaná četnost	Finanční odměna a pracovní benefity	Práce má smysl	Seberealizace a zvyšování sebehodnoty	Osobní rozvoj	Pozitivní atmosféra a nálada v organizaci	Celkem
Imigrační specialista	0	5	0	5	11	21
Sociální pracovník	0	17	0	0	10	27
Celkový součet	n_1 0	n_2 22	n_3 0	n_4 5	n_5 21	$n_{.j}$ 48

Zdroj: Vlastní zpracování

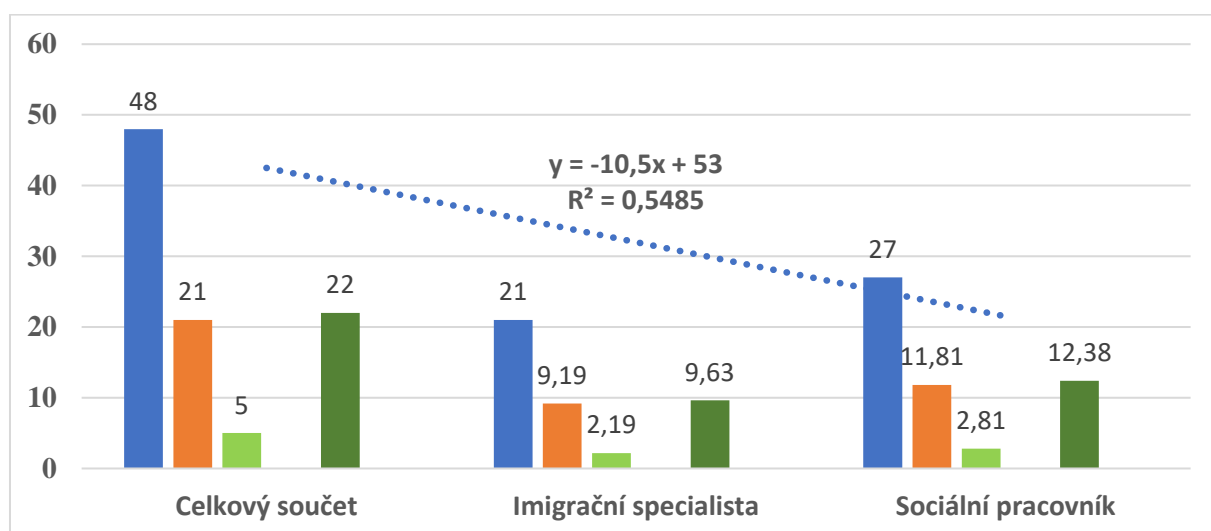
Kontingenční tabulka 6 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu

Očekávaná četnost	Finanční odměna a pracovní benefity	Práce má smysl	Seberealizace a zvyšování sebehodnoty	Osobní rozvoj	Pozitivní atmosféra a nálada v organizaci	Celkem
Imigrační specialista	0	9,63	0	2,19	9,19	21
Sociální pracovník	0	12,38	0	2,81	11,81	27
Celkový součet	n_1 0	n_2 22	n_3 0	n_4 5	n_5 21	$n_{.j}$ 48
Hladina významnosti			α 5 %	Signifikace chí-kvadrát testu	G = 11,01	

Po dosazení do vzorce vychází testové kritérium: $G = 11,01$	Vyhodnocení:
Kritická hodnota: $\chi(1-\alpha)$; $df = 9,488$	$\chi(1-\alpha)$; $df \ 9,488 < G \ 11,01$
Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu H_{03} o nezávislosti jednotlivých znaků zamítáme a přijímáme alternativní hypotézu H_{A3} , která nám říká, že motivace pro práci sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru není stejná, neboť hodnota testovaného kritéria je větší než hodnota kritická.	

Zdroj: Vlastní zpracování

Kontingenční graf 3 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu pro hypotézu 3



Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu ukázal výsledky prezentované v kontingenční tabulce 6 a grafu 3. Lze tedy konstatovat, že pozorovaná četnost ukázala, že z celkového počtu 48 respondentů – respektive 27 sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a 21 imigračních specialistů v ziskovém sektoru – se pro názor „finanční odměna a pracovní benefity“ a „seberealizace a zvyšování sebehodnoty“ vyjádřilo nula sociálních pracovníků a nula imigračních specialistů. K odpovědi „práce má smysl“ se přiklonilo 5 imigračních specialistů a 17 sociálních pracovníků. Dále 11 imigračních specialistů a 10 sociálních pracovníků uvedlo, že má na jejich motivaci vliv „pozitivní atmosféra a nálada v organizaci“. Následně 5 imigračních specialistů a nula sociálních pracovníků uvedlo, že jako motivaci vidí „osobní rozvoj“. Při následném výpočtu Chí – kvadrátu byla hodnota signifikance 11,01, což znamená, že **nulovou hypotézu zamítáme a přijímáme hypotézu alternativní**, a to, že motivace pro práci sociálních pracovníků v neziskovém sektoru a imigračních specialistů v ziskovém sektoru není stejná, a která nám říká, že zde určitá závislost existuje, neboť hodnota testovaného

kritéria je větší než hodnota kritická. V grafu byla taktéž znázorněna křivka výpočtu – logaritmický součet celkově zkoumaných respondentů výzkumu.

4.6 Shrnutí - diskuse

Cílem výzkumné části práce bylo porovnat pomocí výzkumných metod pozice sociálního pracovníka v neziskovém sektoru a imigračního specialisty v ziskovém sektoru. Srovnání pozic ve dvou konkrétních organizacích bylo možné díky podobnosti v čisté náplni práce – denní kontakt s klienty-cizinci na různých platformách, konzultace a poradenství. Cílem bylo zjistit zkušenosti a názory respondentů na samotnou problematiku své pozice.

Výzkum probíhal prostřednictvím kvantitativní metody, a to pomocí dotazníkového šetření elektronickou cestou. V rámci výzkumného šetření pro tuto práci bylo dotazníkové šetření rozděleno na dvě části, kdy první část se skládala z demografických otázek a druhou část tvořily otázky pro dosažení požadovaných dat. Šetření mělo zodpovědět jaké jsou podobnosti a odlišnosti pozic a proč. V textu níže jsou tyto rozdíly popsány, v souladu s teoretickou částí.

Získaná data ukázala, že pro sběr odpovědí sociálních pracovníků i imigračních specialistů bylo nejlepší výzkumnou metodou dotazníkové šetření. Pro tuto práci zajistilo dostatečně reprezentativní vzorek, který se projevil ve výsledných výpočtech, přestože se očekával celkově větší počet respondentů. Výzkumný vzorek byl zvolen vhodně. Byli více méně rovnoměrně zastoupeni zaměstnanci obou organizací s rovnoměrně zastoupenou délkou praxe. Ve výsledném vzorku respondentů se objevilo mnohem více žen, což ale neovlivnilo výsledky výpočtů.

V dalším textu budou okomentovány další dotazníkové otázky a jejich výsledky a uvedeny do souvislosti s výsledky statistických výpočtů.

Jedna z dotazníkových otázek zkoumala názory respondentů na požadavky pro práci na své pozici. Názory na požadavky pro každou z pozic byly rozdílné. Signifikantní část sociálních pracovníků v neziskové organizaci uvedla, že nosným požadavkem pro práci je vzdělání v konkrétním oboru, což ovšem potvrzuje i § 110 odst. 4 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který uvádí, že k výkonu povolání sociálního pracovníka vyžaduje vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce nebo podobném. Pro pozici imigračního specialisty není třeba dle dotazníkového šetření vzdělání v konkrétním oboru. Zisková

společnost vyžaduje pouze minimální stupeň vysokoškolského vzdělání nejspíše kvůli předpokladu jakési životní zkušenosti, samostatnosti a disciplíny.

Předchozí praxe ani znalosti v oboru nebyly potřebným požadavkem pro práci na pozici ani u jedné skupiny respondentů. Očekává se, že vše důležité a potřebné pro práci na pozici se zaměstnanec zřejmě naučí až v praxi. Tento předpoklad koresponduje i s domněnkou, že v oboru práce s cizinci pravděpodobně není jednoduché najít vhodného kandidáta s dostatečnou praxí.

Někteří imigrační specialisté dále v dotazníku uvedli, že základním požadavkem pro práci je dostatečná jazyková vybavenost. Imigrační specialista musí dle interních směrnic společnosti plynně ovládat minimálně český a anglický jazyk – při přímém kontaktu s cizincem je tato dovednost nezbytná. Sociální pracovníci tento požadavek nezvolili ani jednou. Důvodem může být fakt, že v neziskové organizaci mají možnost přizvat tlumočnicka ovládajícího klientův rodný jazyk nebo jazyk, kterému rozumí.

Menší skupina sociálních pracovníků také zvolila empatickou komunikaci jako nezbytný požadavek pro práci v oboru. Pravděpodobně proto, že sociální pracovníci v neziskové organizaci spolupracují s klienty – cizinci, kteří se nacházejí spíše než ekonomičtí migranti ve složité a stresující životní situaci, a proto je na místě určitá citlivost a opatrnost při komunikaci s nimi. Nicméně z popisu obou zvolených pozic bylo zřejmé, že pracovní náplň jak imigračního specialisty, tak sociálního pracovníka je zaměřena převážně pragmaticky, tj. zjistit klientovu zakázku a vyřešit jeho potřeby. Pokud se cizinec nachází v psychické nepohodě, bylo by na místě doporučit psychologickou pomoc mimo rámec již poskytovaných služeb.

Část imigračních specialistů zvolila jako další klíčový požadavek pro svou práci organizační schopnosti. Dle popisu v teoretické části je nedílnou součástí této pozice plánování a objednávání schůzek na úradech, zajištění doprovodu, včasná příprava podkladů pro schůzky, finanční management, fakturace, vykazování pracovního času, zakládání složek a další administrativní úkony. Sociální pracovník může pomoci klientovi schůzku naplánovat, ale obvykle klienta na schůzku nedoprovází, nepřipravuje podklady ani klientovi nefakturuje s ním strávený čas či přímé náklady. V tomto ohledu je posilována klientova soběstačnost.

Dotazníkové šetření také ukázalo, že téměř všichni respondenti více či méně souhlasí s tím, že požadavky pro práci na své pozici vnímají jako dostatečné. Pokud by bylo požadavků více nebo byly náročnější, nemusel by se pak třeba najít vhodný kandidát pro práci na této pozici.

Dále se ve výzkumné části práce projevilo, že téměř všichni respondenti jsou zcela nebo do jisté míry spokojeni s nabídkou poskytovaných služeb. Tento výsledek bychom mohli připisovat správně nastaveným očekáváním od organizací, která službu poskytuje a která zajistila dostatečný počet pracovníků zabývajících se touto agendou, a současně vhodně určeným nárokům na zaměstnance, které se týkají pracovní náplně, technických znalostí a organizačních dovedností.

Největší vliv na názor imigračních specialistů ohledně nabídky poskytovaných služeb mají technické znalosti, které v ziskové organizaci musí být velmi komplexní. Sociální pracovníci v neziskové organizaci tuto možnost nezvolili jako prioritní, vzhledem k tomu, že jejich možnosti jsou v tomto ohledu omezené. Nezisková organizace funguje na základě projektů, které jsou z části financovány státem nebo Evropskou unií, a proto si organizace nemůže své služby jednoduše zvolit, ale spíše musí vykázané služby zařadit pod příslušný projekt. Což pravděpodobně souvisí s nejvíce zvolenou odpovědí na tuto otázku ze strany sociálních pracovníků, a to možností flexibility a kreativity při řešení problémů a případnou možností klienta změnit poskytovatele služeb. Z imigračních specialistů zvolila tuto možnost menšina – v ziskové organizaci jsou veškeré procesy relativně pevně nastaveny interními směrnicemi a dovoleny jsou jen marginální výkyvy.

Schopnost efektivní a srozumitelné komunikace v cizím jazyce, která by měla vliv na názor zaměstnanců na nabídku poskytovaných služeb, zadržela v dotazníku menšina imigračních specialistů. Sociální pracovníci tímto faktorem ovlivněni nejsou, jak již bylo vysvětleno výše.

Důvěryhodnost a schopnost přesvědčit klienta o svých zkušenostech nebyla jako faktor vlivu na nabídku poskytovaných služeb zvolena ani jednou. Důvodem může být převažující poptávka nad nabídkou v tomto oboru služeb. Organizace, které by se zabývaly pomocí cizincům, nejsou od migrační krize, která vrcholila v roce 2015, příliš v oblibě, a pravděpodobně ani proto není takový zájem v tomto oboru pracovat či zakládat organizace nové.

Ani sociální pracovníci ani imigrační specialisté nevedli, že by na jejich názor na nabídku poskytovaných služeb měla vliv možnost využít moderní technologie, což je zvláště u ziskové společnosti překvapivé. Z těchto organizací by byl právě u té ziskové předpoklad investice do moderních technologií s vidinou zefektivnění celé agendy za účelem generace vyššího zisku.

Předposlední otázka dotazníkového šetření se týkala motivačních faktorů. Nikdo nezvolil finanční odměnu a pracovní benefity jako motivaci pro svou práci, přestože lze předpokládat,

že v ziskovém sektoru je finanční odměna výrazně vyšší a paleta benefitů širší než v neziskové organizaci. Většina sociálních pracovníků a menšina imigračních specialistů spíše uvedla, že motivačním faktorem je pro ně to, že má práce smysl. Osobní rozvoj je motivací pro další menšinu imigračních specialistů. Pozitivní atmosféra a nálada v organizaci byla jako nejdůležitější motivační faktor uvedena většinou imigračních specialistů, o něco méně důležitým faktorem je pro sociální pracovníky. Vzhledem k tomu, že nikdo z respondentů nevedl, že seberealizaci a zvyšování sebehodnoty považují za motivaci pro svou práci, lze předpokládat, že nedostatek tohoto druhu motivace může být jedním z důvodů přesunu pracovníka po určitém čase na jinou pozici či do jiného oboru.

Syndrom vyhoření může být jistě považován za novodobý fenomén, nicméně jeho podstata a dopady jsou jistě známy již dlouhou dobu. Více než polovina imigračních specialistů a výrazná menšina sociálních pracovníků bojují proti syndromu vyhoření pomocí možnosti dalšího vzdělávání a profesního růstu. Přestože je v Zákoně o sociálních službách (§ 111 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) uvedeno, že sociální pracovník by měl každý kalendářní rok absolvovat alespoň 24 hodin dalšího vzdělávání, není to zjevně považováno za překážku na cestě k syndromu vyhoření.

Menší polovina imigračních specialistů také zabraňuje syndromu vyhoření mimopracovním programem. V kombinaci s výše uvedenou motivací k práci ve formě pozitivní atmosféry a nálady v organizaci lze usuzovat, že imigrační specialisté obecně považují za důležitou součást své profese i dobré vztahy na pracovišti.

Téměř polovina sociálních pracovníků považuje za obranu proti syndromu vyhoření zpětnou vazbu od vedoucího pracovníka. Supervize je nedílnou a velmi podstatnou součástí profese sociálního pracovníka. Klade se důraz na aktivní naslouchání, empatickou komunikaci a nezatěžování klienta nesouvisejícími problémy.

Téměř druhá polovina sociálních pracovníků zabraňuje syndromu vyhoření pomocí kombinace přímé práce s klienty a jiné činnosti. V sociálních službách jsou klienti obecně považováni za více náročné, více ve stresu a pod vlivem emocí, proto je pochopitelné, že méně přímé práce s klientem – například v podobě dodatečné administrativy spojené s vedením agendy o případu – má blahodárný vliv na mentální zdraví sociálních pracovníků. Imigrační specialisté nevyhledávají oddych od přímé práce s klienty, naopak administrativní úkony jsou považovány spíše za nudnou součást práce.

Ani sociální pracovníci ani imigrační specialisté nepotřebují definovat lépe svou roli, náplň práce nebo kvalitněji zaučít na své pozici, aby se syndromu vyhoření vyhnuli, což poukazuje na dostatečně nastavené vnitřní procesy obou organizací.

Výsledky statistického zkoumání a hypotéz ukázaly, že pro pozici sociálního pracovníka a imigračního specialisty jsou jasně potřeba jiné dovednosti a splnění odlišných požadavků. Názory se liší také ve věci nabídky poskytovaných služeb a odlišné jsou také motivační faktory. Celkově můžeme tedy zhodnotit, že pozice sociálních pracovníků v ziskovém a neziskovém sektoru nejsou stejné.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo srovnání pozice sociálního pracovníka v neziskovém a ziskovém sektoru. Součástí práce bylo získání poznatků a specifikace role a osobnosti sociálního pracovníka v souladu s Etickým kodexem, popis metod sociální práce, neziskového a ziskového sektoru, a také zjišťování postojů, názorů a subjektivního hodnocení samotných sociálních pracovníků působících v sociálních službách v neziskové organizaci a imigračních specialistů v ziskové organizaci. Bakalářská práce se snažila zjistit, zda jsou tyto pozice spíše podobné nebo do jaké míry spíše odlišné.

Práce byla rozdělena na dvě části, a to na část teoretickou a praktickou.

Cílem teoretické části bylo popsat osobnost sociálního pracovníka a jeho kompetence, vyčlenit různé typy osobností sociálních pracovníků a osvětlit roli Etického kodexu. Tato část je důležitá pro uvědomění faktorů, které ovlivňují subjektivní náhled sociálního pracovníka na svou práci. Dále se práce zabývá sociální prací a metodikou sociální práce a vyčleňuje základní metody sociální práce s jednotlivcem, skupinou a komunitou. Následně práce popisuje a klasifikuje neziskový sektor, i z legislativního hlediska, a sektor ziskový. Tyto části dokreslují kontext sociální práce s cizinci v neziskovém i ziskovém sektoru.

Cílem praktické části bylo pak porovnat pomocí výzkumných metod obě pozice sociálního pracovníka v ziskové a neziskové oblasti. Tento výzkum probíhal kvantitativní metodou pomocí dotazníkového šetření mezi sociálními pracovníky v neziskové organizaci a imigračními specialisty v ziskové společnosti.

Bakalářská práce v teoretické i praktické části prokázala, že pozice sociálního pracovníka v ziskovém a neziskovém sektoru jsou rozdílné, a tím tak naplnila cíle této práce. Objasnila objektivní faktory i subjektivní názory mající vliv na tyto rozdílnosti.

SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ A LITERATURY

Seznam zdrojů

1. Bakošová, Z. (2005). *Sociální pedagogika jako životná pomoc*. Bratislava: Univerzita Komenského.
2. Barker, R. (2003). *The Social Work Dictionary*. Washington D.C.: NASW.
3. Bártlová, E. (2007). *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP v Ústí nad Labem.
4. Bellová, J. (1981). *Základy ekonomie: učební texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
5. Bergerová, M. (2013). *Řízení neziskových organizací*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní.
6. Boukal, P. (2009). *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica.
7. Deloitte. (2022). *Immigration Services: About our immigration practice*. Načteno z [www2.deloitte.com](https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/tax/solutions/immigration-services.html): <https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/tax/solutions/immigration-services.html>.
8. Deloitte. (2022). *Zdanění fyzických osob*. Načteno z [www2.deloitte.com](https://www2.deloitte.com/cz/cs/pages/tax/solutions/zdaneni-fyzickych-osob.html): <https://www2.deloitte.com/cz/cs/pages/tax/solutions/zdaneni-fyzickych-osob.html>.
9. Draganová, H. a kol. (2006). *Sociální starostlivost*. Martin: Osveta.
10. Drapela, J. V. (2011). *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál.
11. Drucker, P. F. (1994). *Řízení neziskových organizací: Praxe a principy*. Praha: Management Press.
12. Ferjenčík, J. (2000). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál.
13. Frič, P. (2000). *Strategie rozvoje neziskového sektoru*. Praha: Fórum dárců.
14. Gabriel, Z. (2008). *Psychologické poradenství v náhradní rodinné péči*. Praha: Grada.

15. Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
16. Hendl, J. (2004). *Přehled statistických metod zpracování dat: analýza a metaanalýza dat*. Praha: Portál.
17. Hudecová, A. et al. (2010). *Profesijné kompetencie sociálnych pracovníkov v kontexte intencionálnych a inštitucionálnych reflexií*. Banská Bystrica: Pedagogická fakulta UMB.
18. Chráska, M. (2007). *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada.
19. Ječný, D., & Štefanovič, J. (1994). *Spoločenský styk*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
20. Kopecká, I. (2012). *Psychologie 2: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada.
21. Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
22. Kováčiková, D. (2003). *Základné otázky z dejín sociálnej práce*. Žilina: Edis.
23. Kubalčíková, K. (2009). *Podpora neformálních pečovateli v podmínkách poskytování sociálních služeb pro seniory v ČR: příklad Pečovatelské služby*. Sociální práce / Sociálna práca (4/2012), s. 89-101.
24. Laca, P., & Laca, S. (2019). *Sociálna práca a sociálna pedagogika*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.
25. Laca, P., & Laca, S. (2020). *Koncept filozofie a etiky v sociálnej práci*. Příbram: Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna.
26. Laca, S. (2019). *Sociálna pedagogika*. Praha: PVŠPSS.
27. Laca, S. (2020). *Bildung, Sozialarbeit, öffentliche Verwaltung und regionale Entwicklung*. Kraków: Uniwersytet Pedagogiczny, Krakow.
28. Laca, S. (2021). *Koncept teórie a metód sociálnej práce*. Praha: PVŠPSS.
29. Levická, J. (2002). *Náčrt dejín sociálnej práce*. Trnava: SAP - Slovak Akademik Press.
30. Levická, J. (2002). *Teória sociálnej práce*. Trnava: SAP.

31. Levická, J. (2004). *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio.
32. ManagementMania. (2016). *Organizační kultura (Organizational Culture)*. Načteno z ManagementMania.com: <https://managementmania.com/cs/organizacni-kultura>.
33. Mátel, A., & Mališková, A. (2016). *Etické kodexy sociální práce*. Příbram: Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna.
34. Matoušek, O. (2007). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
35. Matoušek, O. (2008). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
36. Matoušek, O. a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
37. Mlčák, Z., Paulík, K., & Zášková, H. (2008). *Osobnost v kontextu prosociálního chování a zátěžové odolnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
38. Mühlpachr, P. (2016). *Úvod do sociální práce*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.
39. Nadace neziskovky. (2021). *Výroční zpráva 2020*. Načteno z Justice.cz: <https://or.justice.cz/ias/content/download?id=a6faec7bf4a8489e86b6bc5aff61159e>.
40. Nakonečný, M. (2009). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.
41. Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: MZ.
42. Navrátil, P., & Šimíková, I. (2003). *Komunitní sociální práce jako nástroj boje proti sociálnímu vyloučení: příklad Strategie sociální inkluze Romů v Brně*. *Sociální práce/ Sociální práca* (4/2003), s. 76-104.
43. Netinbag.com. (2022). *Co dělá imigrační specialista?* Načteno z Netinbag.com: <https://www.netinbag.com/cs/education/what-does-an-immigration-specialist-do.html>
44. Oláh, M., & Schavel, M. (2009). *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.
45. Pavelová, Ľ. a kol. (2013). *Komunitná sociálna práca. Sociálna práca v komunite*. Bratislava: IRIS.

46. Puskajlerová, I. (2013). *Alice Masaryková, zakladatelka české sociální práce*. Načteno z E-republika.ch: https://e-republika.cz/tiki-read_article.php?articleId=2331.
47. Rakušanová, P. (2003). *Třetí sektor a občanská participace v České republice*. *Naše společnost* (3-4/2003), s. 31-34.
48. Rektořík, J. (2001). *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení*. Praha: Ekopress.
49. Řezníček, M. (1994). *Sociální prevence a prevence kriminality v hl. městě Praze*. Praha: SSP.
50. Schavel, M. (2005). *Sociálne poradenstvo. Teórie a inšpirácie pre prax*. Šúrovce: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce.
51. Skovajsa, M. (2010). *Občanský sektor: Organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál.
52. Slovák, P. (2016). *Metódy, prístupy a stratégie uplatňované v sociálnych službách a poradenstve*. Trnava: UCM.
53. Soroková, T. (2011). *Repetitóriium psychologie*. Košice: Elfa, s.r.o.
54. Strieženec, Š. (2001). *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: AD.
55. Svět neziskovek. (2005). *Typologie NNO v ČR podle Státní politiky vůči NNO v letech 2015 - 2020*. Načteno z SvetNeziskovek.cz: <https://svetneziskovek.cz/management/typologie-nno-v-cr-podle-statni-politiky-vuci-nno-v-letech-2015-2020>.
56. Šedivý, M., & Medlíková, O. (2011). *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada Publishing.
57. Škarabelová, S. (2005). *Definice neziskového sektoru: Sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS*. Brno: Masarykova univerzita.
58. Tokárová, A. et al. (2003). *Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Akcent Print.
59. Vágnerová, M. (2010). *Psychologie osobnosti*. Praha: Karolinum.

60. Žilová, A. (2007). *Kapitoly z teórie sociálnej práce*. Žilina: Edis.

Seznam zákonů

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (2006). In *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra.
2. Zákon č. 586/1992 Sb., o dani z příjmu, ve znění pozdějších předpisů. (1992). In *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra.
3. Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů. (2012). In *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra.
4. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. (2012). In *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra.
5. Zákon č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech, ve znění pozdějších předpisů. (2002). In *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra.

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Seznam grafů

Kontingenční graf 1 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu pro hypotézu 1	51
Kontingenční graf 2 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu pro hypotézu 2	53
Kontingenční graf 3 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu pro hypotézu 3.....	55

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Respondenti	42
Tabulka 2 – Pohlaví	42
Tabulka 3 – Délka praxe	43
Tabulka 4 – Požadavky pro práci na pozici	44
Tabulka 5 – Dostatečnost požadavků	45
Tabulka 6 – Názor na nabídku služeb	45
Tabulka 7 – Vliv na nabídku poskytovaných služeb	46
Tabulka 8 – Motivace	47
Tabulka 9 – Jak zabránit syndromu vyhoření	47
Kontingenční tabulka 1 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu	49
Kontingenční tabulka 2 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu	50
Kontingenční tabulka 3 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu	52
Kontingenční tabulka 4 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu	52
Kontingenční tabulka 5 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu	54
Kontingenční tabulka 6 - Výpočet signifikance Chí-kvadrát testu	54

PŘÍLOHY

Příloha I.: Dotazník

1. Dotazník vyplňuji jako:
 - a. Imigrační specialista
 - b. Sociální pracovník

2. Vaše pohlaví:
 - a. Žena
 - b. Muž

3. Délka praxe ve Vaší organizaci:
 - a. 0-3
 - b. 3-6
 - c. 6-9

4. Jaké požadavky pro poskytování služeb klientům jsou pro Vaši pozici ve Vaší organizaci očekávány?
 - a. Vzdělání v konkrétním oboru
 - b. Délka předchozí praxe a technické znalosti v oboru
 - c. Znalost cizího jazyka
 - d. Schopnost empatické komunikace
 - e. Organizační schopnosti

5. Požadavky pro poskytování služeb klientům pro Vaši pozici ve Vaší organizaci jsou dostačující:
 - a. Ano, souhlasím
 - b. Spíše souhlasím
 - c. Souhlasím tak napůl
 - d. Spíše nesouhlasím
 - e. Ne, nesouhlasím

6. Jaký je Váš názor na nabídku poskytovaných služeb?

- a. Zcela dostačující
 - b. Dostačující
 - c. Dostačující tak napůl
 - d. Nedostačující
 - e. Zcela nedostačující
7. Co ovlivňuje Váš názor na nabídku poskytovaných služeb:
- a. Odborné technické znalosti
 - b. Schopnost srozumitelné a efektivní komunikace v cizím jazyce
 - c. Důvěryhodnost a schopnost přesvědčit klienta o svých zkušenostech
 - d. Možnost kreativity a flexibility při řešení problémů, případně umožnit změnu poskytovatele služeb
 - e. Možnost využít moderní technologie
8. Jaká je motivace pro práci na Vaší pozici ve Vaší organizaci?
- a. Finanční odměna a pracovní benefity
 - b. Práce má smysl
 - c. Seberealizace a zvyšování sebehodnoty
 - d. Osobní rozvoj
 - e. Pozitivní atmosféra a nálada v organizaci
9. Jak na Vaší pozici ve Vaší organizaci zabráníte syndromu vyhoření?
- a. Definice role pracovníka, náplně práce a prostor pro zaučení na pozici
 - b. Zpětná vazba od vedoucího pracovníka
 - c. Možnost dalšího vzdělávání a profesního růstu
 - d. Mimopracovní program
 - e. Kombinace přímé práce s klienty a jiné činnosti

Příloha II.: Tabulka kritické hodnoty testového kritéria chí-kvadrát (Chráška, 2007, s. 248)

Stupně volnosti	Hladina významnosti	
	0,05	0,01
1	3,841	6,635
2	5,991	9,21
3	7,815	11,341
4	9,483	13,277
5	11,070	15,086
6	12,592	16,812
7	14,067	18,475
8	15,507	20,09
9	16,919	21,666
10	18,307	23,209
11	19,675	24,725
12	21,026	26,217
13	22,362	27,688
14	23,685	29,141
15	24,996	30,578
16	26,296	32
17	27,587	33,409
18	28,868	34,805
19	30,144	36,191
20	31,410	37,566

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Jana Michálková

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Srovnání pozice sociálního pracovníka v ziskovém a neziskovém sektoru

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2022

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 8 455

Ostatní text: 119 837

Celkový počet znaků: 128 292

Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta/-tky: Mgr. Jana Michálková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Srovnání pozice sociálního pracovníka v ziskovém a neziskovém sektoru

Vedoucí/oponent práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, PhD.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 68

Počet stránek příloh: 4

Počet titulů v seznamu literatury: 65

Celkový počet znaků: 128 292

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	•			
--	---	--	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	•			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	•			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	•			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		•		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		•		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	•			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	•			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		•		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	•			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		•		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části

	•			
--	---	--	--	--

*

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

v daném tématu

Návaznost kapitol a subkapitol

		•		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	•			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		•		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Nemám otázky do diskusie.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka predkladanej bakalárskej práce Jana Micháľková, sa zaoberá vo svojej práci sociálnou problematikou a to vidíme už v samotnom názve Srovnání pozice sociálního pracovníka v ziskovém a neziskovém sektoru. Štruktúra práce obsahuje v jednotlivých kapitolách a podkapitolách skúmanú problematiku. Autorka má praktické skúsenosti s tou problematikou v praxi, preto jej patrí pochvala, že sa pustila do náročnej problematiky v rámci sociálnej práce.

V úvode autorka charakterizuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách, taktiež si v anotácii vytýčila cieľ svojej bakalárskej práci. Autorka pri písaní použila adekvátnu odbornú literatúru, ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov (autorka použila nielen domácu literatúru ale aj zahraničné publikácie, k tejto problematike, za čo jej patrí pochvala). Predkladaná bakalárska práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V práci sa nájdu formálne nedostatky v rámci predpísanej normy. Predkladaná bakalárska práca sa člení na teoretickú a empirickú časť.

Teoretickej časť práce opisuje pohľad na zvolenú problematiku v troch hlavných kapitolách a podkapitolách. Prvá kapitola je venovaná charakteristike sociálneho pracovníka a jeho typológie, druhá kapitola rozoberá metódy sociálnej práce s ktorou sa sociálny pracovník stretáva vo svojej praxi. Tretia kapitola sa venuje neziskovému a ziskovému sektoru.

Praktickú časť tvorí posledná kapitola štvrtá, ktorá je prínosom predkladanej práce. Empirická časť je veľmi dobre a priehľadne spracovaná, kde bola využitá vhodná kvantitatívna metóda – dotazníka, boli stanovené hypotézy a to nulová a alternatívna. Následne sa výsledky spracovali teda vyhodnotené aplikovanou štatistikou chi-kvadratu. Za prínosne v tejto práci – empirickej časti je, že autorka skúmala sociálneho pracovníka v neziskovom sektoru a imigračného špecialistu v ziskovom sektoru.

Domnievame sa, že predložená bakalárska práca aj na napriek niektorým nedostatkom je zaujímavá spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji*

- práca spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikace:

- klasifikujem ju stupňom – 1 - 2 dle obhajoby

Datum, podpis: 18.08.2022



* nehodící se, škrtněte

**Posudek oponenta bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Jana Michálková**

Obor studia: **Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii**

Název práce: **Srovnání pozice sociálního pracovníka v ziskovém a neziskovém sektoru**

Oponent práce: Mgr. Iveta Jelínková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh):

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury:

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Udělal byste s odstupem času v rámci Vašeho výzkumu něco jinak? Vyskytly se nějaké okolnosti, limity, které mohly zkreslit výsledky výzkumu?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Hlavním tématem předložené bakalářské práce je srovnání pozice sociálního pracovníka v neziskovém versus ziskovém sektoru. Zvolené zaměření práce je úzce spjato se studovaným oborem.

Bakalářská práce je standardně dělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část je postavena na třech hlavních kapitolách, v nichž se autorka z různých pohledů snaží přiblížit hlavnímu tématu práce. V první kapitole práce se můžeme seznámit s osobností sociálního pracovníka, konkrétně s jeho charakteristikou, kompetencemi, typologií a v závěru kapitoly s etickým kodexem. V druhé kapitole práce autorka představuje sociální práci, konkrétně některé z jejích metod. Třetí kapitola práce je věnována neziskovému sektoru, jeho klasifikaci a legislativně a autorka se zmiňuje i o sektoru ziskovém a roli sociálního pracovníka v něm.

Jednotlivé kapitoly teoretické části na sebe celkem logicky navazují, text je psán čtivou formou, seznamuje s podstatnými fakty, které se přímo týkají samotného tématu práce. Protože se práce zabývá rozdílností ziskového a neziskového sektoru, chybí mi v teoretické části více informací o tomto tématu, hlavně co se ziskového sektoru týká. I rozdělení do samostatných kapitol, ziskový versus neziskový sektor by bylo práci přínosné.

Výzkumnou část práce tvoří šetření, pro které studentka zvolila kvantitativní výzkum formou dotazníku. V této části práce seznamuje s cílem a hypotézami výzkumu, zkoumaným vzorkem, seznamuje nás s otázkami v dotazníku a vyhodnocením jednotlivých hypotéz.

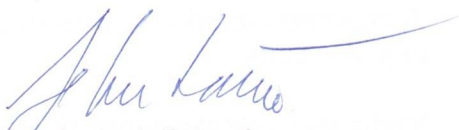
Sebraná data byla zpracována pečlivě podle jednotlivých kritérií standardu. Velmi kvalitně je zpracována Diskuse, ve které autorka podrobně reflektuje výsledky výzkumu. V této části práce není dostatečně teoreticky představena kvantitativní metoda výzkumu ani proces stanovení hypotéz.

Formální stránka práce – kap. 2 nejasné uvádění zdrojů; podk. 3.3.1 zdroje chybí; str 17 hrubé chyby.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **1 - 2 – dle obhajoby**

V Praze 10. 8. 2022


Mgr. Ivetta Jelínková