

Sociální a sociálně pedagogická práce s Romy

Bc. Tamara Sichálková

Diplomová práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Tamara Sichálková**
Osobní číslo: **H150146**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Sociální a sociálně pedagogická práce s Romy**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociálních podmínek života Romů a sociálně pedagogické intervence.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tisková/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociálna pedagogika ako životná pomoc. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008. ISBN 978-80-969944-0-3.

BALVÍN, Jaroslav, Lukasz KWADRANS a Małgorzata KOWALCZYK. Situation of the Roma minority in the Czech Republic, Hungary, Poland and Slovakia. vol. 2. Wrocław: Prom, 2011. ISBN 978-83-62969-01-2.

FÓNADOVÁ, Laura. Nenechali se vyloučit: sociální vzestupy Romů v české společnosti. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-6574-1.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

PROCHÁZKA, Miroslav. Sociální pedagogika. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3470-5.

URBAN, David. Sociální práce s romskými rodinami. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2015. ISBN 978-80-7422-457-7.

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

22. listopadu 2016

Termín odevzdání diplomové práce:

20. dubna 2017

Ve Zlíně dne 22. listopadu 2016



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 4.4.2017

.....
.....
.....

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 17b Zveřejňování závěrečných prací;

²⁾ Vyrobek školy nevylučuje zveřejnění elektronické, diplomové, bakalářské a magisterské práce, a k jejímu použití obhajoba, včetně poměrné úpravy a výsledky obhajoby prostřednictvím datového bankovního systému, způsob zveřejnění rovněž učiní předpis vztahující se k ní.

(2) *Dokladní, diplomová, habilitační a vědecká práce odevedaná uchazečem k odložené rozvědké části též může být rovněž před pracovními dny před konáním úvahyby zveřejněny k náležitě ochranné v místě určeném vyšetřovatelem vysoce školy nebo není-li tak určeno, v místě pracovního ústavu školy, kde se má konat odložená práce. Každý si může za zveřejnění práce požadovat na své náklady výpis, opisy nebo rozmnožení.*

(3) *Přání, že odložená práce aniž součástí se zveřejněním své práce podle tohoto odstavce, bez ohledu na výsledek odloženosti.*

2) *zákon č. 111/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, § 25 odst. 3:*

(2) *Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, u jehož výkonu má účelové přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výkonu nebo k vlastnímu potřebě dílo vytvářené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školské dílo).*

3) *zákon č. 111/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, § 60 školské dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají na území svého právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školské dílo) (§ 25 odst.*

3). *Opírá-li autor takového díla svého díla bez výzvy díla, mohou se tyto osoby domáhat náhrady škody tímto právem, jako v případě soudu. Ústanovení § 25 odst. 3 zůstává nezměněno.*

(2) *Není-li možné jinak, může autor školského díla své dílo užit či poskytnout jinému účelu, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat aby jim autor školského díla a vydávajícího donátelského v souvislosti s užitím díla či poskytnutím díla poskytl náhradu z přímého příjmu na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše, pokud se přitom k její výši dohodnou škola nebo školským či vzdělávacím zařízením a autorem školského díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá terénní prací ve vyloučených lokalitách a vztahy mezi terénními pracovníky a jejich romskými klienty. Romové jsou neustále žhavým a emocionálně laděným tématem v naší společnosti. Na úrovni obcí a měst se řeší problémy v souvislosti s romskou minoritou a sociálně vyloučenými lokalitami pomocí nebo prostřednictvím terénní sociální práce. Tato sociální činnost v přirozeném prostředí sociálně vyloučených lidí je emočně náročná a často bez viditelných výsledků. Cílem tohoto projektu je objasnění důležitosti osobností terénních sociálních pracovníků ve vztahu k jejich klientům při řešení problémů. Projekt také zjišťuje fakta, zda má prostředí, v kterém se daná lokalita nachází, vliv na úspěšnost řešených problémů.

Klíčová slova: Terénní sociální práce, sociální vyloučení, osobnost, mezilidské vztahy, Romové

ABSTRACT

This thesis deals with the street work in excluded localities and with the relationships between the street workers and their Romany clients. Romanies are continuously a glowing and an emotional topic in our society. The problems with the Romany minority and the social excluded localities are solved with the help of the street social work in the villages and towns. This social work in the natural environment of the social excluded people is emotionally difficult and often without any evident results. The aim of this project is to determine the importance of the personal street social workers in solving problems with the clients. This project also proves the facts of the place influence on the success in solving problems.

Keywords: Street social work, social exclusion, personality, human relationships, Romanies

Děkuji panu doc. PhDr. Mgr. Balvínovi, CSc. za odborné vedení mé diplomové práce, cenné rady, připomínky a trpělivost. Dále děkuji především dcerám Michalce a Natálce za velkou trpělivost a pomoc a také všem, kteří mě při studiu podporovali a pomáhali mi.

„Pomoz všem tak daleko, jak chtějí jít, a o kousek dál.“

Wilhelm Reich

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A ZÁKLADNÍM POJMŮM	11
1.1 ZKOUMANÉ TÉMA V LITERATUŘE DOMÁCÍ, ZAHRANIČNÍ A CIZOJAZYČNÉ	11
1.2 VZTAH ZKOUMANÉHO TÉMATU K SOCIÁLNÍ PEDAGOGICE	13
1.3 K ZÁKLADNÍM POJMŮM	17
2 ROMOVÉ, SOCIÁLNÍ PODMÍNKY JEJICH ŽIVOTA V MINULOSTI A SOUČASNOSTI	26
2.1 MINULOST	26
2.2 SOUČASNOST	27
2.3 VZTAH A POMOC PŘI ŘEŠENÍ OBTÍŽNÝCH SOCIÁLNÍCH PODMÍNEK ROMSKÝCH RODIN	29
3 ŘEŠENÍ SOCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ ROMSKÝCH KOMUNIT V RÁMCI ČESKÉ REPUBLIKY	34
3.1 RADA VLÁDY PRO ZÁLEŽITOSTI ROMSKÝCH MENŠIN A JEJÍ POMOC K INTEGRACI ROMŮ	34
3.2 ZLÍNSKÝ KRAJ, KONCEPCE ROMSKÉ INTEGRACE A POMOC V TOMTO KRAJI	35
3.3 VYBRANÉ ORGANIZACE A MĚSTA ZABÝVAJÍCÍ SE ŘEŠENÍM SOCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ, PROJEKT MPSV	38
II PRAKTICKÁ ČÁST	43
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	44
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, VÝZKUMNÉ OTÁZKY	44
4.2 POJETÍ VÝZKUMU	44
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	45
4.4 TECHNIKY VÝZKUMU	45
4.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	47
4.5.1 Otevřené kódování	47
4.5.2 Axiální kódování	55
4.5.3 Selektivní kódování	58
5 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	60
5.1 VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU, DOPORUČENÍ PRO PRAXI	68
ZÁVĚR	71
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	73
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	78
SEZNAM OBRÁZKŮ	79
SEZNAM PŘÍLOH	80

ÚVOD

Tato diplomová práce se věnuje terénní práci a vztahům mezi terénními sociálními pracovníky a jejich klienty, kterými jsou Romové v nepříznivé sociální situaci. Terénní práce byla mapována v lokalitách nejmenovaného kraje v ČR.

Téma diplomové práce jsem si vybrala proto, že mi je hodně blízké a ve svém zaměstnání se s romskými lidmi každodenně setkávám. Pomoc terénních sociálních pracovníků se zaměřuje především na romskou populaci, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci, je společensky, kulturně vyloučena nebo tímto vyloučením ohrožena. Terénní sociální pracovník hraje v romských lokalitách důležitou roli. Při výkonu tohoto zaměstnání, které se orientuje na pomoc romským lidem, je velmi zásadní znalost romské problematiky, jejich mentality a aspoň částečně znalost historie Romů. Jde o pochopení myšlení a jednání těchto lidí bez předsudků. Terénní pracovník je nezřídka jakýsi prostředník mezi těmito lidmi a různými institucemi, které nenajdou odvahu do sociálně vyloučených lokalit vkročit.

Cílem práce bude objevit důležité činitele, kteří se významně podílejí na kladných výsledcích terénní sociální práce ve vztahu pracovník a klient. Budeme také zkoumat důležitost osobnosti sociálního pracovníka v pracovním procesu.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Hlavním tématem je terénní sociální pracovník pohybující se v přirozeném prostředí svých klientů, kterými jsou Romové. Přirozeným prostředím jsou míněny jak sociálně vyloučené lokality, tak i městské byty, nájemní byty soukromníků i ubytovny. První kapitola vymezuje stav zkoumaného problému v zahraniční literatuře, cizojazyčné i domácí, také ve vztahu se sociální pedagogikou, dále rozebírá hlavní pojmy práce. Druhá kapitola pojednává o sociálních podmínkách Romů v minulosti i současnosti a řešení jejich obtížných sociálních podmínek. Třetí kapitola pojednává o možnostech pomoci Romům v rámci České republiky.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A ZÁKLADNÍM POJMŮM

Posláním profesionálního pracovníka je každému uživateli služby porozumět, mít o něj zájem, pochopit ho, směřovat ho správnou cestou, být nezaujatý a nestranný. Je mnoho těch, kteří pomoc od druhých potřebují, protože se ocitli v nouzi, mají problémy, neví kudy kam. Hodně z těchto lidí je jakoby uzavřeno ve své ulitě, pohybují se v takovém prostředí, z kterého se nemohou sami vymanit. Proto jsou tady terénní práce a terénní sociální pracovníci, kteří různá taková místa navštěvují a snaží se osoby potřebné pomoci kontaktovat.

1.1 Zkoumané téma v literatuře domácí, zahraniční a cizojazyčné

Navrátil a Musil (2003, s. 202 – 208) uvádí šest základních pilířů sociální práce s Romy:

Pilíř první: Systematické znalosti o romské menšině.

Pilíř druhý: Systematické znalosti o člověku i společnosti jsou nezbytné.

Pilíř třetí: Sebepoznání je nezbytné.

Pilíř čtvrtý: Hodnota a důstojnost každého člověka je východisko.

Pilíř pátý: Úprava metod a technik běžně používaných v sociální práci je účelná.

Pilíř šestý: Pozornost je třeba věnovat jednotlivci i sociálnímu prostředí.

Značná proměnlivost sociálních problémů, jejich důvod vzniku a důsledky jsou příčinou dopadu na rozmanitý život člověka, celé skupiny, komunity. Žádá proto, aby při jejich rozpoznání a řešení spolupracovali specialisté a příslušné orgány, které problémy posuzují, zjišťují nálezy a rozhodují. Vztahy spolupráce utváří sociální pracovník. Kvalita vztahů záleží na osobních vlastnostech pracovníka, jeho znalostech a množství přehledu o problémech, které souvisí s řešenou problematikou. (Mühlpachr, 2004, s. 55)

Sociální opora je vnímána jako velmi cenný způsob jednání ve vztahu pomoci člověku. Sociální práce by měla sociální oporu poskytovat. Pojem samostatné sociální práce i její úlohy, by se mohl vyjádřit jako poskytování pomoci prostřednictvím sociální opory a podpory. Pomoc, která je poskytována cílovým skupinám, není vnímána jen jako sociální podpora, ale i jako opora, kterou je vhodné doplnit k podpoře. Bez opory by klienti určitě nemohli být. (Brnula, 2013, s. 25)

Pomoc profesionální a pomoc v běžném životě je hranicí s velmi dynamickým pohybem. Profesionální pomoc je typická v tom, že na ni přichází řada až ostatní způsoby, kterými

lidé své problémy řeší, selhávají nebo na ně nejsou schopni lidé dosáhnout ze společenských či osobních důvodů. Člověk profesionální pomoc vnímá jako neobyčejnou situaci, z toho důvodu, že běžné problémy řeší přímo ve svém prostředí a okolí. Pomoc odborníka nastupuje tehdy, až jsou vyčerpány možnosti vzájemné mezilidské pomoci. (Úlehla, 2007 cit. podle Brnula, 2013, s. 21)

Thompson (2009, s. 15 – 16) uvádí, že je sociální práce jednoduše to, co sociální pracovníci dělají. Mezi tuto práci lze zahrnout posouzení potřeby a okolností těch, kteří požádají a jsou sociálně potřební, pomoc při nákupech, poskytování služeb při zajištění potřeb, zmírnění škodlivé nebo neuspokojivé situace. Pracovník se zapojuje do řešení problémů, podpůrných činností jednotlivců, rodin, skupin, komunit a působí zde také jako facilitátor. Dále posuzuje povahu a stupeň rizika, kterému jsou vystaveny sociálně ohrožené osoby. Sociální pracovník vytváří, zavádí a vyhodnocuje plány na ochranu klienta, spolupracuje se soudem, poskytuje mu zprávy a pomáhá najít nejvhodnější řešení. Sociální práce tvoří multidisciplinární programy a projekty na podporu klientů a těží z úsilí ostatních profesionálů.

Navrátil a Musil (2003, s. 200 – 202) uvádějí otázky, na které by si měli sociální pracovníci umět odpovědět při práci s Romy: Jak pohlíží klient na životní situaci, ve které se momentálně nachází, a které problémy jsou pro něj nejzávažnější? Jaké nároky společenského prostředí jsou pro klienta nezvladatelné z důvodu jeho příslušnosti k jiné kultuře, a jaké překážky z nich vyplývají? Jaké nároky společenského prostředí jsou pro klienta nezvladatelné z důvodu skepse a odcizení směrem k majoritní společnosti a jejím institucím, a jaké nesnáze z nich vyplývají? S jakými nepříznivými postoji ke kulturním a tělesným odlišnostem se klient setkává a jaké problémy z toho vyvstávají? Jak těžce dostupné jsou šance pro klienta k uspokojení jeho potřeb, a co z tohoto vyplývá za překážky? Jak těžké je pro klienta prosadit své přání a nároky, a jaké nesnáze z těchto těžkostí vyvstávají? Má klient po zkušenostech s majoritou problémy psychické či vztahové, pocity cizince ve společnosti atd.? Mohly by se nějaké přednosti menšiny, např. jiná kultura, příslušnost k menšině, osobní zkušenosti, použít jako zdroj ke zlepšení klientova sociálního fungování? Měly by se vzít v úvahu podstatné a klíčové znaky klienta při řešení problému v jeho životní situaci? Jaké zprávy, vědomosti, prožitky, služby jsou pro klienta důležité, aby mohl překonat to, co ho omezuje a mohl využít svých potencionálních výhod ve své životní situaci? Je pomoc ze strany sociálního pracovníka taková pomoc, kterou klient očekává?

Podobně jako lékaři, analytici, psychoterapeuti vykonávají i moderní sociální pracovníci lékařské činnosti. V tradičním pojetí, ale sociální pečovatelský nebyl. Byl to ten, který přerozděloval milodary, věnoval se dobročinnosti, ale neléčil. Náplň práce sociálního pracovníka je opatrovnictví, které se od historického pojetí přeneslo až dodnes. V této době ve větší míře sociální pracovník provozuje i činnost léčebnou. Jeho činnost nespočívá v léčení fyzicky nemocných osob. Mnohdy, ale tvrdí, i když je to sporné, že je léčitel nemocných duší osob. Jednoznačné je pro pracovníka to, že je jeho povinností vést ke zlepšení a léčit sociálně nemocné klienty tak, jak je v jeho možnostech. V tomto pojetí jsou hlavní problémy lékařů a sociálních pracovníků stejné. Lékařský diplom, ani medicínské vzdělání sice sociální pracovník nemá, ale jeho povolání a profese lékaře se může připodobnit. Prehistorický model práce sociálního pracovníka v moderní době je ve shodě se zásadním modelem profese lékaře. (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 77)

Některé ze způsobů provedení péče neskrývají svůj cíl změnit svět klienta. Terapeutické východisko předpokládá, že osoba, která je závislá na návykových látkách, přestane tyto látky užívat, že se k těmto látkám nedostane, že se začne pohybovat v jiném okruhu lidí, že bude žít jinak a v jiném prostředí než dosud. Evaluace potřeb klienta a jeho situace se stala nezbytností, bez které se v současné době nemůže kvalitní sociální služba vůbec obejít. Dokonce v některých zemích zákon ukládá, že pokud není v určitých případech schopen klient definovat své potřeby, tak nesmí být agentura, která bude vyhodnocovat potřeby klienta shodná s tou, která bude službu poskytovat. V ČR se tato zásada uplatňuje v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí. Zde tyto potřeby hodnotí státní úředník. (Matoušek a kol., 2005, s. 18)

1.2 Vztah zkoumaného tématu k sociální pedagogice

Sociální práce a terénní sociální práce jsou v těsné spojitosti se sociální pedagogikou. Sociální pedagogika je vědní, hraniční disciplína a je odvětvím pedagogiky. Zajímá ji osobnost člověka a vztah sociálního prostředí a výchovy působící na tuto osobnost. Dále ji zajímá výchovné působení na problémové či sociálně znevýhodněné jednotlivce nebo skupiny lidí. Právě sociální práce se zaměřuje na osoby, které se pohybují na okraji společnosti, jsou problémové, sociálně potřebné, vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené. Sociální pracovníci se snaží v problémových situacích pomáhat a také těmto situacím předcházet. Obor sociální práce se školách středních i vysokých se snaží v současnosti zaměřovat na odbornou praxi, které povedou studenty k většímu rozhledu, pochopení a zkušenostem.

Při vzniku problémů se utváří sociální pedagogika. Život si bytí sociální pedagogiky žádá z důvodu nedostatku výchovy v oblasti společenské, kulturní, v systému ekologickém a i v sebepoznávání člověka. Různé životní situace, kdy se jedinec začleňuje do společnosti, rodina a škola nejsou schopny plnit své funkce. To všechno jsou okolnosti, kdy je potřeba pomoci. V těchto situacích, kdy je poskytnuta pomoc skupině i jednotlivci, předcházíme trvání problému. (Bakošová, 2008, s. 58)

Bakošová (2008, s. 175-176) uvádí dvě možnosti řešení romského problému pomocí sociální pedagogiky. V první celospolečenské úrovni by toto měl obsahovat vládní program vztahující se k romské problematice. Měl by bojovat proti negramotnosti, být nápomocen při romské integraci do společnosti, působit preventivně, pomáhat nezaměstnaným Romům při hledání pracovních míst. Nutností je podpora ve vzdělávání a osvěty, které vedou k seznámení tradiční romské kultury. Integrace Romů do společnosti by měla být podporována na úrovni samospráv a obcí, je třeba naslouchat jejich potřebám a snažit se o naplňování jejich požadavků, které plynou z jejich zvyklostí a specifík. Ve druhé individuální úrovni je při vzdělávání velmi nutné brát v úvahu biologické a psychologické anomálie dětí a mládeže, jejich rozvoj, a v této závislosti tvořit individuální programy vzdělávání.

Sociální pedagogika v současné době nabízí řešení velmi vážných problémů ve výchově a v sociálních vztazích. V práci pozorujeme oblast společenskou, kde je třeba najít odpověď, jestli je možnost nalezení skutečného místa sociálně pedagogické činnosti, jejího účelu, směřování a úmyslu. Máme ponětí o tom, že v listinách, které určují charakter sociální politiky, je pro tvůrce důležité vyhledat hlavní body, které by byly jejich oporou. Mluví se o rovnosti šancí a náhradě vstupních znevýhodněních, o potřebě aktivního společenského učení, o rozboru nebezpečných jevů společenského prostředí, o úkolech osob přiměřeného věku a atmosféře kolektivu, ale i o účelu sociálně pedagogického setkání a podpory a o měřitelnosti efektu této práce, o výchově proti závislosti na drogách. (Procházka, 2012, s. 86)

Mezi obory, které jsou zařazeny do pomáhajících profesí, patří i sociální pedagogika. Je orientovaná na člověka, staví na důrazu k účtě k individuálním potřebám klienta. Sociální pedagog a jeho oblast působení se často mění. Proto je problém najít společný bod, který by povolání sociálního pedagoga v dnešní společnosti přímo a výrazně určil. I tak se mohou najít účelné rysy, které profesi sociálního pedagoga určují. (Procházka, 2012, s. 73)

Při rozboru vzájemné vazby mezi sociální pedagogikou a sociální prací je možné považovat sociální pedagogiku za vědu více teoretickou a všeobecnou. Sociální pedagogika zdůrazňuje sociálně – výchovné aspekty ve vztahu k člověku, který se ocitl v sociální krizi, a záměrným působením v přirozeném prostředí napomáhá prevenci vzniku dysfunkčních jevů, např. řešení volného času prostřednictvím zájmové činnosti mládeže jako alternativa závislosti na drogách, pomoc rodinám v krizi atd. Sociální práce je vědou, která je více praktická a aplikovaná na rozdíl od sociální pedagogiky. Přesahuje její rámec, využívá poznatky jiných věd např. pedagogiky, práva, sociologie, sociální politiky apod. Soustředí se na oblast sociální pomoci, v souvislosti s aktivitami sociálního pracovníka. Sociální pedagogika, sociální práce a jejich vzájemný vztah není zatím ujasněný v praktické ani teoretické rovině, a to ani v zahraničí ani u nás. (Hroncová a kol., 2008, s. 184 – 185)

V prostředí vysokých škol je sociální práce oborem, který vzdělává sociální pracovníky. Také může být sociální práce předmětem nebo specializací při vzdělávání sociálních pracovníků. Svoji podstatu má hlavně při přípravě sociálních a speciálních pedagogů. Na Masarykově univerzitě v Brně na Pedagogické fakultě je sociální práce samostatným předmětem, ale i specializací studentů bakalářského studia v kombinované formě. Předmět vyučovaný v bakalářském a magisterském studiu poskytuje teorii i praxi k výzkumu na poli působnosti metod sociální práce. Převážně studentům prezenčního studia je v druhém ročníku umožněno spojit předmět sociální pedagogiky s praxí. Tato praxe probíhá v jednotlivých týdnech v průběhu třetího semestru a jako souvislá praxe v semestru čtvrtém. Tato praxe napomáhá studentům pochopit, jak náročná je profese. Dále napomáhá k pochopení toho, jakou významnost má spojení výzkumu, který do sociální práce vnáší nové metody, filozofii s teorií. Ve vědeckých pracích studentů se objevují témata sociální práce. O tyto náměty se zajímají i studující jiné pedagogické obory. Studenti se snaží kontaktovat pracovníky, kteří na katedře sociální pedagogiky pracují. Jejich zájmem jsou oblasti sociálně znevýhodněných a vyloučených skupin především v souvislosti s pedagogickou prací. (Gulová, 2011, s. 74)

Při práci s romským etnikem lze uplatnit sociální výchovu. Tato oblast je skutečnou šancí, aby byla výchova opravdu sociální tím, jak utváří vztah, motivuje ke vzdělání, utváří celkově osobnost člověka. To všechno se děje za předpokladu, že se problémový jedinec zařadí úspěšně do normálního života. Sociálně-výchovná terénní činnost zahrnuje činnosti přímé a nepřímé. Přímou prací se rozumí aktivita, která pracuje s cílovými skupinami, jak

v terénu, tak i někdy v zařízeních. Řadí se zde práce na ulici tzv. streetwork, která je vykonávána v různých lokalitách a také v nízkoprahových zařízeních. Tomu předchází monitorování terénu z různých potřebných pohledů. Velmi často jde o místa, kde se sdružují děti a mládež. Prostor by měl být vymezený, mělo by to být sídliště, park a další místa, ale tato nemůžou být velmi rozsáhlá. (Kraus, 2008, s. 184 – 185)

Průvodce vzděláním pro studenty sociální práce

V rámci projektu *Zvýšení připravenosti studujících sociální práce na měnící se požadavky a potřeby budoucích zaměstnavatelů pomocí kvalitnějšího vzdělávání v oblasti odborné praxe studujících* vznikl text *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci*. Tento projekt byl financován ze státního rozpočtu ČR a Evropským sociálním fondem. Na publikaci se podílela celá řada odborníků: tým z katedry sociální práce Zdravotnické fakulty Ostravské univerzity v Ostravě, učitelé seminářů odborné praxe, studenti a zástupci spolupracujících, partnerských organizací. Mezi organizace, které na projektu spolupracovaly, patří např. Úsek sociálních pracovníků ve Fakultní nemocnici s poliklinikou v Ostravě, Kofoedova škola, o. s., SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o. s., Slezská diakonie, Sdružení sociálních asistentů, o. s., MENS SANA, o. s., Odbor sociálně-právní ochrany dětí Úřadu městského obvodu Ostrava – Jih. Dále pomohly publikaci vzniknout i další organizace, které partnerské nebyly např. FOD Ostrava, Vzájemné soužití, o. s., Domov pro seniory Sluníčko v Ostravě. (Kahánková a kol., 2007, s. 6)

Průvodce vzděláním v sociální práci byl připraven pro studenty sociální práce. Studenti se tak mohou lépe orientovat v oblastech praxe v souvislosti s odborným vzděláváním, především při výkonu praxe a seminářů vztahující se k této praxi. V publikaci je možno najít základní požadavky a informace, které se vztahují k soustavě odborného praktického vzdělávání. Jsou zde i návrhy pro profesionální rozvoj. Text vznikl na základě inovace odborné praxe v dnešní době. Pro studenty sociální práce, kteří ještě vykonávali praxi v dřívější době, je to výzva v této oblasti. (Kahánková, 2007, s. 9)

Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci obsahuje devět kapitol. První uvádí obecné informace a nejdůležitější pojmy odborného praktického vzdělávání. V druhé kapitole jsou popsány úkoly a také povinnosti všech zainteresovaných v tomto vzdělávání. Třetí kapitola popisuje činnosti studentů, které vykonávají v rámci této praxe. Další oddíl knihy se věnuje cílům učení studentů a učí je s nimi pracovat. Další kapitoly uvádějí oblasti a cíle učení, pracovní úkoly, dále informace o individuálních cílech v souvislosti

s učením a výkonem odborné praxe. Sedmý díl publikace zahrnuje témata pro semináře spojené s odbornou praxí. Osmá kapitola se zabývá důležitými tématy ovlivňující proces učení studentů. Poslední díl odborného textu uvádí právní otázky, které mají souvislost s odbornou praxí. (Kahánková, 2007, s. 9)

1.3 K základním pojmům

Ke zkoumanému tématu se pojí hlavní, nejdůležitější a základní pojmy, které jsme zde vymezili. Vztahují se k terénní práci v sociálně vyloučených lokalitách a k romským klientům. Za důležitý je považován vztah v sociální práci mezi pracovníkem a klientem.

Vztah v sociální práci

Psychoanalytické pojetí považuje u dětí za mentalizaci schopnost porozumět druhému člověku a u dospělého tento jev nazývá reflektivní funkce self. Schopnost vcítit se do druhého člověka by měla předcházet ubližování druhému. Tato schopnost dokáže sebe chránit tak, že si umí vyložit jednání druhých osob a správně na něj zareagovat. Umění vybavení si mentálních pochodů druhých lidí může pro rozvíjení sociálních vztahů znamenat hlavní podmínky. Podle psychoanalytických a kognitivních výzkumů nestojí schopnost porozumění na základech přítomnosti a genetiky. Porozumění druhému se člověk učí od narození, ze začátku je to ve vztahu k matce a nejbližším. (Géringová, 2011, s. 73 – 74)

Intervence s klientem se pomáhajícímu často přehrávají i v další části dne, kdy je v klidu a v hlavě se snaží své poznatky urovnat. Pro zvládnutí emocí a prožívání ve vztahu ke klientovi prochází odborníci potřebnými výcviky. Také je zapotřebí umět rozpoznat vlastní prožitky ve vztahu k indukovanému prožívání s klientem. Při empatii je důležité, aby si uměl pomáhající přivodit pocity takové, jaké právě prožívá klient a snažit se o těchto pocitech otevřeně mluvit. Nejde jen o to, aby pomáhající porozuměl sdělovanému pomocí logiky, ale aby pochopil postoj klienta k dané věci. (Hájek, 2006, s. 66)

Na počátku i na konci sociální práce stojí empatie ve spojení s vřelostí a vstřícností směrem ke klientům. Naprostá empatie vede k pochopení pocitů klienta, a tím efektivní a odborné činnosti. Situaci klienta nemusí pomáhat přinášet zkoumání problémů jen povrchním způsobem. Toto povrchní zkoumání také nemusí uspokojovat pracovníka profesně. Hodně klientů dopadem svého žití se jeví jako značně problémových a řada z nich je agresivních. Mohou to být lidé postižení až extrémně velkým sociálním vyloučením, konfliktní, osoby dlouhodobě nezaměstnané a osoby snažící se z momentální situace co nejvíce vytěžit. So-

ciální pracovník by měl akceptovat člověka bez předsudků, ale toto není jednoduché vzhledem ke zmiňovaným skupinám. Přijímat tyto osoby znamená nemoralizovat je. Velmi snadné je klienta vyhodit s tím, že nic neumí, k ničemu není a nedá se mu pomoci. Do těžké situace se dostalo mnoho klientů z důvodu různých problémů, které mohly vznikat už před jejich narozením. Důležitou roli zde sehrávají i genetické dispozice, prostředí rodinné, dále charakter i další činitelé, kteří nejsou ovlivnitelní ani nejdou změnit. (Gulová, 2011, s. 36 – 37)

Pracovníci pomáhajících profesí a samotné pomáhání využívají různé kontrolní mechanismy. Sociální kurátoři, pracovníci probační a mediační služby nebo vězeňský dozor mají větší míru kontroly. V jiných případech záleží na osobnostech pracovníků, jak budou postupovat a v jaké míře budou kontrolovat. Mohou to být terapeuti, vychovatelé, učitelé, poradci nebo sociální pracovníci, kteří pracují s rodinami. Mezi pracovníky, kteří disponují s minimální formální pravomocí, patří streetworkeri, pracovníci linek důvěry nebo pracovníci nízkoprahových nebo krizových center. S těmito pracovníky je spojen přístup direktivní a nedirektivní. V současnosti je praxe taková, že preferuje, aby pracovník klienta neodsuzoval ani nemoralizoval. Praxe ve vztahu mezi aktéry se zakládá na podpoře, účasti, porozumění a také úctě. Tato nemusí být vyslovena, ale měla by vyznívat z neverbální komunikace nebo z atmosféry. Pracovník volí vhodný přístup a způsob intervence, po vyhodnocení dané situace. Při pomáhání je velmi důležitá otázka, zda řídit nebo podporovat. Někdy má svou podstatu a výhody i direktivní jednání z důvodu např. rychlosti, bezpečí pracovníka, jednoznačnosti. (Kraus, 2008, s. 137)

Sociální vyloučení

Do skupin ohrožených sociálním vyloučením se mohou zahrnout osamělí nebo mladí rodiče s dětmi, dlouhodobě nemocní lidé nebo lidé se zdravotním postižením. Dále k těmto skupinám patří lidé ve starobním důchodu a národnostní menšiny. Pro osoby z těchto skupin vyplývá sociální vyloučení jako malá šance úspěchu ve světě, a tento úspěch právě patří k jejich základním hodnotám. V této souvislosti existují také v české společnosti různé skupiny, ale výslovně postiženou skupinou sociálním vyloučením jsou Romové. Tato skupina lidí je vyloučená společensky, a proto jsou její šance dostupnosti majoritní společnosti pro celou romskou komunitu mizivé. (Navrátil, 2003, s. 15)

Rozdíl je mezi lidmi v současnosti, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením od závěrečné situace, do které sociální vyloučení v historii směřovalo. V současnosti trpí diskriminované

osoby nedostatečným začleňováním ve vztahu k zaměstnání, bydlení, vzdělávání, kultuře, zdraví a dalšími aspekty v životě člověka. Z důvodu bytí sociálního státu, jsou tyto lidé ohroženi tak, jak je známe z historie. Pokud sociální stát pochybí, tak se zvýší nebezpečí vyloučení lidí, v reálnou skutečnost. V historii se taková diskriminace projevila tak, že určitým skupinám byla odírána jejich práva, tyto skupiny lidí byly segregovány mimo společnost a v důsledku byly v nebezpečí fyzické likvidace. (Castel, 2009 cit. podle Keller, 2015, s. 172)

Sociální vyloučení lze vidět v několika rovinách, z tohoto důvodu se může mluvit o pojetí sociální exkluze širokém a úzkém. Obecně se mohou do konceptu zahrnout cílové skupiny, které jsou v aktuální době sociálně vyloučeny nebo jim toto vyloučení hrozí. To se děje kvůli jejich výrazným charakteristikám a dispozicím k tomuto vyloučení. V užším pojetí jsou odděleni lidé, kteří mají jasné rysy nebo dispozice k fenoménu sociální exkluze. Ale zároveň je přímo zaměřeno na osobně zvolené znaky. Z důvodu tohoto zaměření je k těmto lidem přístupováno s viditelnými znaky xenofobie a nenávisť. (Kaleja, 2015, s. 9 – 10)

Howart (1999 cit. podle Navrátil, 2003, s. 35) určil na základě většího počtu výzkumů jasné ukazatele. Pro identifikaci lokalit, které jsou ohrožené sociálním vyloučením, jsou stanoveny ukazatele sociálního vyloučení. Mezi tyto patří větší množství bytů, které jsou předlidené, téměř žádné dobrovolné aktivity, zhoršení zdravotního stavu lidí, dožívání nižšího středního věku. Dalšími indikátory je nízké vzdělání, vyšší procento osob bez účtu v bance, zvýšení trestných činů a přečinů. Mezi identifikaci sociálního vyloučení rodin s dětmi se řadí více dětí v rodině bez zaměstnání, nižší porodní váha, vyšší úmrť dětí, velké absence ve škole a horší prospěch. Dále je to zvýšení porodů u velmi mladých dívek a větší množství dětí v ústavní výchově.

Běžnými znaky sociálního vyloučení bývá téměř žádný přístup k základním potřebám. Tím se rozumí služby veřejné nebo komerční, které lidé obvykle užívají. Rozlišují se služby, které jsou spojeny přímo s bydlením, služby užívány mimo bydlení. V prvním případě se jedná, např. o zásobování domácností energiemi, tzn. plyn, elektřina, ale také vodou. Mohou to být i sociální služby, např. pečovatelská. V druhém případě jde o služby veřejné dopravy, pošty, zdravotnické péče, ale i o možnost využívání mateřských škol či jeslí. Z uvedených skutečností se může definovat sociální vyloučení jako proces nebo situace osob, jak jednotlivců, rodin, skupin, komunit, kdy je tato situace brzdí a zamezuje jim přístup ke zdrojům. Tyto zdroje jsou nezbytné pro spoluúčast v občanském, sociálním, politickém i ekonomickém životě ve většinové společnosti. Tuto situace zapříčiňuje mnoho

skutečností, mezi které patří především chudoba, diskriminace, malé příjmy, nevzdělanost, zničené prostředí, příslušnost k etnické menšině. Celkově tento proces vyúsťuje ve vyloučení těchto lidí od služeb, institucí, rozvojových a sociálních možností, které jsou pro většinu obyvatel samozřejmostí. (Navrátil, 2003, s. 34)

Romové

Etnicita a její charakteristika je specifická pro Romy na celém světě. V historickém průběhu jde o vytvoření souborů pravidel, norem, zákonů, hodnot, standardů chování. Z nich plyne tradiční kultura a způsob jejich života. Podstatný znak romské menšiny a její etnické identifikace tkví v myšlence společné romské historie. S tím souvisí i subjektivní předpoklad utváření svého etnického sebeuvědomění, a tím možnost varianty hlásit se buď k romství, nebo integrovat se, či asimilovat. Do národnostní kultury většinou spadá kultura etnická, národnostní, skupinová a národní. Tato kultura je specifická svou materiálností a duchovnem. Je to způsob života a kultury a jejich proměny v historii a současnosti na jedné straně a na druhé jsou to hlavní znaky romské menšiny. Mezi tyto znaky patří myšlenka, že člověk patří právě k této skupině společně s její historií, sounáležitostí, ale i odlišností od majority. (Davidová, 2004, s. 19 – 20)

Balvín (2008, s. 207) v souvislosti s romským etnikem uvádí, že je nezbytnost nezamýšlet se příliš nad širokými souvislostmi společnosti. Romská společnost a s ní spojená izolace, se v historii neměnila. Nejpřednější byl pro Romy život, ale spíše to bylo jen přežití. V evropské historii a jejími společenskými souvislostmi nebyl duchovní život, myšlení ani kultura zasažena. Lidé se nezabývali tímto duchovním životem Romů, okolí vidělo romské lidi jen zvnějšku, jejich vzhled, způsob obživy. Z důvodu většinou negativistickému postoji okolí a tím vzniklé izolace, byly Romy upevňovány jejich mravní normy. Tyto byly nápomocny k obraně proti majoritní společnosti a také proti dvojím normám morálky Romů. Specifický způsob obživy romských lidí byl příčinou nenávisti, pomsty a nevraživosti vůči majoritě.

Cohn (2009, s. 48) uvádí, že Romové a další skupiny podobající se Romům, se zde udržely z důvodu toho, že jsou pro naši společnost důležité. Některé naše problémy je možno řešit způsobem podobným, jak žijí Romové. Někteří z lidí většinové společnosti se během generací připojují k nim, protože jejich základní hodnoty je lákají. Naopak některým Romům nevyhovuje život romský a přidávají se k životu většinové společnosti. Potom je výsledek selekce této menšinové společnosti takový, je vidět posílení lišící se romské kultury. Odejít

od romské skupiny nebylo nikdy jednoduché, ale stejně tak není jednoduché se k ní přidat. Některým mladým romským lidem se nelíbí životní styl jejich rodiny, z toho důvodu se někdy stane, že svou rodinu opustí a přidají se ke kamarádům z majority. Toto jsou ale případy velmi vzácné, a proto skýtají velké komplikace. Romští rodiče nevychovávali své děti, aby sledovali své vlastní cíle tak, jak rodiče dětí z většinové společnosti.

Je všeobecně známé, že jsou dnešní Romové na území Česka značně různorodí. Rozdílnost lze sledovat z více stran, a to ze strany jazyka, zvyků, profilu profese, ve způsobu žití. U velkého rozdílu v tradicích u různých skupin nastává otázka, jestli lze vůbec nalézt nějaký společný element v kultuře, který by byl všeobecného rázu, a tak byl charakteristický pro etnikum, jimiž jsou Romové. (Fraser, 1998 cit. podle Fónadová, 2014, s. 16)

Romové tvoří jednotné společenství. Největší skupinu tvoří slovenští Romové, představují asi 75 – 85 % z celkového množství Romů v ČR. Ti jsou ještě rozdělení podle toho, z které osady či lokality pocházejí. V těchto skupinách Romů jsou velké rozdíly, ať už mezi jednotlivci, rodinami, staršími či mladšími. Úroveň těchto lidí se projevuje v oblastech vzdělanostního, kulturního nebo společenského života. Zde můžeme najít osoby, které ulpívají na společenském dnu kvůli drogám, alkoholu. Ve skupinách jsou, ale také umělci, spisovatelé, vědci i učitelé. 10% romské komunity je skupina olašská, která se dělí na další podskupiny a rody. V Evropě je mnoho dalších olašských skupin, ale v České republice jsou historicky jen dvě skupiny. Jsou to koňští handlíři neboli Lovárové a výrobci kotlů tzv. Kalderaši. Nyní v ČR žijí jen potomci Lovárů, kteří se opět dělí na další podskupiny, rody. Další 10 – 15% tvoří maďarští Romové, minimum původních českých romských obyvatel a němečtí Sintové. Jádrem komunity Sintů je v Německu, kde žije převážně někdo z příbuzenstva. (Horváthová, 2002, s. 63 – 65)

Velká sociální odlišnost romského národa bude zřejmě problémem k určení romské příslušnosti na základě etnického popisu, který ze sociální stránky není vypovídající. Etnicita nemá mít vypovídající schopnost, jestliže by toto bylo příčinou pro diskriminaci. V této nepřehledné situaci by byly východiskem činnosti směřující k řešení problémů ve vyloučených lokalitách. Toto řešení se snaží o neurčení a nejmenování na základě etnicity, ale lokalitu vidí jako základ. Lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách jsou cílovou skupinou. Základním znakem není Rom, i když je vyloučená lokalita tvořena z velké části Romů. Čeští občané romské národnosti jsou ve stále větší míře vtahováni do života vyloučených lokalit. (Tomeš a kol., 2015, s. 295)

Terénní pracovník

Pojem sociální pracovník je uveden v § 109 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Pracovník v sociálních službách provádí sociální šetření, spravuje administrativu v zařízeních, které provozují služby sociální péče a právní poradnu, týkající se sociální sféry. Dále provádí rozbor, rozvrhuje činnost v sociální oblasti a zná své pracovní postupy, je odborníkem ve svém povolání vykonávající ho v zařízeních, které nabízejí služby sociální prevence, vyhledávání potřebných. Další náplní pracovní činnosti pomáhajícího je pomoc v krizových situacích, sociální poradenství a rehabilitace, zkoumání požadavků osob v obcích i krajích a poskytování sociální služby v souladu. (Česko, 2006)

Podle Koprivy (2006, s. 17) patří pomáhající povolání k těm profesím, které mohou dojmout a zainteresovat celou osobnost. Tyto profese jsou jednou z variant, jak obejít rozpětí života, kdy jedna půlka je práce, jež je vnímána jako potřebná oběť pro opravdový život, který se začne až po ukončení pracovní doby. Dalšími prospěchy, které přináší povolání zainteresovanému pracovníkovi, jsou možnosti úspěšnějšího řešení budoucích problémů. Jde hlavně o to, že tyto profese jsou případnou možností překonat pocit osamělosti a také prostřednictvím práce s klienty zdolávat svou nejistotu sebeúcty.

Terénní práce zaručují anonymitu, dostupnost, zohledňují způsob chování, a prostředí, kde je sociální pomoc poskytována. Úkolem terénních pracovníků je aktivně vyhledávat osoby se sociálně – patologickým chováním a osoby, které žijí rizikovým způsobem života. Dalším úkolem je mapování terénu, sběr, analýza a rekapitulace získaných informací o problémech v dané lokalitě. Pracovníci poskytují pomoc, podporu, asistují v krizových obdobích života člověka. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 7)

Pomáhající bude jen tehdy úspěšný ve své práci, pokud bude disponovat aspoň několika hlavními postoji: víra ve vlohy a zdroje člověka; respektování a celkové přijetí jakéhokoliv a jakkoliv smýšlejícího klienta; nechovat se direktivně a jako expert; nebrat na sebe zodpovědnost, která patří klientovi; být si vědom a nespolehat se na vnímání a pochopení klienta a nevyházet z tohoto při setkáních s ním; jako osobnost si musí pomáhající věřit; dokázat dle potřeby měnit své postoje a dívat se na věc z různých pohledů; ochotný hrát klientovu hru a ne, aby klient hrál hru pomáhajícího, s výjimkou stanovených pravidel zaměstnavatele pomáhajícího. (Bobek, Peniška, 2008, s. 146)

Terénní programy

V šedesátých letech 20. století byla kritizována podoba ústavní péče v západních zemích a nové varianty, které se vzhledem k ní utvářely. Počet ústavů se prudce snižoval. Do osmdesátých let se v některých zemích množství ústavů zúžilo na rozlohu domu, obývaný jednou rodinou nebo rozlohu jednoho bytu. Terapeutické komunity začaly nabízet soustavnou terapii, kde se klienti stávají odpovědní a jsou aktivními spoluúčastníky průběhu osobní změny. Prostřednictvím tohoto procesu má systém léčby docílit změny u všech klientů, kteří jsou v tomto procesu jako účastníci. Léčebné komunity se zabývají lidmi, kteří jsou závislí na návykových látkách nebo trpí duševními nemocemi. Začínají se budovat komunitní centra, stacionáře. Rozvíjejí se služby, které kontaktují klienty přímo v jejich prostředí, tzv. terénní služby. Zaměřují se na nejvíce ohrožené skupiny, jsou tvořeny a upravovány programy preventivní a terapeutické. K těmto ohroženým skupinám lidí mohou patřit uživatelé drog, děti z rodin, které nefungují, riziková mládež, děti se syndromem CAN, osoby páchající domácí násilností a oběti různých trestných činů, lidé navracející se domů po výkonu trestu atd. (Matoušek a kol., 2011, s. 26 – 27) Některé osoby mají možnost podpory ve zvláštních typech bydlení, a to podporovaným, chráněným. Někteří klienti mají možnost podporovaného, chráněného zaměstnávání. Rozvíjí se služby osobní asistence pro osoby, které jsou postiženy mentálně a tělesně, dále centra a svépomocné skupiny. Sociální poradenství neposkytují jen nestátní organizace, ale poradenství je poskytováno i obecními úřady. Také vznikají odborné poradny a pro rozmanité cílové skupiny návazné služby. Pro různé cílové skupiny, rodiny, i pro individuální osoby vznikají komplexní programy, které si kladou vysoké cíle při dlouhodobé spolupráci s těmito klienty. Do této dlouhodobé spolupráce se zapojují zástupci místních komunit, dobrovolníci, sociální pracovníci i odborníci různých profesí. (Matoušek a kol., 2011, s. 27)

Terénní programy jsou službami terénními, které se směřují k lidem s rizikovým způsobem svého žití, nebo jsou takovým způsobem svého žití v ohrožení. Terénní služby jsou poskytovány problémovým jednotlivcům i celým skupinám osob, lidem závislým na návykových a psychiku ovlivňujících látkách, bez střechy nad hlavou. Také jsou tyto služby poskytovány klientům v sociálně vyloučených místech a různým dalším potřebným, ohroženým lidem. Terénní sociální pracovníci vyhledávají zmiňované osoby nebo skupiny a snaží se o minimalizaci rizik v jejich způsobu života. Terénní služby mohou být i anonymní. (Česko, 2006)

Terénní program je nejčastější sociální službou, která je poskytována v sociálně vyloučených lokalitách a která reaguje na potřeby klientů. Pracovníci této služby pracují s klienty v jejich přirozeném prostředí a navzájem obě strany hledají řešení nepříznivé situace. Klienty mohou být jednotlivci různého věku, se kterými je řešena otázka zadlužení a jeho prevence, bydlení, zaměstnání, sociální a právní poradenství, sociální dovednosti. (Agentura pro sociální začleňování, ©2017)

Zabránění sociálnímu vyloučení osob podle § 53 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách napomáhají služby sociální prevence. Jejich úkolem je napomáhat osobám překonávat nepříznivou situaci. Cílem je chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Mezi terénní služby sociální prevence patří terénní programy. Terénní programy se poskytují bez úhrady. (Česko, 2006)

Terénní práce a služby

Sociální služby napomáhají k tomu, aby mohli lidé žít běžným životem. Snaží se o to, aby lidé mohli pracovat, vzdělávat se ve školách, nakupovat, podílet se na aktivitách volného času, účastnit se náboženských setkání, postarat se o domácnost a sami o sebe. Sociální služby se snaží také o zachování kvality a důstojnosti života lidí v co nejvyšší míře. Své služby poskytují jak jednotlivým osobám, tak celým rodinám a skupinám lidí. Sociální služby využívají v nejvyšším počtu senioři, rodiny s dětmi i osoby se zdravotním postižením. Mezi další příjemce těchto služeb patří i lidé na okraji společnosti, kde se dostali z rozmanitých důvodů. (MPSV, 2016)

Cíle sociálních služeb podle MPSV (2016):

1. *zachovávat lidskou důstojnost klientů,*
2. *vycházet z individuálně určených potřeb klientů,*
3. *rozvíjet aktivně schopnosti klientů,*
4. *zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů,*
5. *poskytovat služby v zájmu klientů a v náležité kvalitě.*

Činnost sociálních pracovníků na ulici patří mezi nejdůležitější aktivity směřující k prevenci šíření sociálně patologických jevů ve společnosti. Zabraňují také šíření různých nakažlivých nemocí. Obdobně v obecné pedagogice lze rozdělit činnosti terénních sociálních pracovníků na přímou, nepřímou a přesahující práci. Přímou prací je zde myšlena určitá činnost, která své aktivity směřuje na klienty v zařízení nebo v terénu. Zaměřuje se na oso-

by na ulici, na individuální i skupinovou činnost v terénu, ale i v nízkoprahových zařízeních. Práce na ulici tzv. streetwork se zaměřuje na osoby, cílové skupiny v jejich přirozeném sociálním prostředí. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 44) Nepřímá práce znamená činnosti spojené s plánováním a zajišťováním všech aktivit sociálního asistenta, administrativní činnost, představování jeho práce, komunikace s určitými institucemi v zájmu klientů apod. Práce smíšená neboli přesahující je kombinací předchozích dvou forem práce. Pomocí ní se hledají nové přístupy, metody, formy práce s pomocí odborníků jako jsou metodikové, supervizoři a další kolegové ze stejného oboru. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 46)

Sociální práce, kterou vykonávají sociální pracovníci přímo na ulici, není aktivita provozovaná jen na skutečné ulici. Za práci na ulici se považuje různé zastřešené i nezastřešené neinstitucionalizované prostředí. Může se jednat např. o opuštěné domy, nádraží, průchody, podchody, restaurace, parky, hřiště atd. (Matoušek, 2013, s. 189 – 190)

Při své práci s klienty terénnímu sociálnímu pracovníkovi nestačí jen jeho nabízené služby, či služby organizace, v které pracuje. Při identifikaci problémů klienta musí zajistit vhodnou pomoc a zařídit mu i kontakt s odbornými pracovišti. Terénní pracovník musí ve prospěch klienta využívat i další instituce v příslušném místě, spolupracuje se samosprávami, státními institucemi i s neziskovými organizacemi. Před samotným zajišťováním služeb se seznámí pracovník s institucemi v příslušném okrese a kontaktuje se s nimi. Mezi tyto spolupracující se zahrnují odbory sociálních záležitostí, policie České republiky i městská policie, úřady práce, zdravotnická střediska, nestátní instituce, školská zařízení, instituce samospráv. Z těchto úřadů terénní pracovník spolupracuje především s odborem sociálním, a to s protidrogovým koordinátorem, romským poradcem, sociálním kurátorem a kurátorem pro mládež. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 46 – 47)

Pro výkon terénní práce zpracovala pro Ministerstvo práce a sociálních věcí Ostravská univerzita v Ostravě Metodickou příručku pro výkon terénní sociální práce. V této příručce může terénní pracovník najít různé praktiky a doporučení, způsoby řešení jednotlivých problémů. Z důvodu různorodé klientely je metodická příručka zaměřena obecně, aby mohla oslovit pracovníky pracující v různých lokalitách s různými skupinami osob. (MPSV, 2007)

2 ROMOVÉ, SOCIÁLNÍ PODMÍNKY JEJICH ŽIVOTA V MINULOSTI A SOUČASNOSTI

Chování, jednání, způsob života Romů je třeba hledat v jejich minulosti, jelikož je v lidech zakořeněna a bude trvat dlouhý čas, než se jejich situace a postoje k životu změní. Romové si v minulosti prošli velmi krutým zacházením a nenávisť většinových společností. I v dnešní společnosti stále nenávisť k Romům trvá, kvůli jejich postojům a způsobu života. Z důvodu pochopení, jakými těžkostmi si prošli, je zde stručně popsána jejich historie.

2.1 Minulost

V českých zemích se poprvé o Romech zmiňuje Dalimilova kronika. Na začátku 15. století za dob husitských válek se objevují Romové ve větších skupinách. Koncem 15. století se začínají poměry kočujících Romů zhoršovat z důvodu špehování, žhářství a nečestného živobytí. Ferdinandem I. byli v roce 1545 vypovězeni ze země kvůli údajnému založení pražského požáru. Koncem 17. století byli již umístěni úplně mimo zákony. Leopold I. je vykázal v roce 1688 ze svého území a devět let poté je prohlásil za psance. Jakýkoliv pronásledující mohl Romy bez trestu zastřelit jako škodnou zvěř nebo ptáky a po tom byli usmrceni. Dětem a ženám byly uřezávány uši a byly vyhnány za hranice. V roce 1706 nařídil Josef I. rozmístění tabulí podél hranic, na kterých byli vyobrazení Romové a ti byli varováni, že nesmí překročit hranici, jinak muži budou oběšeni a ženy i děti budou zmrskány. Karel IV. trestal i ty, kteří se snažili Romům pomoci. V 18. století se začali postupně Romové usazovat, a to hlavně na Moravě. Tito Romové se živili především kovářstvím a různými službami. Za vlády Marie Terezie a Josefa II. se úřady přiklonily k řízené asimilaci Romů. (Barša, 2003, s. 265)

Při sčítání lidu v roce 1921 byli Cikáni uznáni národnostní menšinou první československou republikou, ale nadále platil Zákon o omezení tuláctví a zahálčivého života, což bylo pokračování výkladu z roku 1888 vídeňským ministerstvem vnitra. Všem tulákům a Romům, kteří žili na českém území, bylo nařízeno protektorátní vládou jejich usazení. Ti, kteří nařízení neuposlechli nebo nemohli dokázat, že se řádně živí, byli nahnáni do pracovních táborů v Letech a Hodoníně. Prostřednictvím českých úředníků a četníků, ve spolupráci okresních úřadů a místních samospráv, bylo až několik tisíc lidí internováno a později vyhlazeno. (Barša, 2003, s. 267 – 269)

Historickým mezníkem pro romské obyvatelstvo v Československu je konec druhé světové války. Změnilo se postavení i podmínky jejich života a ukončení války bylo výchozím bodem a vedlo k dalšímu vývoji. Romové se vraceli z pracovních táborů na Slovensku. Čeští, němečtí a moravští Romové se vraceli z koncentračních táborů, jestliže to někteří z nich přežili. Olašští Romové se převážně vraceli k polomádkému životnímu stylu a kočování. Jestli nebyly chatrče Romů na Slovensku z táborů nebo kolonií zbourány, tak byly ve velmi bídném stavu. Proto hned po válce vznikaly nové romské lokality, v kterých byl veden jejich tradiční způsob života s cejchem nízkého postavení ve společnosti. Některé romské rodiny z tohoto prostředí migrovaly do českých zemí za lepším bydlením a prací. Po válce bylo Slovensko daleko více zničeno než české země. Slovensko bylo hospodářsky zaostalejší, pro romské obyvatelstvo zde byly velmi obtížné podmínky, které se rozvinuly v krizový sociální problém. Tato situace byla akutní především na východním Slovensku, kde žilo největší množství Romů. (Davidová, 2004, s. 11 – 12)

Sociální situaci Romů je zapotřebí vnímat, porozumět jí a hledat souvislosti v dávné historii. Romové žili v chudobě, ohrožení a v izolaci od ostatních lidí. Obranou těmto lidem byla solidarita mezi rodinou, brzká vyspělost dětí, pravzory chování, které se v současnosti zdají nenormální, omezující rozvoj a začlenění. Romské obyvatelstvo, které v Česku žilo dlouhá staletí, mimo několik stovek osob, zahynulo v koncentračních táborech nacistů. Mnoho Romů přicházelo ze Slovenska do Čech po druhé světové válce. Tito lidé byli později využíváni v pohraničí jako pracovní síla, které zde byl nedostatek. Československé úřady tenkrát zavedly opatření, které mělo směřovat ke zlepšení jejich života. Na přelomu šedesátých a sedmdesátých let vzrostla životní úroveň romského obyvatelstva jak v oblasti bydlení, tak zaměstnání i zdravotnictví. Životní úroveň se tak zvedla ve srovnání jejich předchozího bydlení, kde žili v osadách, v chatrčích na Slovensku. (Tomeš a kol, 2015, s. 290)

2.2 Současnost

Podle Tomeše (2015, s. 291) ovlivňovalo po roce 1990 romské obyvatelstvo šest faktorů:

1. Optimalizace chodů firem a poptávka po kvalifikovaných pracovnících - s tím související propouštění ze zaměstnání se nastartoval sociální propad Romů.
2. Státní sociální podpora – dávkový systém byla jistota a další faktor vzdalující od nízkého příjmu ze zaměstnání.

3. Zrušení pracovních míst – romských kurátorů, kteří pomáhali řešit situaci s vyřizováním českého občanství pro příchozí Romy, nastal problém, kdy lidé nedodrželi podmínky k vyřízení sociálních dávek. Romští kurátoři byli zrušeni na popud zástupců z řad Romů.
4. Jen malá část romské menšiny se přizpůsobila tlaku na vzdělání a výkonnost a neztratit se v konkurenci. Většina z těchto lidí se vrátila opět zpět k původnímu životu, k solidaritě v rámci velké rodiny a upadla do chudoby.
5. Začaly vznikat sociálně vyloučené lokality, kdy se zrušily okresní úřady a aktivity v sociální sféře byly převedeny na obecní samosprávu.
6. Životní minimum bylo pro romskou menšinu bezpečným, vyšší standardem, než bylo dřívější zaměstnání nekvalifikovaného pracovníka. To mohlo vést k pasivitě, klidu a závislosti na státních sociálních dávkách.

Česká republika v rámci občansko – politického začleňování nastavila své soužití s romskou menšinou nevhodně již zákonem č. 40/1993 Sb., o nabývání a pozbývání státního občanství České republiky. Osoba, která si mohla po 1. lednu 1993 vybrat české občanství a přitom vlastnila z federativní republiky občanství slovenské, musela dle zmiňovaného zákona splňovat dvě podmínky. První podmínkou bylo, aby osoba nebyla pět let trestána. Druhou podmínkou bylo, že musel mít člověk před rozdělením Československa nejméně dva roky trvalý pobyt v ČR, ale tato podmínka mu mohla být odpuštěna. Úředníci ve vládě, kteří tento zákon přichystali a poslanci v parlamentu, kteří zákon schválili, si museli být vědomi, jaký nepřiměřený dopad těchto omezujících podmínek to bude pro romskou menšinu. Větší část této menšiny pocházela ze Slovenska. Z důvodu federálního uspořádání byli formálními občany Slovenska a tím, jaké místo ve společnosti zaujímalí, bylo nepravděpodobné, aby splnili nějakou z daných podmínek. (Barša, 2003, s. 273 – 274)

Romové jsou jednou z nejnižších sociálních vrstev obyvatelstva vzhledem k jejich nízkému vzdělání, kvalifikaci, příjmům, špatnému bydlení, povahou a objemem spotřeby. Sociální dávkový systém 90. let 20. století zřetelně demotivoval romskou menšinu kvůli velikosti romské rodiny, či vůči výkonu zaměstnání. Například od 1. července 1997 dosahovalo životní minimum tříčlenné rodiny přibližně 11 600 Kč a průměrný plat ve stejné době činil asi 10 000 Kč. Této výši životního minima nemohla nekvalifikovaná romská osoba dosáhnout. Nelze se proto divit, že Romové upřednostnili sociální dávky před zaměstnáním. (Barša, 2003, s. 276)

Klasické sociální nesnáze Romů v České republice spočívají v nezaměstnanosti, a s tím související fluktuací a nelegálním zaměstnáním, nízkém vzdělání, nepříznivém bydlení, v chabém zdravotním stavu, závislosti na sociálních dávkách, návykových látkách. Dalším problémem je kriminalita, dluhy bez možnosti splácení a půjčky od lichvářů na další půjčky. Hlavní úlohu při řešení uvedených problémů mají obce. Těmto obcím mohou být sociální služby spíše nápomocny. Jako příklad jsou uvedeny dvě varianty možného řešení romské bytové situace. První možností řešení je, když obec přestěhuje neplatiče nájmeného do jiného bytu s vyšším nájmem a elektřinou. To vede ke zhoršení situace a problémy se vystupňují. Druhou možností řešení bytové situace obcí je přestěhování neplatičů na azylové domy. Zde je možné, že se rodinný rozpočet ustálí. V dnešní době obce dávají přednost co nejrychlejšímu a krátkodobě levnějšímu stěhování romských obyvatel. Obce, Romy i další osoby bez majetku, vystěhovávají na ubytovny nebo do jiných obcí, kde jim stávající obec zakoupí dům nebo byt na splátky. Tímto se utvářejí sociálně vyloučená ghetta. Těmito řešeními dávají představitelé obcí najevo, jak umí rázně řešit problémy a toto má úspěchy u voličů. (Matoušek, 2011, s. 103) Účinnější variantou jsou komunitní programy, kde jsou obce a stát jako účastníci. V rámci těchto komunitních programů provádějí nezaměstnaní Romové rekonstrukci svých špatných obydlí. Tímto si opatřují prostředky ke splácení dluhů. Některými obcemi a městskými částmi obcí jsou zřizovány příspěvkové organizace. Příspěvkové organizace tyto programy zajišťují. (Matoušek, 2011, s. 103)

2.3 Vztah a pomoc při řešení obtížných sociálních podmínek romských rodin

V kapitole o pojmech jsme vymezili vztah v sociální práci jako jeden z významných prostředků, které by měl sociální pracovník a také sociální pedagog využívat při své terénní práci. Vztah v sociální práci a sociální pedagogice jsme vymezili podle stále aktuální publikace Pavla Kopřivy s názvem Lidský vztah jako součást profese. Nyní se o tuto práci budeme v dalším výkladu opírat a také vyjdeme z výkladů tohoto vztahu i v praktické části. V kvalitativním výzkumu se zaměříme na zkoumání, jak se tato vztahová hodnota osvědčuje v konkrétní praxi.

Podle Kopřivy (2006, s. 15) nejen pomáhající profese, ale i např. právník, manažer, kadeřník i pracovnice úřadu, která je za přepážkou, jsou v neustálém styku s lidmi. U těchto profesí, ale postačuje, aby se pracovník choval v souladu se společenskými pravidly. Osobní vztah se zde neočekává. Hodně klientů pracovníků pomáhajících profesí to vnímá stejně.

Pro většinu osob je obdobným jednáním zažádat si o přídavky na děti jako uzavření pojistky. Tak jako stříhání vlasů může být vnímáno spravení zubního kazu. Pracovník pomáhající profese se neustále setkává s lidmi, kteří jsou v nouzi, kteří jsou závislí na druhých. Potřebují víc než jen slušné chování. Potřebují, aby je pracovník přijal, porozuměl jim, byli jako spoluúčastníci, aby vnímali pracovníka tak, že je neodsoudí, nebudou mu na obtíž. Klienti se snaží zachytit znamení, která by jim pomohla usnadnit vycítění kvality prožívání vztahu pracovníka k nim. Signály naleznou při každém setkání s pracovníkem a jeho projevy vyjádřené jinak než jen slovy. A ty si nemusí ani uvědomovat. K tomu stačí jen, aby pracovník svým projevem vytvořil atmosféru, která klienty buď motivuje, nebo naopak. Pro klienta je důležitá důvěra, bezpečí a být přijímaný. Bez těchto vztahů pracovník pomáhající profese vykonává jen jemu svěřené pravomoci.

Kopřiva (2006, s. 38) uvádí vztah pomáhajícího pracovníka ke vnitřnímu světu klienta:

1. Vnitřní svět klienta by měl být pro pracovníka podstatnou skutečností.
2. Pracovník by si měl uvědomovat, že vnitřní svět, je pro toho, komu pomáhá často i proti vůli jen vykreslený obraz světa. Přisuzovat vnějšímu okolí (příhodám, jiným osobám, různým faktorům ve své minulosti) odpovědnost za svoje nitro ukazuje pohodlí a současně zabraňuje v dalším rozvoji.
3. Pracovník by měl být odpovědný za své prožívání vůči klientovi, a toto prožívání je také podmínkou supervize.
4. Jestliže jevíme zájem o nitro druhé osoby, většina konfliktů mezi pracovníkem a klientem se automaticky změní ve spolupráci.
5. Pomáhající pracovník se nezdá nesnaží nitro člověka porozumět, a hodnotí spíše jeho prožívání. Takové jednání ho od spolupráce odsouvá. Stejný efekt může mít, jestliže bude pracovník o klientovi smýšlet v souvislostech psychologických a psychiatrických, které budou značit jeho chybné fungování.

Setkání a rozhovor sociálního pracovníka s klientem se nemusí klienta dotknout. Vztah mezi nimi nemusí být navázaný. Pomoc při problému začíná až v momentě, kdy vznikne mezi klientem a sociálním pracovníkem důvěra, až klient akceptuje, že se o něj sociální pracovník opravdu zajímá a až pracovník postřehne i zájem klienta. Nezdá zájemce o pomoc potřebuje čas, aby zmírnil a ztratil své zábrany před pozorností sociálního pracovníka. V takové situaci je zapotřebí, aby si získal pracovník důvěru, a to může dosáhnout prostřednictvím soucitu, respektu a uznání klienta jako osobnosti. (Hamilton, cit. podle Levická, Levická, 2015, s. 46)

Zásadním nástrojem, který vede k další úspěšné práci s Romy, je odpovídající profesionalita ve vztahu k těmto lidem, a do určité míry i důvěra. S kladným výsledkem při kontaktu souvisí důvěra uživatele nebo uživatelky služby a sociálním pracovníkem. Většinou problémy se sociálním pracovníkem začnou řešit romské ženy. Každodenní náměty a činnosti, do kterých se může sociální pracovník zapojit zároveň s uživatelem služby, jsou žádoucí pro vytvoření kladné spolupráce, nabízí se tak místo k výměně informací, dále k řešení vážných záležitostí klientky. Tato společná debata může vyhledávat různá témata pro řešení, silné stránky uživatele pro zvládnutí daného případu a upevňování klientky v tom, aby sama uměla současný stav koordinovat. (Urban, 2015, s. 38)

Dialog sociálního pracovníka a mnohoproblémové rodiny povede při analýze vztahů současných problémů rodiny k nalezení ustálených objasnění těchto záležitostí. Pracovník toto bude vnímat jako pověry, které by se měly odstranit. Pracovník společně s rodinou může domněnky, na kterých výklad stojí, prozkoumat, a snažit se o nový vhled rodiny na tíživou situaci. Jinými slovy, může nabídat k sestavování jiných možností příběhů. Tyto nové situace kompletuje v jeden celek. U těchto příběhů, které přejdou v jednání, pracovník rodinu podporuje. (Matoušek, 2013, s. 205)

Matoušek (2013, s. 50 – 52) uvádí předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka:

1. Fyzická zdatnost a vysoká úroveň socioemoční dovednosti – podle amerických autorů je pomáhání druhým lidem velmi vyčerpávající, a z toho důvodu je nejdůležitější fyzická zdatnost. Člověk, který chce druhým pomáhat, si své tělo musí udržovat a vnímat. Proto se udržuje ve správné fyzické kondici a dodržuje zdravou životosprávu. Pracovník by měl být inteligentní, měl by mít zájem o rozšiřování svých znalostí, seznamovat se s novými názory a praxí, číst odborné texty, své praktické zkušenosti zkoumat a tím poukázat na své výsledky. Očekává se inteligence emoční i sociální, která by měla být součástí osobnosti.
2. Přitažlivost osobnosti – není jen o fyzickém vzhledu, ale i o vnímání klienta, jaké názory pracovník sdílí, jak přemýšlí a jaká je citová vazba klienta k pracovníkovi. Přitažlivost pro klienta netkví jen ve fyzické kráse, ale i v oblečení, chování, odbornosti, pověsti a v jednání. V souvislosti s alkoholem může být pracovník právě abstinující alkoholik a s klientem mají společné zážitky a stavy. Přitažlivost může být i ve vztahu stejné věkové hranice, nebo poměr mladší a starší, zralejší. To vše může vést k samovolné náklonnosti vůči pracovníkovi.

3. Důvěra – k důvěře ze strany klienta vede diskrétní chování sociálního pracovníka, mlčenlivost o sdělených věcech, pravdivost sděleného, individuální přístup, zájem, pochopení toho, co klient říká.
4. Komunikace – je pro pracovníka velmi důležitá ve všech fázích jeho pracovní činnosti. Komunikační dovednosti klientům pomoc neposkytnou, ale jsou potřebné pro navázání vztahu a řešení problémů. Patří sem zúčastněné naslouchání, kde dává pracovník najevo určitou míru porozumění a pochopení. Empatie je o porozumění, naslouchání a o předání informace, že klientovi pracovník rozumí. Vyšší úroveň empatie je plné pochopení prožitků klienta pracovníkem, kdy sám klient toto nechápe.

Při intervenci je velmi důležitý krok pokusit se zjistit hypotézu, která se týká příčiny krize klienta. Z této hypotézy může potom vzniknout verze, která je společná pro odborníka i klienta a mohou začít spolupracovat. Pomáhající by měl dávat zřetelně najevo pochopení pocitů klienta, a že reaguje přirozeně na situaci, která vybočuje normálnímu stavu. Úspěšnost krizové intervence přichází tehdy, jakmile klient začne vnímat, vyjádří své emoce, orientuje se v současné situaci a pochopí ji. V nutnosti se snaží spolu s pomáhajícím přemýšlet nad dalšími variantami řešení nebo možností opatření. (Vanková, 2010 cit. podle Balvín, Kwadrans, 2010, s. 210)

Umění jednání a rysy osobnosti spojené s výkonem práce sociálního pracovníka

První a nejdůležitější částí rozhovoru s druhým člověkem je naslouchání. Vzorem může být lékař, který pacienta pozorně poslouchá při zjišťování informací ohledně předcházení a projevů jeho nemoci. Otázky v pedagogicko-psychologické poradně se téměř neliší. Zde je také podrobně dotazováno na stav ve škole, co se tam událo, nebo co se tam momentálně děje. Naslouchání je v psychoterapii hlavním bodem nedirektivní psychoterapie. Naslouchání je nápomocno při léčbě depresí, úzkostí, neuróz atd. (Křivohlavý, 2010, s. 17)

Aktivním nasloucháním je možno vyjádřit činnost nebo aktivitu, není to jen o obraze a poslouchání. Aktivním nasloucháním se nepřijímají jen informace, ale příjemce se je snaží i nějakým způsobem zpracovat, aby byly přehledné a smysluplné. Toto naslouchání neznamenává emoce jen apaticky, ale empatickou rezonancí. Je i o vedení druhého člověka, partnera prostřednictvím otázek, aby se vedoucí člověk dostal do hloubky a podstaty věci. Není jen prosté zachycení partnerových informací. (Křivohlavý, 2010, s. 66 – 67)

Umění emoční inteligence se může rozdělit na dvě nadmnožiny, mezi které patří sociální a osobní schopnosti. První nadmnožina zahrnující osobní dovednosti je složena sebeuvědoměním neboli vědomí vlastních emocí a jejich ovládnutí. Tyto vlastnosti se týkají především samotné osoby než vzájemného působení s ostatními lidmi. Sociální umění je utvářeno talentem k řízení vztahů a sociálním povědomím. Sociální inteligencí se rozumí pochopení chování druhých, chování k těmto lidem a podněty s cílem upevňovat vzájemné vztahy. Do osobních dovedností je zahrnuto umění uvědomění svých pocitů a ovládnutí svého jednání. (Bradberry, Greaves, 2013, s. 35 – 36)

Důvěra na jedné straně vzbuzuje a umocňuje důvěru na straně druhé. Důvěra se nedá nařídit. Ta vzniká a reaguje na důvěrné jednání druhé osoby např. mlčenlivost, dodržování slibů. Důvěra se postupně získává, jestliže někdo dodržuje sliby, které dal a splnil, snaží se o opravdovou pomoc, nemá strach z velkých nesnází a choulostivých témat, a snaží se tyto věci řešit na úrovni. Důvěra se postupně zvyšuje i tam, kde se s člověkem jedná v klidu, s trpělivostí a toto jednání vede k porozumění. Tímto jednáním je posilováno sebevědomí, což vede ke snadnějšímu svěřování. (Křivohlavý, 2010, s. 95)

Vzrušivost je nejdůležitější vlastností duševního života člověka. Tato dispozice se projevuje už u novorozence různými způsoby, určuje sílu a trvání jako jeho reakcí. Je to forma vlastnosti dynamiky osobnosti, která se projevuje četností a tempem pohybů, hloubkou prožívání atd. Temperament je těsně spojen s činností nervové soustavy, vlastností stavby nebo se způsoby probíhajících akcí osoby. V tomto pojetí temperament souvisí s emocionalitou, tím se rozumí způsob činnosti, je to vyjádření spojení forem a obsahu. (Nakonečný, 1997, s. 79)

Emocionalita by se dala pochopit jako systém sklonů k emočním odezvám, a také jako stálejší vlastnost člověka a jeho emočního života. To se může vyjádřit jako emoční zralost nebo také závislost. Významně se dá ale odlišit emocionalita a temperament člověka. Emocionalita souvisí s obsahem, temperament se týká korektních znaků emocí. Tyto jsou v souvislosti se vzrušivostí určité osoby, kde obsah a úroveň emocí jejich vzrušivosti, jsou dva rozměry emocí. Temperament je kombinováním velikosti pohybu a jeho rychlosti, a toto se promítá v reakcích emocí. Afektivita se dá spojit i fyzickou silou a expresivitou. Fyzická síla se může projevit vztekem spojeným s tvrdými údery. Vzrušivost je patrně nevyčerpatelný v souvislosti s emoční úrovní vzrušení. Temperament se spíše projevuje jako vitalita. (Nakonečný, 2015, s. 494 – 495)

3 ŘEŠENÍ SOCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ ROMSKÝCH KOMUNIT V RÁMCI ČESKÉ REPUBLIKY

Vláda České republiky na podporu romské integrace realizuje tři dotační programy. Mezi tyto programy patří *Prevence sociálního vyloučení a komunitní práce*, *Podpora terénní práce* a *Podpora koordinátorů pro romské záležitosti*. Tyto programy mají napomáhat k začleňování Romů do většinové společnosti. Dále se snaží tyto programy o vytvoření takových podmínek, aby tyto osoby mohly aktivně snažit o zlepšení svých nepříznivých podmínek a jejich následků. (Úřad vlády, ©2009 – 2017a)

Poskytovatelé sociálních služeb v České republice podle MPSV (2016):

Obce a kraje – pro rozvoj sociálních služeb vytvářejí vhodné podmínky, zkoumají opravdové potřeby lidí a zdroje k jejich uspokojení, zakládají organizace, které poskytují sociální služby.

Nestátní neziskové organizace a fyzické osoby – patří mezi důležité poskytovatele sociálních služeb a zároveň nabízejí rozličné druhy služeb.

Ministerstvo práce a sociálních věcí – je zřizovatelem ústavů sociální péči, v současné době se jedná o pět specializovaných ústavů.

3.1 Rada vlády pro záležitosti romských menšin a její pomoc k integraci Romů

V oblasti začleňování Romů je poradním a iniciačním orgánem Rada vlády pro záležitosti romské menšiny, která pomáhá komplexně k začleňování romských obyvatel do společnosti. Rada zajišťuje spolupráci resortů, které mají odpovědnost za uskutečnění dílčích kroků a plnění zadaných úkolů. Vyplývá to z usnesení vlády a mezinárodních smluv, ke kterým se Česká republika zavazuje. Rada vlády pro záležitosti romských menšin shromažďuje, jedná a předkládá informace, podklady, návrhy vládě, jak tvořit a uplatňovat politiku týkající se romské menšiny. Statut Rady poskytuje podrobnější informace o jejím uspořádání a úkolech a Jednací řád upravuje způsob, jakým Rada jedná. Kancelář, která je součástí Úřadu vlády ČR zabezpečuje činnost Rady. Ústředními dokumenty Rady je *Strategie romské integrace do roku 2020 a Zpráva o stavu romské menšiny*. (Úřad vlády, ©2009 – 2017b)

Usnesením vlády 12. května 2014 v usnesení č. 352, ve znění ze dne 12. prosince 2014, č. 933, byl schválený platný Statut Rady pro záležitosti romské menšiny. Ministr pro lidská práva, rovné příležitosti a legislativní věci je i předsedou Rady vlády pro záležitosti romské menšiny. Ministři z různých resortů, které jsou zásadní pro zlepšení podmínek romských lidí, tvoří členskou základnu. Náměstek reprezentuje další důležitá ministerstva. Status přinesl mimo posílení členské základny i užší spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování v romských lokalitách. Zástupci Asociace Krajů ČR a Svazu měst a obcí ČR se zapojili a jsou také členové Rady. Tímto zapojením do členství se upevnila účast obcí a krajů při utváření politiky v oblasti romského začleňování, a to přispělo k efektivnější realizaci na místních i krajských úrovních. (Úřad vlády, ©2009 – 2017b)

17. září 1997 byla zřízena usnesením vlády ČR Rada vlády pro záležitosti romské menšiny, v tu dobu jako Meziresortní komise pro záležitosti romské komunity. Transformace se uskutečnila v roce 2001. 29. března 2010 usnesením vlády byla schválena ústřední změna Statusu a změněn název poradního orgánu. Úprava Statusu měla za cíl upevnění členské základny zvýšením možností Rady, aby mohla úspěšně ovlivňovat naplnění Koncepce romské integrace, nyní Strategie romské integrace do roku 2020, a celkový pohled na inkluzi romské menšiny jako součást politiky vlády. (Úřad vlády, ©2009 – 2017b)

3.2 Zlínský kraj, koncepce romské integrace a pomoc v tomto kraji

K 1. 3. 2011 žilo ve Zlínském kraji 579 944 obyvatel a z těchto se k romské národnosti přihlásilo jen 133 osob. Mezi města s největšími počty Romů patří Zlín, Kroměříž, Vsetín, Holešov, Uherský Brod, ale i další. Pro Zlínský kraj, který zadal vypracování Analýzy romské menšiny žijící v tomto kraji, vypracovala analýzu dvě romská sdružení. Až do Vsetína a organizace Argo, Společnost dobré vůle Zlín sbírala data od října 2013 do dubna 2014. V analýze nejsou zahrnuti Romové, kteří odcestovali do Anglie, ti, kteří odmítli dotazník vyplnit, děti z pěstounské péče, dále Romové pobývající na Azylových domech, internátech nebo Domech na půl cesty. 830 romských respondentů uvedlo 1695 dětí. 639 oslovených osob uvedlo partnera, ale není jistota, že je to také Rom. Terénní pracovníci uvedli, že 80% těchto partnerů jsou také příslušníci romské menšiny. Počty romských obyvatel Zlínského kraje se ale průběžně mění, někteří odcházejí do Anglie, další přicházejí ze Slovenska. (Krajský úřad Zlínského kraje, 2014)

Ve Zlínském kraji byl vytvořen dokument Koncepce romské integrace pro roky 2015 – 2018. Cílem tohoto dokumentu je navrhování variant řešení směřující k úspěšnějšímu začleňování Romů do společnosti. Týká se všech oblastí života Romů, především zaměstnanosti, bydlení, vzdělávání, bezpečnosti a zdraví. Dokument Koncepce romské integrace slouží městům a obcím ve Zlínském kraji při řešení romské integrace jako doporučující podklad. Jsou zde rady, jak pracovat s lidmi, kterým hrozí sociální vyloučení, a tím předcházet v obcích či městech utváření nebo šíření vyloučených lokalit. Dokument je rozdělen na část analytickou a návrhovou. V analytické části se uvádí východiska koncepce a analýzy demografie, oblasti začleňování Romů a institucionální rozbor. Ve druhé, návrhové části se řeší cíle, vize, strategie, akční plán a priority. (Krajský úřad Zlínského kraje, 2014)

Hlavní dokument vlády České republiky pro řešení začleňování Romů do společnosti je vládní Koncepce na integraci romské menšiny z roku 2004. Tato se vždy pravidelně v určitém období aktualizuje a přijímá se v podobě vládního usnesení. Dokumentem vláda ČR udává postupy při řešení romské otázky. Při sestavování Koncepce romské integrace ve Zlínském kraji pro roky 2014 - 2017 se vycházelo ze šesti hlavních dokumentů. Prvním byla Koncepce romské integrace pro roky 2010 – 2013. Byla sestavena Radou vlády pro záležitosti romské menšiny. Jednalo se zde o hlavní aktéry, kteří měli sehrát důležitou roli při řešení romské otázky - romských poradců, kteří budou působit na úrovni každé obce s rozšířenou působností. V roce 2006 schválila vláda ČR. Zásady dlouhodobé koncepce romské integrace do roku 2025, které jsou druhým dokumentem při sestavování Koncepce ve Zlínském kraji. Dalšími dokumenty byly Zprávy o stavu romské menšiny v ČR, které jsou každý rok zpracovávány Kanceláří Rady vlády ČR pro záležitosti romské menšiny a Zprávy o naplňování Dekády romské inkluze v období 2005 – 2015. Důležitým prvkem při sestavování nové koncepce byla Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a romské menšiny žijící ve Zlínském kraji. Tato analýza se zpracovávala v období 2013 – 2014. Dalšími strategickými dokumenty bylo Doporučení Rady Evropy a Operační program zaměstnanost. (Krajský úřad Zlínského kraje, 2014)

Krajský koordinátor působící v oddělení neziskového sektoru Odboru kanceláře hejtmána a uskutečňuje činnosti obsahující Akční plán. V tomto plánu doporučuje městům a obcím Zlínského kraje, jakým způsobem řešit začleňování Romů do společnosti, které by vedlo k úspěšným cílům. Tyto cíle mají zvýšit životní úroveň Romů, zvýšit vzdělanost a uchování tradic, odstranit vnější překážky k začlenění Romů do společnosti. (Krajský úřad Zlínského kraje, 2014)

Ve Zlínském kraji působí nezisková organizace Argo, Společnost dobré vůle, jako jedna z mála, která se specializuje a zaměřuje přímo na romskou menšinu. Spolupracuje s jedenácti městy, do kterých dojíždí sedm terénních pracovníků. Lokality v každém městě představují rozdílné podmínky bydlení Romů. Pracovníci společnosti se pohybují na ubytovnách soukromníků, nájemních bytech soukromých osob, městských bytech. Také toto bydlení znamená rozdílnost, ale zároveň i shodu řešených problémů. Organizace se také významně podílí na analýze romské menšiny ve Zlínském kraji.

Nezisková společnost Argo, Společnost dobré vůle Zlín pomáhá při podpoře a pomoci lidem, kteří jsou sociálně vyčleněni nebo kterým sociální vyčlenění hrozí. Sociální služby této neziskové organizace se soustředí na vyhledávání vhodných řešení pro osoby, které se ocitly v krizových situacích a tyto situace nezavinily. Spolek Argo se snaží zlepšit život dospělým lidem a jejich dětem, chránit a prosazovat jejich zájmy i práva. Mezi klienty organizace patří cizí státní příslušníci, menšiny a sociálně vyloučené osoby. Posláním Arga a jeho terénního programu je navazování kontaktu a nabízení pomoci lidem sociálně vyloučeným, nebo kterým sociální vyloučení hrozí. Jsou to především Romové, kteří se zdržují ve Zlínském kraji. Odborní pracovníci organizace poskytují zdarma základní poradenství klientům přímo v místě jejich bydliště, řeší a zmírňují jejich problémy. (Pátková Vlasta, 2007)

Spolek Argo, Společnost dobré vůle Zlín se zaměřuje na sociální službu Terénní programy. Tato služba je soustředěná na romské obyvatele Zlínského kraje, a to v Kroměříži, Holešově, Zlíně, Bystřici pod Hostýnem, Hulíně, Rožnově pod Radhoštěm, Valašském Meziříčí, Kunovicích, Uherském Brodu, Uherském Ostrohu a Ostrožské Nové Vsi. Argo se snaží pomoci těm, kteří to potřebují ve zmíněných městech. Města Kroměříž, Uherský Brod, Holešov a Bystřice pod Hostýnem poskytují organizaci i dotace. Další finanční částku poskytuje na fungování i Zlínský kraj. Právě Zlínský kraj podpořil organizaci částkou 400 000 Kč, na rozšíření činnosti Domovníci v lokalitách Zlínského kraje. V roce 2015 vykonávali tuto činnost převážně romští obyvatelé lokality ve městech Holešov, Kroměříž, Zlín, Uherský Brod a Valašské Meziříčí. Práce domovníků spočívá v úklidu a udržení pořádku ve své lokalitě, kde pobývají většinou i neromští obyvatelé. (Pátková Vlasta, 2016)

Nezisková organizace Argo vyhledává problémové osoby, které žijí ve vyloučených lokalitách. Terénní služby, které společnost poskytuje, se snaží o zprostředkování kontaktu s přirozeným prostředím, o pomoc s hospodařením klienta, udržování domácností, pomáhá

při podpoře při jednání s různými institucemi (např. úřady, školy), při vyhledávání zaměstnání či vhodné rekvalifikace. (Remešová Anna, 2007)

Terénní pracovníci organizace Argo pomohli v roce 2015 řešit problémy 565 osobám převážně romského původu. Pomáhali těmto lidem při řešení problémů s vyhledáváním zaměstnání (65 zaměstnaných), při zadlužení (537 zadlužených), oddlužili 36 osob vůči městům, při vyhledávání vhodného bydlení pomáhali 420 osobám, nové bydlení našli pro 26 lidí. V roce 2015 přibylo 84 nových klientů. (Pátková Vlasta, 2016)

3.3 Vybrané organizace a města zabývající se řešením sociálních problémů, projekt MPSV

V různých krajích České republiky působí neziskové organizace, které se zaměřují přímo na romskou menšinu. Uskutečňují programy, poskytují rozličné služby svým klientům. Organizace si kladou za cíl, aby Romové mohli žít v souladu s majoritou. Snaží se o začleňování těchto osob do normálního života prostřednictvím různorodé pomoci, poradenství, vzdělávání atd. V zájmu řady měst je řešení romské problematiky, a s tím spojeného sociálního bydlení.

Organizace Romodrom o. p. s.

Romodrom o. p. s. je nestátní nezisková organizace, která poskytuje sociální služby v sedmi krajích České republiky, a to v krajích: Plzeňském, Pardubickém, Středočeském, Libereckém, Jihomoravském, Pražském, Moravskoslezském a Olomouckém. Tato organizace se zaměřuje mimo jiné i na vzdělávací programy určené zejména pro osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo v nepříznivé životní situaci. Cílem této neziskové organizace je pomoc lidem při řešení problémů v jejich složitých situacích, pomáhá jim také posilovat kompetence. Romodrom se snaží o pomoc prostřednictvím těchto vzdělávacích programů a sociálních služeb: Terénní programy, Sociální rehabilitace, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Odborné sociální poradenství. (Romodrom, O nás)

Zrealizovaný projekt v Královéhradeckém kraji

Terénní program je registrovanou sociální službou dle § 69 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Terénní program je určen pro osoby starší 15 let, které žijí v sociálně vyloučených lokalitách, nebo vedou rizikový způsob života, nebo jsou tímto ohroženi. Tyto programy jsou poskytovány organizací většinou v přirozeném prostředí klientů. Klienti jsou

pracovníky kontaktováni přímo v jejich prostředí nebo jim pracovníci nabízejí službu na doporučení úřadu. Pokud klient splňuje všechny podmínky cílové skupiny, jsou mu předány informace o poskytovaných službách, sídle, času, a může s ním být sjednána smlouva. Organizace Romodrom poskytuje služby v oblastech sociálních dávek, problémů s bydlením, diskriminace, zaměstnání, rodinného a trestního práva, školství, osvětových akcích, zadluženosti, ochrany spotřebitelů, zdraví, návazných službách. Podává klientům ústní či písemné informace, předává kontakty na instituce, radí ohledně konkrétního problému, navrhuje řešení, pomáhá aktivně. Aktivní pomoc spočívá v podpoře při psaní různých potřebných žádostí, návrhů, opravných prostředků, vyplňování formulářů. Při potřebě doprovází klienta na úřady, k lékaři, do školy, k zaměstnavateli, do ubytoven a dalších zařízení. (Romodrom, O programu)

Jeden z terénních programů organizace je poskytovaný v Královéhradeckém kraji. V roce 2014 probíhal terénní program asi ve 35 sociálně vyloučených lokalitách. Kontakt probíhal v přirozeném prostředí uživatelů, ale i kancelářích města Kostelec nad Orlicí, Hradec Králové, Broumov, Údrnice a Úpice. Sociální služby byly poskytovány ve městech a obcích Bartoušov, Bohdašín, Borohrádek, Budčeves, Čičová, Hořice, Heřmánkovice, Hradec Králové, Hynčice, Chleny, Cholenice, Jetřichov, Jičín, Kopidlno, Kostelec nad Orlicí, Křešice, Kozojedy, Lachov, Libáň, Lužany, Martínkovice, Meziměstí, Olivětín, Otovice, Popovice, Ruprechtice, Rychnov nad Kněžnou, Sobotka, Smiřice, Teplice nad Metují, Trutnov, Týniště nad Orlicí, Tuř, Únětice, Úpice, Vysoké Veselí, Vršce, Zdoňov, Žďár nad Metují atd. Na výkonu činnosti se podílelo 10 pracovníků. Nejčastěji řešenou problematikou bylo bydlení a zadluženost. V průběhu roku 2014 absolvovali pracovníci vzdělávací kurzy podle potřebných oblastí klientů. Sociální služba byla v témž roce podpořena v rámci individuálního projektu „Podpora sociální integrace obyvatel vyloučených lokalit v Královéhradeckém kraji III.“ Projekt byl financovaný ze státního rozpočtu ČR a z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Službu v roce 2014 využilo 474 uživatelů. Celkem bylo realizováno 7107 intervencí a kontaktů. (Romodrom, 2015)

Organizace Drom, romské středisko

Drom, romské středisko je příspěvková organizace města Brna. Byla zřízena za účelem sociálního začleňování a k podpoře městským částím statutárního města Brna. Organizace má za úkol pomáhat svému zřizovateli začleňovat sociálně vyloučené obyvatele do majoritní společnosti. Dále je Drom zaúkolována síťováním neziskových organizací a subjektů

veřejné správy, vedoucím ke spolupráci při integraci. Mezi sociální služby příspěvkové organizace Drom patří nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a terénní programy – Terénní sociální práce Brno a Zdravotně sociální pomoc. Dále realizuje programy – Asistence prevence kriminality a Pomoc pěstounům a rodinám. Mezi další činnosti organizace patří umožnění vykonávat OPP, pomáhá obětem trestné činnosti, předškolní vzdělávání dětí, spolupracuje ohledně sociálního vyloučení. Dále organizace analyzuje a monitoruje sociálně vyloučené lokality a pořádá společenské, kulturní, vzdělávací, sportovní a osvětové akce. Spolupracuje s nadačním fondem Verda, který poskytuje převážně romským dětem a mládeži finanční prostředky na možnost jejich vzdělání na středních i vysokých školách. (Drom, O nás)

Program *Komplexní program s rodinou*

Program Komplexní program s rodinou navázal na aktivity pracovníků Dromu, a to na projekt Komplexní práce v sociálně-vyloučených lokalitách města Brna, který probíhal v letech 2011 – 2013. Cílem programu je pomoc při řešení narušených rodinných vztahů. Řeší konflikty mezi rodiči navzájem a mezi dětmi a rodiči. Dále se snaží klienty napojit na vzdělávací organizace, zajišťuje pomoc osamělým matkám a jejich dětem atd. Potřebnou pomoc zajišťují terénní sociální pracovníci, kteří jsou zaměřeni na celkovou práci s rodinami. Cílovou skupinou jsou všichni lidé, kteří se nacházejí ve špatné sociální situaci, jsou neinformovaní, neznají svá práva, povinnosti a neví, na jaké dostupné služby se obrátit. Spolupráce probíhá s těmi klienty, kteří chtějí svou nepříznivou situaci aktivně řešit. (Drom, Komplexní práce s rodinou)

Projekt MPSV - *Sociální bydlení – metodická a informační podpora sociálních agend*

Projekt *Sociální bydlení – metodická a informační podpora sociálních agend* realizuje MPSV v rámci *Operačního programu Zaměstnanost* od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2020. Základním cílem tohoto projektu je budování systému sociálního bydlení prostřednictvím vzdělávání, mezinárodní spolupráce, metodických podkladů a výzkumných činností v ČR.

Pracovníci Kontaktního centra, které vzniklo v rámci projektu, již připravují pilotáž systému sociálního bydlení. Tato pilotáž je připravována podle Koncepce sociálního bydlení ČR v letech 2015 – 2025 v obcích, které spolupracují. Po celou dobu pilotáže budou pracovníci tyto obce podporovat jak informacemi, tak i metodikou. V průběhu projektu budou Kontaktní centra nápomocna dalším obcím a zájemcům o problematiku sociálního bydlení. Projekt bude přínosný pro hlavní aktéry. Vybaví je kompetencemi k poskytování sociální-

ho bydlení, ale také i dalších vedlejších služeb, hlavně v oblastech sociální práce. S MPSV navázaly úzkou spoluprací v rámci pilotního ověřování systému obce Brno, Kadaň, Most, Ostrava, Křižánky, Jindřichův Hradec, Chomutov, Otrokovice, Pardubice, Vír, Veselíčko, Velké Hamry, Plzeň, Štětí, Praha 7 a Praha 14. Těmto obcím je poskytována podpora při tvorbě a činnostech koncepcí sociálního bydlení v jejich lokalitách. (MPSV, 2017)

Projekt *Koncepce bydlení a její pilotní ověřování ve městě Ostrava* probíhající ve statutárním městě Ostrava

Tento projekt je ve městě Ostravě realizován od 1. 10. 2016 do 30. 9. 2019. Je financován ze státního rozpočtu a z Evropského sociálního fondu – Operační program Zaměstnanost. Cílem tohoto projektu je možnost nesegregovaného bydlení pro osoby patřící k národnostním menšinám a žijící ve vyloučených lokalitách. Projekt je určen pro tyto osoby na území města Ostravy a posílení postavení SMO, které se nejvýznamněji podílí na problematice bydlení. Ke zmiňovanému je zapotřebí zvýšit kapacitu bydlení a vytvořit systém sociálního bydlení. S tím souvisí i vytvoření metodiky sociální práce s klienty, která bude průběžně vyhodnocována. Mezi hlavní činnosti patří vytvoření Koncepce sociálního bydlení v SMO. Před tvorbou koncepce byla uskutečněna přípravná činnost, kde byla vytvořena Podkladová analýza ke koncepci bydlení ve městě Ostravě. Podkladová analýza sloužila k uspořádání informací vztahujících se k dané věci, tzn. informace z výzkumů, které již proběhly a vytvořené podklady města Ostravy. Je zapotřebí doplnění nových informací z různých šetření osob, kterým hrozí ztráta bydlení, nebo již bydlení ztratily. Koncepci bydlení budou tvořit dvě pracovní skupiny a jedna fokusní. Mezi další činnosti projektu je zahrnuto pilotní ověřování krizového, dostupného a sociálního bydlení, dalšími aktivitami jsou řízení projektu spojené s administrativou. Klíčovou aktivitou je vyhodnocení, jak byl systém sociálního bydlení nastaven. Krizové bydlení je určeno pro osoby, u kterých je zapotřebí řešit akutní, krizovou situaci. Toto bydlení slouží jako záchytný a nouzový systém pro zmiňované skupiny osob a domácností, které se ocitnou bez přístřeší. K této aktivitě bude k dispozici pět bytů, kdy se toto množství může podle nutnosti navýšit. Aktivita bude probíhat po dobu 33 měsíců ve městě Ostravě. V bytě může osoba přebývat půl roku, kdy je předpoklad, že se klient stabilizuje a vyhledá si nové bydlení, případně mu bude poskytnut byt jiný, např. sociální nebo jiný dostupný. Sociální bydlení bude systémem, kde budou osoby a domácnosti povinny spolupracovat se sociálními pracovníky. Tato činnost bude probíhat asi v 55 bytových jednotkách, které budou určeny pro rodiny s dětmi a lidi žijící venku. Pro tento projekt jsou specifikovány skupiny osob bez přístřeší, jednotlivce či celé

rodiny žijící v sociálně vyloučených lokalitách nebo ubytovnách. Všichni jmenovaní se musí podílet na spolupráci se sociálními pracovníky. Zde se nastaví a ověří program klientů, vyhodnotí se úspěšnost a norma programu, množství a četnost sociální práce. Pro osoby, které mají problém bydlení najít nebo si ho nejsou schopni udržet z důvodu minimálních finančních prostředků, je zde systém dostupného bydlení. Toto bydlení bude realizováno v 50 bytech. V dostupném bydlení budou mít možnost získat bydlení rodiny s dětmi, zdravotně postižené osoby, osamělí rodiče s dětmi, oběti domácího násilí, osoby opouštějící různá zařízení a pěstounskou péči, ohrožené rodiny a domácnosti s dětmi, nebo případy, kdy je důležité sloučení rodiny. Zde by se počítalo se sociální podporou 1x do měsíce. Řízení projektu a s řízením spojená administrace zahrnuje aktivity spojené s finančním řízením, publicitou, dále monitorování projektu a soulad základních činností. Tyto aktivity budou realizovány od začátku do konce setrvání projektu. Úkolem klíčové aktivity vyhodnocení nastavení systému sociálního bydlení bude zjištění, jestli je projekt realistický, přináší efektivitu a plní své cíle vzhledem k realizátorům i klientům dané cílové skupiny. Po celou dobu aktivit budou zjišťovány informace o jejich průběhu a zpětná vazba byla k dispozici. Průběžné vyhodnocování by mělo přispět ke zvládnutí a brzkému odhalení nebezpečí či rizik. (Statutární město Ostrava)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Cílem diplomové práce je prozkoumat důležitost osobnosti terénních sociálních pracovníků neziskové organizace, která působí v nejmenovaném kraji v České republice, ve vztahu s klientem a přínos tohoto vztahu ve výsledcích terénní práce.

4.1 Výzkumný problém, výzkumné otázky

Výzkumný problém: Jaké faktory ovlivňují úspěšnou spolupráci při řešení problémů mezi terénním pracovníkem a jeho romským klientem?

K výzkumnému cíli se budeme snažit dopracovat pomocí čtyř hlavních výzkumných otázek. Tyto otázky nás budou směřovat k cíli našeho výzkumu. Budeme se ptát na okolnosti při řešení problémů s klienty, spolehlivosti pracovníka i klienta, zájmu pracovníka o klienta a na rysy osobnosti terénního pracovníka.

Výzkumné otázky:

1. Jaký nejdůležitější faktor vede k úspěšné komunikaci s klienty?
2. Jakou důležitost sehraává empatie terénního pracovníka v úspěšné práci s klienty?
3. Jak prostředí, v kterém klient žije, ovlivňuje výkon práce terénního pracovníka?
4. Jaký význam má znalost romské problematiky z pohledu terénního pracovníka ve vztahu k jeho výkonu práce s romskými klienty?

4.2 Pojetí výzkumu

Tato diplomová práce si klade za cíl objevit důležitost osobnosti terénních sociálních pracovníků ve vztahu s klientem při řešení problémů. Dále zjišťuje fakta, zda má prostředí, v kterém se daná lokalita nachází, vliv na úspěšnost řešeného. Pro náš výzkum byla zvolena kvalitativní metodologie z důvodu proniknutí do hloubky případu, vztahů, popisu osobnosti terénního pracovníka a vzhledu do terénní práce. Hendl (2008, s. 50) v této souvislosti uvádí, že předností kvalitativního výzkumu je získání detailní zprávy a vzhledu. Další výhodou tohoto výzkumu je, že je uskutečňován v přirozeném prostředí, kde přímo zkoumá daný jev, atd.

4.3 Výzkumný soubor

Zaměřili jsme se na jednu neziskovou organizaci v České republice. Organizace není záměrně jmenována z důvodu choulostivé problematiky a ochrany terénních sociálních pracovníků. Tato organizace nabízí terénní služby, poskytuje bezplatné poradenství a zaměřuje svou pozornost na sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené osoby. Výzkumný vzorek, kterým byli terénní sociální pracovníci této organizace, jsme vybírali záměrně. Domluvili jsme si schůzku v kanceláři v době porady. Vybrali jsme pět zaměstnanců, kteří souhlasili s rozhovorem. Jelikož každý pracovník dojíždí do jiné lokality, tak jsme si domluvili schůzku ve městě jeho výkonu práce.

4.4 Techniky výzkumu

Byly stanoveny čtyři oblasti – oblast pomoci, spolupráce, osobnosti pracovníka a zájmu o klienta. Z těchto oblastí byl vypracován polostrukturovaný rozhovor, který měl dospět k hlavnímu výzkumnému cíli. Z každé jednotlivé oblasti bylo pro terénní pracovníky zpracováno osm otázek.

1. Pomoc při řešení problémů

- Jakým způsobem navazujete první kontakt s potenciálním klientem, nabídnete pomoc? Jak klient reaguje?
- Je problémem při kontaktu s klientem jazyková bariéra?
- Jak vás vnímají klienti z hlediska vašich pravomocí?
- Preferujete, užíváte při práci s klientem direktivní přístup nebo nedirektivní? Snažíte se klienta vést či podporovat? Jak to vnímá on?
- Vyhledávají vaši pomoc sami klienti, kontaktují vás?
- Řešíte problémy, hovoříte vy i vaši klienti přímo, otevřeně?
- Jak se staví k řešení problémů romské menšiny město, majitelé bytů, domů, ubytoven a okolní instituce ve Vašem městě?
- Oslovují vás klienti o pomoc s problémy hodně osobního charakteru?

2. Dohoda na spolupráci

- Při dohodě např. na splátkách dluhu kontrolujete pravidelně ústřižky poštovních poukázek? Jak na tuto kontrolu klienti reagují?

- Při domluvě např. na schůzku návštěvy některého úřadu, dodržují klienti časové termíny schůzky?
- Jestliže vyjednáte klientům nové bydlení, jsou schopni dodržet to, co vám slíbili při předchozím vyjednávání o bydlení?
- Můžete porovnat z vlastní zkušenosti spolehlivost obou pohlaví? Uveďte příklad z praxe ve vztahu k vám.
- Dodržujete ve vztahu ke klientům všechno, na čem se domluvíte nebo slíbíte?
- Jak reagujete na nedodržení termínu schůzky ze strany klienta?
- Myslíte, že ztrácíte důvěru u klientů, pokud se vám nedaří problém vyřešit?
- Jestliže nepřijdete na sjednanou schůzku s klientem, jak se k vám klient zachová, jak s vámi jedná? Snažíte se o vysvětlení?

3. Osobnost pracovníka

- Umíte při své práci pochopit, vcítit se do problémů a jednání klienta? Uveďte příklad z praxe.
- Dokážete si poradit v každé nově vzniklé situaci při práci s klientem? Uveďte příklad situace, kterou jste zažil.
- Jaké nové vědomosti a dovednosti jste získal při své práci s klientem?
- Co vás motivovalo, přimělo pracovat zrovna v romských lokalitách?
- Jaký názor máte na spolupráci klienty s vámi v rámci vašeho výkonu práce?
- Utvořil jste si citovou vazbu k některému klientovi? Co vás k tomu vedlo?
- Myslíte, že je určitý temperament při vašem zaměstnání důležitý? Proč? Uveďte vzniklou situaci. Jaký máte vy temperament? (sangvinik, melancholik, flegmatik, choleric)
- Ovlivnila nějakým způsobem práce s Romy váš charakter? (zásadovost, pasivita, optimismus, svědomitost, pracovitost, obětavost, družnost, skromnost, nedůvěřivost, ukázněnost atd.) Uveďte.

4. Zájem o klienta

- Jakým stylem při řešení problémů, mapování situace, vedete rozhovor s klientem? Mluvíte především vy, váš klient nebo vedete dialog?
- Jste schopen naslouchat klientům?

- Co si myslíte o tom, že se klient snaží mluvit o věci pořád dokola?
- Jak na vás reagují děti klientů i další děti ve vaší lokalitě?
- Považujete za důležitý faktor znalost romské problematiky, historie, kultury Romů atd.? Proč?
- Jsou pro vás důležité názory a přítomnost rodinných příslušníků u řešených problémů klientů?
- Když vznikne velký problém ze strany klienta a nestačí se vyřešit v pracovní době, snažíte se o to, aby se věc vyřešila rychleji i mimo pracovní dobu?
- Jakou váhu kladete na zdraví klienta? Co pro to děláte?

4.5 Způsob zpracování dat

V tomto kvalitativním výzkumu byla data zpracována metodou zakotvené teorie. Bylo postupováno dle zakotvené teorie Strausse a Corbinové. Jejich metoda má tři kódovací fáze – otevřenou, axiální a selektivní proti Glaserovi, jehož teorie má kódovací fáze jen dvě. Tři kódovací fáze popisuje ve své knize i Hendl. Ten také srovnává zmíněné autory a jejich kódování. Šedřová měla při svém výzkumu problémy s kódováním, ale podařilo se jí výzkum pomocí paradigmatického modelu Strausse a Corbinové znovu uchytil a dokončit. I Miovský uvádí axiální kódování, jako propojování a rozvíjení kategorií dle kroků Strausse a Corbinové. Považuje jejich nákresy a diagramy za usnadnění rozborů. Tyto názorné analýzy vedou větší měrou k názornosti a přehlednosti.

Rozhovory pro náš výzkum byly získány nahrávkou na diktafon, a byly doslovnou transkripcí převedeny do psaného textu. Hendl (2008, s. 208) uvádí, že *pro podrobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou*.

4.5.1 Otevřené kódování

Další fází výzkumu je otevřené kódování, kdy byly v textu vyhledávány podobné jevy a byly jim přiděleny stejné kódy. Z těchto kódů byly vytvořeny čtyři hlavní kategorie. *Kódování jako základní analytická technika je jádrem zakotvené teorie*. (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 90) *Proces kódování má za úkol podněcovat objevování nejen kategorií, ale právě také jejich vlastností a dimenzí, na kterých se tyto vlastnosti nacházejí*. (Mioviský, 2006, s. 229)

Hlavní kategorie:

1. Opravdovost vcítění do těžkostí
2. Snadnější pochopení myšlení
3. Vliv prostředí na úspěšnost řešení
4. Umění jednání s klientem

Kategorie č. 1 – Opravdovost vcítění do těžkostí

Základní pojmy: Těžká situace, výjimečnost lidí v prostředí, negativní reakce okolí

Kategorie č. 1 - „Opravdovost vcítění do těžkostí“ vyjadřuje opravdovou a nehranou empatii terénního pracovníka ke složitosti problémů, se kterými se mnohokrát potýkají Romové. Mnohdy je terénní sociální pracovník jediný v okolí, který s lidmi, se kterými pracuje, dovede soucítit.

Terénní pracovník č. 1

Terénní sociální pracovník č. 1 dojíždí pracovně do dvou měst, a to do dvou rozdílných lokalit, kterými jsou jednak nájemní byty a ubytovna. Rozdílnost vnímá v prostředí, kde se Romové ocitli a nejsou považováni za starousedlíky. Plně chápe jejich situaci ze své praxe působení v dané lokalitě již delší dobu. Své zaměstnání terénního sociálního pracovníka vykonává téměř 4 roky.

Lékaři nechtějí lidi z ubytovny registrovat z důvodu toho, že se za chvíli odstěhují, někteří lékaři, i když přes telefon řeknou, že zaregistrují po osobní domluvě, tak potom následuje návštěva lékaře a ten se vymluví, že se to vztahuje jen na rodinné příslušníky jejich pacientů a tak. Potom jsou lidi z ubytovny naštvaní, nadávají atd. Tohle je například hodně těžké. Ale jsou určitě i další příklady, třeba s bydlením je to podobné.

Terénní pracovník č. 2

Terénní pracovník č. 2 vystudoval střední školu a absolvoval kurz Pracovníka v sociálních službách. Získal osvědčení o absolvování akreditovaných vzdělávacích programů, které se zaměřují přímo k tématu sociální práce s Romy. Svou práci vykonává necelý rok a snaží se své klienty plně pochopit, i když má na věc jiný názor.

Tuto práci nelze vykonávat bez empatie, snahy porozumět emocím a motivům druhého člověka – klienta. Snažím se odložit svoje vlastní názory, hodnoty a předsudky, a pochopit jak a proč klient jednal tak, jak jednal, jaké má z toho pocity a jaký má na věc názor, kdy jedná

proti svému přesvědčení a kdy naopak to, jak se chová navenek, plně ztotožňuje s tím, co cítí uvnitř.

Samozřejmě její rozhodnutí jsem plně respektovala, i když jsem zastávala jiný názor.

Terénní pracovník č. 3

Terénní sociální pracovník č. 3 vystudoval střední školu sociálně – právní a v sociálních službách pracuje již dlouhý čas. V nynějším zaměstnání pracuje 8 měsíců. Považuje za důležité, vcítění se do problémů klienta i jeho reakcí.

Vcítit se do problémů klienta a pochopit jej je hodně důležité.

Hledá všude vinu kolem sebe, nejednou nepřiměřeně i reagoval vůči mé osobě, i když se následně omluví. Omluvu přijmu.

Terénní pracovník č. 4

Terénní sociální pracovník č. 4 má vysokoškolské vzdělání, u společnosti pracuje již delší dobu, téměř 4 roky. Zastává názor, že někdy vzniknou situace, kdy úplně tak nejde, aby se pracovník do klienta nevcítil.

Jednou ze zásad sociální práce je nevcítovat se do života uživatelů služby. Ono to však nejde. Když přijdete na úrazovku a najdete tam matku se zlomenou nohou a dcerou, které je 13let a jsou bez přístřeší, a je to v období vánočních svátků, je těžké se nevcítit do jejich života.

Terénní pracovník č. 5

Terénní sociální pracovník č. 5 vystudoval vysokou školu obor sociální práce. V lokalitě působí jeden a půl roku. Myslí si, že se do problémů klientů umí vcítit, i když se snaží mít odstup kvůli syndromu vyhoření.

Jako příklad bych uvedla situaci, kdy mě klientka požádala o pomoc při vyřízení potratu. Osobně nejsem ve většině případů zastáncem potratů.

...ale toto je příklad, kdy jsem přes mé standardní názory na potrat chápala, v jak těžké situaci klientka je, a že je třeba ji v tomto co nejrychleji pomoci.

Kategorie č. 2 – Snadnější pochopení myšlení

Základní pojmy: Praxe, znalost kultury, rozšiřování vědomostí, nové poznatky

Kategorie č. 2 - „Snadnější pochopení myšlení“ nám podává informace o tom, jak je při práci důležitá teoretická znalost romské kultury ze strany pracovníka, ale také nám podává důkazy o tom, že přímá praxe s touto menšinou je také velmi zásadní.

Terénní pracovník č. 1

Terénní sociální pracovník se s romskou problematikou setkal v době studia na vysoké škole. S touto problematikou se setkal jak teoreticky, tak i částečně prakticky při svých návštěvách v romských lokalitách na Slovensku. Nyní již v organizaci pracuje delší čas. Znalost romské kultury považuje za velmi důležité, a to aspoň základních informací o těchto lidech.

Zajímal mě skutečný život těchto lidí, jejich jednání a tak, prostě realita.

Aspoň základní věci by měl člověk, který s těmito lidmi pracuje, vědět. Při této práci je to opravdu velmi důležité. Romové jsou velmi citliví lidé a dovedou často člověka dobře odhadnout, jak to s nimi myslí. Doporučovala bych se před těmito lidmi nepřetvařovat, být přirozená.

Naučila jsem se s nimi hlavně řešit věci v klidu, to je fakt věc, kterou jsem se při této práci naučila.

Terénní pracovník č. 2

Terénní pracovník č. 2 nikdy s Romy nepracoval, ale snaží se tyto lidi v průběhu svého zaměstnání postupně poznávat.

...pomůže to pochopit jejich identitu, projevy a způsoby jejich chování, jednání a vztah k hudbě...

Neustále se dozvídám a učím nové věci převážně o mentalitě romské menšiny, jejich tradicích a způsobu myšlení. Získávání dalších zkušeností, informací a učení se aplikovat tyto poznatky v praxi ve prospěch klientů...

Terénní pracovník č. 3

Terénní sociální pracovník č. 3 má s romskou menšinou již dlouholeté zkušenosti z předchozích zaměstnání. Stále ale objevuje nové věci.

Ano, určitě je důležitá znalost romské problematiky...Lépe člověk pochopí tyto lidi...

Já sám, i když jsem za léta své praxe v sociální oblasti romskou mentalitu dost poznal, stále se při své práci setkávám s novými poznatky.

Při nynější práci jsem získal nové vědomosti ohledně Romů, jejich mentality a jejich problémy...

Terénní pracovník č. 4

Terénní pracovník č. 4 považuje znalost romské kultury za důležitou.

Znalost kultury je důležitá, pomáhá při hledání vhodného řešení vzniklé životní situace.

Občas si ale myslím, že zejména mladí Romové neznají svou kulturu, historii.

Terénní pracovník č. 5

Terénní sociální pracovník č. 5 neměl žádné předchozí zkušenosti s Romy. V tomto zaměstnání chtěl využít svých znalostí ze studia sociální práce.

Co se týče historie, žádné takové znalosti nemám a ani jsem je dosud nepotřebovala.

Romskou problematikou se zabývám a snažím se neustále doplňovat znalosti.

Rozšířily se mi obzory v různých aspektech života. Nahlédla jsem do života lidí s jinou kulturou a mentalitou.

Kategorie č. 3 – **Vliv prostředí na úspěšnost řešení**

Základní pojmy: Pravidla, město, lokalita, dluhy

Kategorie č. 3 - „Vliv prostředí na úspěšnost řešení“ nám předkládá jasný důkaz o tom, jak důležitou roli při řešení problémů pracovníka s klientem hraje prostředí, v němž se romská lokalita nachází. Bydlení je asi jedno z nejdůležitějších témat řešení problémů Romů.

Terénní pracovník č. 1

Terénní sociální pracovník č. 1 navštěvuje dvě rozdílná města a dvě rozdílné lokality v těchto městech. Vidí, jak velký rozdíl je řešit problémy lidí z nájemních bytů soukromých majitelů bytů a domů nebo řešit problémy lidí z ubytovny.

Tady bych mohla říct, že při naší práci je toto velmi důležité, abychom se mohli posunout při řešení problémů klientů. Pokud začne vznikat dluh za nájem, a ubytování a striktně, řádně a včas se nezačne toto ze strany majitelů bytů, domů, ubytoven řešit, je to špatně.

*Lidé si nejsou totiž vědomi nějakého postihu. Většinou také vědí, že když dluh projde jed-
nomu, tak projde i jemu.*

Terénní pracovník č. 2

Terénní pracovník č. 2 navštěvuje zpravidla lidi v městských bytech a domech. Tudiž často spolupracuje s městským úřadem, hlavně s bytovým odborem.

*Dluhy na nájemném a na službách spojených s užíváním bytu, jsou nejčastější příčinou
ztráty bydlení. Nejedná se o krátkodobé neplacení, často jde o velké částky a neschopnost
domluvit se na splátkovém kalendáři. Pokud dodržují ujednané podmínky v rámci nájemní
smlouvy a řádně platí nájem, město jako pronajímatel je k nim vstřícný a snaží se jejich
případné požadavky aktivně řešit a pomoci, např. různé opravy, výměna bytu. V opačném
případě, i když jsou dlužníky, snaží vždy klienta kontaktovat a snaží se dohodnout a docílit
domluvou, aby klient začal dluh splácet.*

*Vím o případě výměny bytu, kdy klienti zde nejsou schopni dodržet, to co slíbili při před-
chozím jednání s jednatelem pronájmu města, ale nejsou za to sankcionováni a nadále byt
užívají.*

*Mnohdy si myslí, že mé pravomoci jsou neomezené a že mohu ovlivnit neovlivnitelné. Na-
příklad rozhodnutí bytové komise při přidělování bytů atd., ale v zásadě jsou si vědomi, že i
přesto jim mohu pomoci...*

Terénní pracovník č. 3

Terénní sociální pracovník č. 3 se pohybuje nejvíce v městských domech a bytech, ale i na
ubytovnách a dalších formách bydlení.

*Město toleruje u všech obyvatel, kteří mají městský byt, dluh na nájmu ve výši dvou měsíců.
Majitelé domů mají požadavek o zaplacení nájmu, složení kauce. Ubytovny, pokud mají
volno, vyjdou Romům vstříc.*

*Klienti si hodně myslí, že mám obrovské pravomoci, týká se to především oblasti sociálních
dávek - příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí a tzv. mimořádná
okamžitá pomoc, taktéž si to myslí ohledně získání městského bytu nebo bytu zvláštního
určení.*

Terénní pracovník č. 4

Terénní pracovník č. 4 má na starosti převážně městské byty, ale nejen ty.

Občas mám dojem, že řešení problémů lidí ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených je státu, krajům a obcím na obtíž. Stojí to peníze, které by mohly být použity tak, aby přinášely zisk.

...myslím, že má naše město dobře nastavená pravidla a řeší bytovou otázku Romů ku prospěchu obou stran, protože zde Romové nemají takové dluhy, jako v jiných městech a mají relativní jistotu v bydlení.

Terénní pracovník č. 5

Terénní pracovník č. 5 se pohybuje mezi nájemními byty města, soukromých osob i ubytovnou.

Město má nastavené striktní pravidla bez rozdílu, jestli se jedná o Romy nebo ne. Pokud někdo tři měsíce nezaplatí nájem v městském bytě, je bez pardonu vystěhován.

Co se týká ubytovny, tam je to nastavené tak, že pokud někdo nezaplatí nájem, a tím pádem pokladní doklad nedoloží na hmotnou nouzi, nebudou mu příští měsíc přiznané dávky hmotné nouze - doplatek na bydlení.

V případě dluhů na nájmu z předchozích let, kdy lidé přišli o byt, a tím i o šanci znovu si požádat o městský byt a zařadit se do pořadníku, dokud své dluhy nesplatí. Město v těchto případech vychází vstříc schválením splátkového kalendáře.

Kategorie č. 4 – Umění jednání s klientem

Základní pojmy: Čas, budování důvěry, partnerství, otevřenost, temperament, nezaujatost, naslouchání, klid, nedirektivnost

Kategorie č. 4 - „Umění jednání s klientem“ nám ukazuje na možnosti účinného jednání pracovníků s romskými klienty, které se jim osvědčuje v praxi. Také poukazuje na určitý typ temperamentu, který by měl ve větší míře pracovník vlastnit.

Terénní pracovník č. 1

Terénní sociální pracovník č. 1 považuje čas a s ním spojenou důvěru a otevřenost důležitou při úspěšné spolupráci. Z praxe svého působení v různých lokalitách se podle něj velmi pomalu buduje důvěra Romů, i několik let. Myslí si, že by terénní sociální práci nemohl vykonávat člověk s temperamentem cholerika nebo flegmatika.

Ze začátku nevěděli vůbec, že přicházím z nějaké neziskovky, vůbec nevěděli, o čem to je. Mysleli si, že jsem ze sociálky, a tak. Vždy se to snažím každému rádně vysvětlit. Na ubytovně již lidé vědí, o co mě požádat nebo jaké věci řeším, s čím jim můžu pomoci. Dobře ví, že jsem se všemi institucemi v kontaktu, se školou, úřadem a tak, ale můžu říct, že mi věří.

Osobně se snažím s klienty mluvit přímo, co si o problému myslím, jak by mohl vypadat postup a určitě se zeptám, co navrhuje klient, jak chce postupovat on. Všechny informace ohledně problému klient hned neřekne. To je potřeba čas, při delším rozhovoru, někdy můžu říct i delším, se teprve podstatu problému mohu dozvědět.

Je to všechno o pořádné důvěře, ale velmi to trvá, než si člověk něco vybuduje. I několik let. Ve městě druhém si toto postavení pomalinku budu, ale je to tam těžké.

Tuto práci by nemohl dělat člověk úplně cholerický nebo úplný flegmatik.

Terénní pracovník č. 2

Terénní pracovník č. 2 se snaží s klienty jednat otevřeně, protože toto považuje za základ důvěry.

Snažím se, se všemi klienty jednat otevřeně na rovinu, protože to je základ důvěry a oboustranné komunikace, s kterou lze dále pracovat a rozvíjet ji.

...používám převážně nedirektivní přístup a v případě nutnosti direktivní, ale to musím být přesvědčena o 100% úspěšnosti a efektivnosti ve prospěch klienta v té dané situaci.

...myslím, že temperament hraje určitou roli při tomto druhu zaměstnání a je důležitý do jisté míry...U mé osoby převažuje z větší části temperament typu sangvinik...

Terénní pracovník č. 3

Terénní sociální pracovník č. 3 je zastáncem přístupu ke klientovi bez jakýchkoliv příkazů a také vnímá čas jako prostředek k získání důvěry.

V každém případě preferuji nedirektivní přístup...

Snažím se vždy mluvit otevřeně...

Určitý temperament je určitě potřeba, někdy jsem flegmatik, ale někdy i cholerik.

S problémy osobního charakteru se pouze někteří klienti obrátí až po určité době, kdy se více poznáme. Různé věci potřebují více času.

Neslibuji ale to, co si nejsem jistý, že jim v tom mohu pomoci.

Terénní pracovník č. 4

Terénní sociální pracovník č. 4 považuje za podstatné dodržení slíbeného.

S uživateli služby hovořím otevřeně.

Všeobecně lze říct, že uživatelé služby nejsou rádi, jsou-li kontrolováni.

Plnění slíbeného je to podstatné.

...pokud bych byl cholerik, asi bych těžko dokázal v klidu řešit problémy uživatelů služby.

Terénní pracovník č. 5

Terénní sociální pracovník č. 5 považuje za základ naslouchání klientům.

U většiny klientů je to nedirektivní přístup, který má na klienty pozitivní vliv a spíše spolupracují. Základem mé práce je nejen řešit problémy, ale i vysvětlovat jim souvislosti proč se do této situace dostali a jaké budou důsledky...

Trvá delší dobu, než mi řeknou všechny souvislosti...

Na sjednanou schůzku s klienty vždy dorazím.

Přátelé a známí mi říkají, že jsem sangvinik. Já se domnívám, že se u mě v určitých obdobích nebo situacích všechny tyto typy střídají. Myslím si, že čím déle tuto práci dělám, tím víc se v pracovních záležitostech kloním k flegmatickému typu. Je to proto, že jsem se naučila, že většina dlouhodobě neřešených problémů se nevyřeší za den a i klient musí k řešení „dozrát sám“.

Naslouchat klientům je základ sociální práce.

4.5.2 Axiální kódování

Axiální kódování je souhrn kroků, prostřednictvím nichž jsou záznamy z otevřeného kódování opět zorganizovány. Jsou uspořádány pomocí vytvoření souvislostí kategorií. Spletitý proces probíhající induktivně, deduktivně se utváří v kódovacím diagramu. Toto schéma zahrnuje podmiňující působení, souvislosti, záměr jednání, vzájemné působení a důsledky. (Miovský, 2006, s. 229)

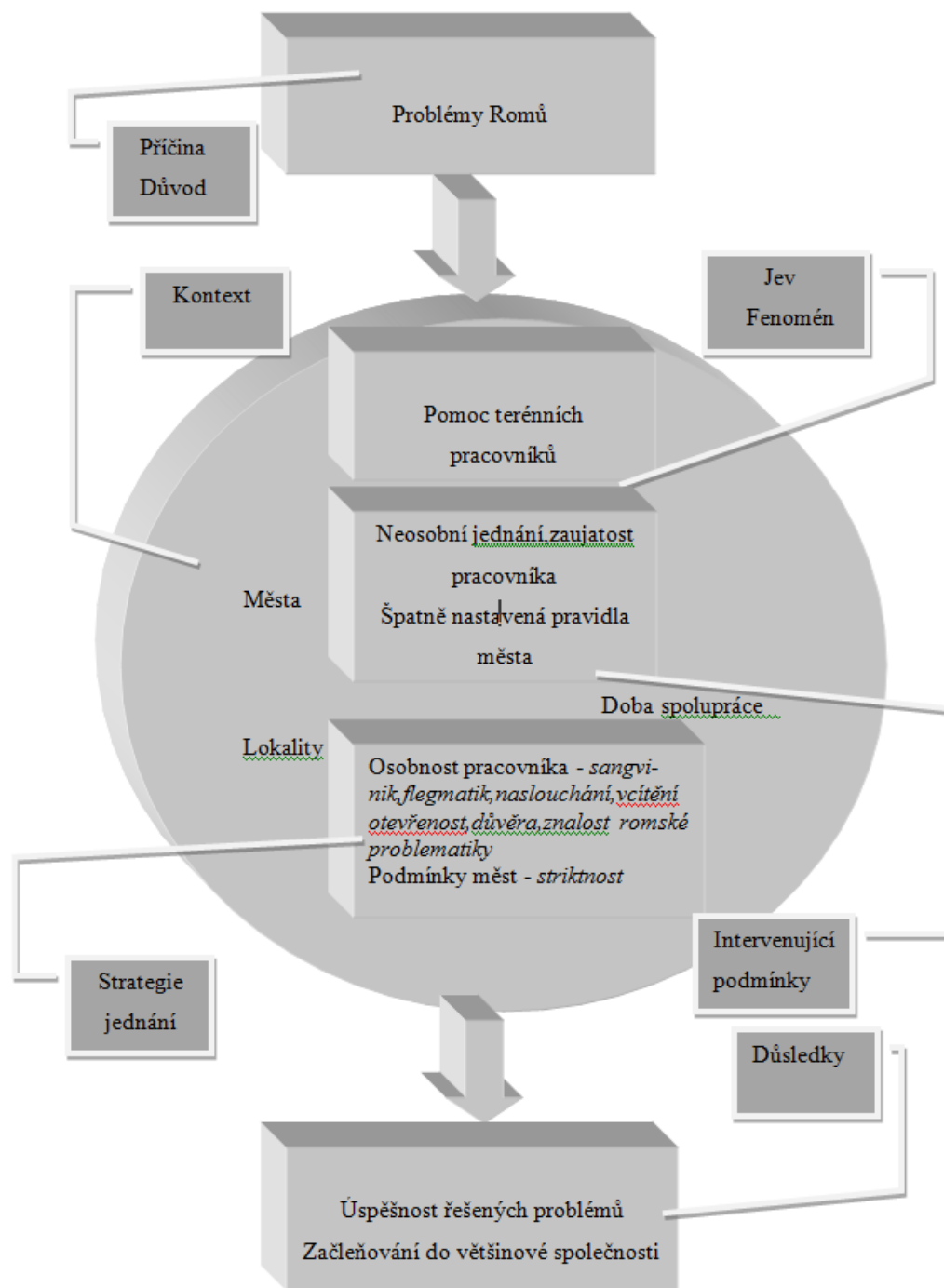
Podle Hendla (2008, s. 248) je zapotřebí teoretický rámec, který poradí, jak mezi sebou vzájemně a účelně propojovat jevy v souvislostech.

Obrázek č. 1 vysvětluje axiální kódování, jedná se tzv. paradigmatický model podle Strausse a Corbinové (1999, s. 72):

- (a) Příčinné podmínky*
- (b) Jev*
- (c) Kontext*
- (d) Intervenující podmínky*
- (e) Strategie jednání a interakce*
- (f) Následky*

Všechny tyto kategorie jsou propojovány vzájemnými vztahy. Za nejdůležitější téma, které z textu vyplynulo, jsou „Problémy Romů.“ Důsledek tohoto procesu může vést k úspěšnému řešení problémů a začleňování Romů do společnosti.

Obrázek 1: Axiální kódování



4.5.3 Selektivní kódování

Selektivním kódováním se rozumí postup, kdy po identifikaci centrální kategorie, je tato ústřední kategorie uváděna do vztahu s dalšími kategoriemi, které jsou již popsány. Vztahy mezi nimi se ověřují a uvádí se v koncept. Při potřebě se jejich výklad a popis může rozvíjet více do hloubky. (Mioviský, 2006, s. 230)

Kroky selektivního kódování podle Strausse a Corbinové (1999, s. 87):

1. Výklad kostry příběhu.
2. Pomocné kategorie ve vztahu k centrální kategorii.
3. Kategorie se vzájemně vztahují na dimenzionální hladině.
4. Vztahy jsou ověřovány dle údajů.
5. Doplnění, rozvinutí a upřesnění potřebných kategorií.

Z rozhovorů terénních pracovníků vyplývá, že důvěra se navazuje dlouhodobě, ale pokud je získána, tak tím se zlepšuje komunikace s romskými lidmi, a to má vliv na snadnější přístup k řešenému. Nejen důvěra, ale celková osobnost pracovníka je důležitá při řešení problémů klientů. Další důležitou skutečností je i fakt, že pokud nejsou majitelé bytů, domů, ubytoven důslední a striktní, tak je i velký problém pro terénního pracovníka působit na klienta ve smyslu dodržování plateb za bydlení. Z těchto poznatků vyplývajících z textů jsme proto jako centrální kategorii vyhodnotili „**Vztah klienta k pracovníkovi**“

Centrální kategorie ve vztahu k pomocným kategoriím

Vztah klienta k pracovníkovi a empatie pracovníka

Ve všech výpovědích terénních pracovníků lze spatřit empatii jako součást jejich práce. Terénní pracovníci uvádějí případy jejich klientů. Delší působení pracovníka v dané lokalitě ukazuje na negativní vztahy vůči Romům ze stran lékařů. Protože je pracovník přímo v dění, jasně vidí, chápe a umí se vcítit do Romů. Klienti se na pracovníky obracejí většinou díky informacím od svých známých. Po delší době, kdy se blíže poznají, se dokážou klienti svěřit i s hodně osobními záležitostmi, protože vědí, že je pracovník umí pochopit a dodrží mlčenlivost.

Vztah klienta k pracovníkovi a znalost romské problematiky pracovníka

Pro pracovníky, kteří měli od začátku své terénní práce zkušenosti nebo znalosti s romskou problematikou, bylo snazší se svými klienty pracovat a pohybovat se v jejich prostředí, pochopit je. Všichni pracovníci vnímají důležitost romské problematiky. Také při své práci

poznali spoustu nových poznatků o romské problematice a rozšířil se jim obzor a získali i nové postoje a názory na věc. Neustále se dozvídají a učí nové věci o romské menšině, jejich mentalitě, způsobech myšlení. Tyto nové zkušenosti a poznatky aplikují dále při své práci s Romy a v jejich prospěch. Někteří terénní pracovníci se naučili při svém nynějším zaměstnání řešit věci v klidu.

Vztah klienta k pracovníkovi a jednání ze stran pronajímatelů

Všichni pracovníci vnímají jako největší problém, problém s bydlením. Romové se potýkají převážně s dluhy na nájemném. Tyto dluhy je pracovník málokdy schopný ovlivnit, protože tento problém je hlavně v kompetenci ze strany majitelů bytů, domů, ubytoven, městských úřadů. Pokud neřeší dluhy v co nejkratší době a nechají Romům delší proluku k zaplacení dluhů, tak tito lidé nejsou nijak motivováni k placení a dluhy rostou. Potom je už pozdě tuto situaci řešit v prospěch obou stran. Jak pracovníci vypovídají, každé město má nastavená pravidla jinak a pokud jsou města striktní a dbají na řádném včasném placení, tak romští obyvatelé nejsou tak zadluženi a jejich motivace k udržení bydlení je větší. Vztah k pracovníkovi je takový, že pokud mají Romové zájem a motivaci, tak i sami předloží pracovníkovi doklad o řádném placení. Zde se vztahy klienta nemění, ale také problém tohoto charakteru zde uvedený není pracovník nějakým způsobem ovlivnit. To, ale někdy nejsou schopni klienti pochopit a myslí si, že mají terénní sociální pracovníci neomezené pravomoci.

Vztah klienta k pracovníkovi a osobnost pracovníka

Ve výpovědích terénních pracovníků je často zmiňovaný „čas.“ Velkou roli zde hraje doba působení pracovníka v lokalitě a s tím související důvěra. Ta je velmi potřebná pro řešení problémů a souvislostí s ní spojených. Téměř všichni terénní pracovníci svůj temperament vnímají jako temperament typu sangvinik, ale s prvky i jiných typů. Také většina terénních pracovníků vypověděla, že se postupem času při práci s Romy kloní k typu flegmatickému. Jeden z pracovníků vypověděl, že je flegmatik až choleric. Tento pracovník se už v této oblasti pohybuje dlouho. Také naslouchání klientům považují pracovníci za velmi důležité. To vede ke zlepšení vztahů mezi nimi, lepšímu řešení problémů a hlavně také na získání informací ohledně řešeného problému. Otevřenost vůči Romům vnímají všichni stejně.

5 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Na začátku výzkumu jsme si vytyčili cíl prozkoumat důležitost osobnosti terénních pracovníků ve vztahu s klienty a přínos tohoto vztahu ve výsledcích terénní práce. Výzkum metodou polostrukturovaného rozhovoru se uskutečnil s pěti terénními sociálními pracovníky jedné neziskové organizace. Tato organizace působí v nejmenovaném kraji v České republice. V rámci tohoto kraje, v různě velkých městech, byly rozhovory poskytnuty. Dále potom byla získaná data pomocí metodologického kvalitativního přístupu a metodou zakotvené teorie zpracována.

Rozhovory se uskutečňovaly v průběhu měsíce října, listopadu a prosince 2016 v pěti městech po telefonických domluvách. Byly náročné na čas pracovníků i na čas výzkumníka. Ti běžně rozhovory neposkytují a kvůli mlčenlivosti a ochraně klientů ani poskytovat nemohou. Z tohoto důvodu není v diplomové práci uveden název organizace ani název kraje. Nejsou uvedena ani jména, ani města, kde rozhovory probíhaly. Neziskových organizací působících v krajích v České republice zaměřujících se na sociálně slabé lidi je více, takže z této práce není patrné, o kterou organizaci se jedná.

Získané rozhovory, které byly nahrávány na diktafon, po té přepsány do písemné podoby, byly analyzovány za pomoci otevřeného kódování. Byly vytvořeny čtyři hlavní kategorie: Opravdovost vcítění do těžkostí, Snadnější pochopení myšlení, Vliv prostředí na úspěšnost řešení a Umění jednání s klientem. K jednotlivým kategoriím byly přiřazeny kódy, které je vystihují. Byla zjišťována fakta, která s každou kategorií souvisela.

První kategorií je „Opravdovost vcítění do těžkostí.“ Ta vznikla ze tří základních pojmů: těžká situace, výjimečnost lidí v prostředí, negativní reakce v okolí. Všichni respondenti považují jako nejdůležitější pochopení ve vztahu k druhému člověku empatii. Terénní pracovník č. 1 pracuje s romskou menšinou již delší čas, proto ví z praxe, že jsou Romové vystaveni velkému negativismu okolí. Z tohoto důvodu má terénní sociální pracovník pro tyto lidi pochopení. Poslední vypovídající respondentka uvedla ve velmi osobní věci klientky názor, že se jí snažila pomoci, i když zastávala úplně opačný názor. Další terénní pracovník byl ochoten pomoci klientce, která ho kontaktovala o vánočních svátcích. Tento, ale v době svátků nebyl v pracovním procesu, ale přesto klientce byl ochoten pomoci, protože chápal její složitou situaci.

Druhá kategorie „Snadnější pochopení myšlení“ vznikla z pojmů: praxe, znalost kultury, rozšiřování vědomostí a nové poznatky. Jeden z terénních sociálních pracovníků se zajímal

o romskou kulturu již před nástupem do svého nynějšího zaměstnání, další pracovník měl již dlouholeté zkušenosti s Romy. Další dva pracovníci s Romy do kontaktu vůbec nepřišli. Přesto většina z respondentů považuje znalost romské kultury za důležitou, kvůli snadnějšímu pochopení jejich myšlení a jednání. Také respondenti uvádějí, že při své práci získávají nové poznatky o romské mentalitě, a také jak vůči těmto lidem vystupovat. Pracovník, který poskytl interviu jako první, uvádí, že se při této práci naučil řešit věci v klidu, což dříve neuměl.

Třetí kategorie nazvaná „Vliv prostředí na úspěšnost řešení“ se skládá ze základních pojmů: pravidla, město, lokalita a dluhy. Tato kategorie vznikla na základě výpovědí respondentů zaměřených hlavně na bytovou otázku. Každý pracovník dojíždí do jiné lokality a řeší problémy v různých typech bydlení. Pracovníci uvádějí, že dluhy na nájemném jsou velké tam, kde to pronajímatel delší dobu toleruje a situaci neřeší včas. Naopak např. jeden respondent uvádí, že pokud nájemce nezaplatí nájem delší než tři měsíce, je ihned po té době vystěhován. V každém zmiňovaném případě hrají roli a regulují dluhy pronajímatelé.

Čtvrtou kategorií vzniklou z pojmů: čas, budování důvěry, partnerství, otevřenost, temperament, nezaujatost, naslouchání, klid, nedirektivnost je „Umění jednání s klientem.“ Všichni terénní pracovníci se shodli, že je zapotřebí otevřenost a důvěra vůči svým klientům. První respondent uvedl, že je zapotřebí delší čas, aby získali klienti důvěru v pracovníka. I další respondenti uvedli důvěru a možnost řešení problémů v souvislosti s časem. Také všichni uváděli, že s úspěšnou komunikací souvisí i temperament člověka. Většina z nich uvedla temperament typu sangvinik až na jednoho pracovníka, který uvedl, že je flegmatický typ i choleric.

Dále jsme sestavili tzv. paradigmatický model, kde v rámci axiálního kódování byla „Pomoc terénních pracovníků“ hlavním fenoménem. Jako nejdůležitější a hlavní téma z celého textu vyplynuly „Problémy Romů.“ Celý tento kódovací proces propojuje vzájemně jednotlivé kategorie. Pomoc terénních pracovníků se odehrává v nějakém kontextu, kterým jsou města, lokality, čas. Terénní práce nastane z nějakých důvodů a těmi jsou problémy Romů. Výsledky terénní práce závisí i na intervencujících podmínkách, kterými mohou být v tomto případě např. neosobní jednání, zaujatost pracovníka nebo špatně nastavená pravidla města. Strategií jednání může být osobnost pracovníka, např. charakterové vlastnosti: sangvinik, flegmatik, naslouchání, vcítění, otevřenost, důvěra, znalost romské problematiky, striktní podmínky měst. Tyto strategie mohou vést k úspěšnému řešení problémů, a tím začleňování Romů do většinové společnosti.

Z rozhovorů respondentů byla jako centrální vyhodnocena kategorie „Vztah klienta k pracovníkovi.“ V rámci selektivního kódování byly k této centrální kategorii přiřazeny čtyři pomocné kategorie. Vznikly čtyři dvojice: Vztah klienta k pracovníkovi a empatie pracovníka, Vztah klienta k pracovníkovi a znalost romské problematiky pracovníka, Vztah klienta k pracovníkovi a jednání ze stran pronajímatelů a Vztah klienta k pracovníkovi a osobnost pracovníka. Vztah klienta k pracovníkovi hraje důležitou roli při jednání a řešení problémů tohoto klienta. Kladný vztah lze navázat jen důvěrou klienta k sociálnímu pracovníkovi. Dalším důležitým faktorem v tomto vztahu je empatie, pochopení. To vše může vést ke kladnému řešení problémů klientů. Problémem při terénní práci může být i jednání ze stran pronajímatelů různých forem bydlení, kdy nedůslednost plateb za nájmy nelze pracovníkem nijak ovlivnit.

Diskuse

Navrátil a kol. (2003, s. 202 – 208) ve své knize Romové v české společnosti uvádí šest základních pilířů sociální práce s Romy. Mezi základní činitele považuje i systematické znalosti o Romech. Ve výzkumu jsme zjišťovali, zda má znalost romské kultury význam při výkonu zaměstnání terénní sociální práce. Jeden z pracovníků ve své výpovědi uvádí, že začátky byly pro něj velmi těžké a to i přes znalosti, které měl ze svého studia. Myslí si, že jsou znalosti romské kultury pro výkon jeho povolání velmi důležité. Vypovídá, že by měl mít člověk, který s Romy pracuje, aspoň základní poznatky o jejich kultuře. Pracovnice pracuje s romskými klienty už přes tři roky, a proto můžeme vycházet z její výpovědi. Vypovídá, že *Romové jsou velmi citliví lidé a dovedou často člověka dobře odhadnout, jak to s nimi myslí.* Zde dává taky doporučení, že by měl být člověk k Romům otevřený, přirozený a nepřetvařovat se. V její výpovědi zaznělo, že by měli být sociální pracovníci opatrní na to, co před klienty říkají. Jestliže si klient stěžuje na nějakou příbuznou osobu, určitě to tak nemyslí. Vypovídá, že *všichni si to mezi sebou řeknou a důvěra je narušená. Většinou jsou rodiny hodně propojené.* I další pracovníci, kteří měli, i ti kteří neměli, zkušenosti s romským etnikem vypověděli, že je zapotřebí znát aspoň základní věci o Romech. To považují za účinné při sociální práci s nimi při úspěšnějším řešení problémů. Téměř všichni při své práci získali nové nebo další poznatky o této skupině osob. Jedna terénní sociální pracovnice uvedla, že žádné zkušenosti s Romy neměla a dosud je ani nepotřebovala. Vystudovala sociální práci, a z její výpovědi se dalo usoudit, že má velmi kladný vztah k lidem. Uvádí: *Romskou problematikou se zabývám a snažím si neustále doplňovat znalosti.* Také byla velmi překvapena, že spoustu mladých romských lidí již romsky ne-

mluví. Z výpovědí zazníval fakt, že při výkonu práce je sice důležitá znalost, ale není to prioritou při práci s Romy. Pracovníci získávají přímo při výkonu svého zaměstnání nové a nové znalosti, zkušenosti s romskými klienty. I přesto, že pracovnice žádné znalosti při nástupu do tohoto zaměstnání neměla, tak při trvání jejího pracovního poměru v délce jeden a půl roku zkušenosti získala.

Kopřiva (2006, s. 15) ve své knize *Lidský vztah jako součást profese* uvádí, že klienti potřebují především víc než jen slušné chování. Dále uvádí, že klienti potřebují, aby je pracovník přijal, porozuměl jim, byli jako spoluúčastníci, aby vnímali pracovníka tak, že je neodsoudí, nebudou mu na obtíž. To je při sociální práci velmi důležitý fakt. Klienty sociálních služeb jsou totiž lidé, kteří se většinou ocitají téměř na samém dně. Jsou to lidé sociálně vyloučení, se závislostmi, etnické menšiny atd. Proto ho pracovník musí přijmout takového jaký je. Kraus (2008, s. 137) ve své knize *Základy sociální pedagogiky* uvádí fakt, že je v současnosti praxe taková, že preferuje, aby pracovník klienta neodsuzoval ani nemoralizoval. Podle Krause je praxe ve vztahu mezi aktéry založena na podpoře, účasti, porozumění, úctě, ale tato nemusí být vyslovena. Tato fakta potvrzují i výpovědi terénních pracovníků. Jedna respondentka uvedla poznatek, že při své práci s klientem s ní mluví klienti převážně otevřeně, protože se už znají a pracovnice zná jejich povahy i různá tajemství. Dále hovoří o tom, že se proto klienti nemusí přetvařovat a také jim otevřenost vyhovuje. *Vědí, že já je nesoudím, což je nejdůležitější na našem vztahu.* Také ve své výpovědi uvedla složitou situaci, kdy se snažila o pomoc klientce, i když její přesvědčení, bylo úplně odlišné. Klientku neodsuzovala, ale její těžkou životní situaci pomohla řešit. Další pracovnice vypověděla, že práci s romskými klienty nejde vykonávat bez empatie a snahy těmto lidem porozumět. Tato respondentka se snaží odkládat své názory, předsudky, hodnoty a snaží se pochopit klientku proč takovým způsobem, jakým jedná, jednal. Stejná pracovnice zjišťuje, jaké má klient pocity, jaký má názor na jakoukoliv věc. Také ji zajímá, kdy jedná proti svému přesvědčení a kdy jeho chování navenek je totožné s tím, co cítí uvnitř sebe.

Matoušek (2013, s. 50 – 52) ve své knize *Metody a řízení sociální práce* uvádí, že mezi předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka patří i komunikace. Hovoří zde o tom, že je komunikace pro pracovníka velmi důležitá ve všech fázích jeho pracovní činnosti. Autor vnímá komunikační dovednosti jako potřebné pro navázání vztahu a řešení problémů, a taky uvádí, že jako takové pomoc neposkytnou. Matoušek do komunikačních dovedností zahrnuje i zúčastněné naslouchání, kde dává pracovník najevo určitou míru porozumění a pochopení. Dále uvádí, že je empatie o porozumění, naslouchání a o předání informace, že

klientovi pracovník rozumí. Všichni respondenti na otázku, zda jsou schopni naslouchat klientům, uvedli ano. Jeden z nich uvedl bez rozmyšlení ano. Jedna pracovnice vypověděla, že se domnívá, že tuto schopnost má, protože by jinak nemohla vykonávat tuto práci. Domnívá se, že *naslouchat klientům je základ sociální práce*. I další z pracovníků vypovídá, že je schopen naslouchat klientům vždy, je to základní předpoklad při práci s nimi. Jeden respondent vnímá naslouchání za velmi náročné, *protože se většinou začíná od Adama a než se dojde k meritu věci*.

Všichni pracovníci hovoří o otevřenosti směrem k romským klientům. Kopřiva (2006, s. 15) ve své knize *Lidský vztah jako součást profese* dále uvádí, že pro klienta je důležitá důvěra, bezpečí a být přijímaný. Podle autora bez těchto vztahů vykonává sociální pracovník jako pomáhající jen pravomoci jemu svěřené. Důvěra zazněla při rozhovorech z úst snad všem terénním pracovníkům. Pracovníci vypovídají, že se důvěra buduje delší čas.

K zamyšlení vede i kniha *Cikáni* z roku 2009 od Wenera Cohna, kterou přeložil Marek Jakoubek. V této knize na straně 51 uvádí, že *Cikáni odmítají náš každodenní život a hodnoty naší kultury*. Dále zde hovoří, že odmítání je nejen pro ně, ale i pro další lidi jakési lákadlo. Stejný autor pokračuje, že postoj Romů k práci, autoritám, odvrhnutí západního světa patří mezi rozhodující činitele, které vedou k vytrvalosti a odolnosti Romů v majoritní společnosti. Na tyto myšlenky z hlediska výkonu sociální práce mohlo navázat všech šest pilířů sociální práce s Romy, které uvedli v knize *Romové v české společnosti* Navrátil a Musil (2003, s. 202 – 208) Vyzdvihnout by se daly v této souvislosti především dva pilíře a to pátý a šestý. *Pilíř pátý: Úprava metod a technik běžně používaných v sociální práci je účelná. Pilíř šestý: Pozornost je třeba věnovat jednotlivci i sociálnímu prostředí*. Romové jsou specifická skupina, proto s nimi nejde pracovat podle daného návodu. Jak Werner Cohn popisuje, Romové nechtějí žít život majority, tak podle tohoto zjištění k nim musíme k nim přistupovat. Kopřiva výše v textu popisuje, že je třeba důvěry, bezpečí, a aby se klient cítil přijímaný. Křivohlavý (2010, s. 95) ve své knize *Povídej – naslouchám*, velmi pěkně popisuje, jak důvěra postupně vzniká. V knize uvádí, že důvěra na jedné straně vzbuzuje a umocňuje důvěru na straně druhé. Autor vidí důvěru jako něco, co se nedá nařídit, vzniká a reaguje na důvěrné jednání druhé osoby např. mlčenlivost, dodržování slibů. Křivohlavý dále uvádí, že se postupně získává důvěra tak, že ten, který něco slíbil, tyto sliby plní, snaží se pomáhat opravdově, nebojí se problémů, choulostivých námětů, řeší věci na úrovni. Stejný autor vidí postupné budování důvěry tam, kde se s člověkem jedná v klidu a s trpělivostí. Všechny uvedené myšlenky se mohou ve výpovědích terénních pra-

covníků potvrdit. Jedna z pracovnic vypověděla, že je spolupráce s romskými klienty velmi vyčerpávající, že se často řeší dokola stejné věci. Uvádí dále, že tyto skutečnosti vznikají proto, že klient podceňuje účast na řešení toho daného problému a tím se situace ještě zhorší. Dále hovoří o tom, že se musela naučit trpělivosti a z chování a jednání lidí nedělat unáhlené závěry. Také se naučila dívat na věci z určitého odstupu. Za důležité považují všichni pracovníci plnění slibů. Zde uvádějí pracovníci, že pokud nemohou něco z nějakého důvodu dodržet, sdělí to přímo. Pracovníci slibují jen to, co mohou reálně splnit. Někteří pracovníci vypovídají, že spíše nic neslibují a snaží se všechno dodržovat. Jestliže se z nějakých důležitých důvodů nedostaví pracovník na domluvenou schůzku s klientem, omluví se. Většina klientů to přijme. Jeden respondent vypověděl: *Plnění slíbeného je to podstatné. V případě, že dohodu nemohu dodržet, řeknu to uživateli služby a domluvíme se na tom, jak budeme pokračovat. Jsme lidé a ne stroje.*

Jedna pracovnice v rozhovoru uvádí, že se snaží s klienty mluvit opatrně, klade otázky a nechává klienta mluvit a že čím víc mluví, tím více se dostává k jádru problému. To působí spíše jako terapie. Guggenbühl-Craig (2007, s. 77) ve své knize *Nebezpečí moci* v pomáhajících profesích uvádí, že sociální pracovník sice lékařský diplom ani medicínské vzdělání nemá, ale jeho povolání a profese lékaře se může připodobnit. Všichni respondenti v rozhovorech popisují, že je problém dostat se k jádru věci. K tomu se dostanou až po několikáté schůzce. V jedné výpovědi zaznívá: *Trvá delší dobu, než mi řeknou všechny souvislosti a to hlavně v případě, že není zbytlí.* Stejná pracovnice dále hovoří o tom, že s ní většinou mluví klienti otevřeně, protože ji už její klienti znají a vědí, že zná mnoho jejich tajemství a charaktery. Další dotázaný hovoří o tom, že je třeba klienta vyslechnout i několikrát, *protože klient musí cítit, že vás jeho problém zajímá a přemýšlíte o tom. Toto je podle mě hodně důležité pro budování důvěry mezi mnou a klientem.* S problémem hodně osobního charakteru žádají klienti o pomoc až tehdy, kdy se mezi nimi nastolí velká důvěra. Jedna z pracovnic uvedla, že ji osloví s těmito choulostivými problémy klienti, kteří ji znají dobře a vědí, že jim nějak pomůže. Dále uvádí, že klientům někdy stačí, když je jen vyslechne. Taky pracovníci vypovídali, že je často u řešení problému celá rodina. *Mnohdy je všechno tak propojené, že i pomůže, že tam někdo další je, protože se dozvím další souvislosti.* Pokud chce být ale klient s pracovníkem o samotě, tak to dá najevo. Při této práci terénního sociálního pracovníka v romských lokalitách je třeba, aby byl tento pomáhající silnou osobností. Na otázku temperamentu odpovídala většina pracovníků o prolínání typů temperamentu, nikdy žádný nebyl vyhraněný. Nakonečný (1997, s. 79) ve své knize *Psy-*

chologie osobnosti uvádí, že temperament je úzce spojen s nervovou soustavou a její činností, vlastností stavby nebo způsoby probíhajících akcí osoby. V tomto pojetí Nakonečný vidí temperament v souvislosti s emocionalitou, tím rozumí způsob činnosti jako vyjádření spojení forem a obsahu. Z těchto myšlenek lze usoudit na spojitost temperamentu a emotionality, jako důležitý prvek jednání sociálního pracovníka s klientem. Jedna pracovnice uvedla, že by tuto práci asi nemohl dělat člověk cholerický z důvodu toho, že by nedokázal zátěžové situace zvládnout v klidu. Také hovořila o tom, že se naučila při této práci jednat v klidu, i když je momentálně rozzlobená. Sama sebe uvedla jako ne úplně čistého sangvinika. Také hovoří o tom, že člověk typu flegmatik není úplně spolehlivý z důvodu lhostejnosti k řešeným problémům. Vypovídá, že je k této práci nutná spolehlivost a jistota vůči klientům. Sama o sobě říká, že je zodpovědná, spolehlivá a altruistická. Další z pracovníků uvádí, že ji její okolí vnímá jako sangvinika. Také uvádí, že se u ní v určitých situacích nebo obdobích střídají typy temperamentu. Vypovídá, že čím déle vykonává tuto práci, tím více se kloní v pracovních záležitostech k flegmatickému typu temperamentu. Nejstarší respondent neví, jestli je u zaměstnání terénního pracovníka temperament důležitý, nikdy o tom nepřemýšlel. Říká ale, že kdyby byl cholerik, tak by těžko dokázal řešit problémy klientů v klidu. Jen jeden z terénních sociálních pracovníků vypověděl, že je flegmatik i cholerik. Tento respondent pracuje v sociální oblasti již celou řadu let.

Matoušek a kol. (2013, s. 106) ve své knize *Metody a řízení sociální práce* uvádí, že poradenství může probíhat ve dvou rovinách, a to jako reakce na konkrétní situaci nebo také jako podnět napomáhající klientovi k jeho rozvoji a růstu. Autor je přesvědčen, že růst osobnosti je úspěchem při poradenském procesu, ale vnímá rozlišnost mezi dvěma rovinami v tom, že při krizové situaci je navozen růst pod tlakem. Dále autor sděluje, že je tento růst často omezen jen na momentální problém, chování a způsob klienta může zůstat touto zkušeností nezměněno. Tento fakt se potvrzuje, protože většina klientů přichází nebo vyhledá pracovníka, až když má velké problémy. Tyto problémy vznikají především v rámci bydlení. Někdy má klient zájem řešit problém spojený s exekucí až tehdy, kdy mu exekutor hrozí zabavením věcí. Klient je rozčilený, často tvrdí, že o dluzích nevěděl. Je to způsobeno častou změnou bydliště, kdy obsílky jsou zasílány většinou do místa trvalého bydliště. Někdy se nelze domluvit ani na splátkovém kalendáři z důvodu velkých dluhů a téměř žádných příjmů. Z důvodů nízkých příjmů není možné vyřídit osobní bankrot, který by byl východiskem a sjednocením dluhů. Klient se začne utápět v dluzích. Jeden sociální pracovník vypovídá, že jsou dluhy za nájemné a za služby spojené s bydlením nejčastějším

důvodem ztráty bydlení. Dále uvádí, že dluhy nevzniknou za krátkodobé neplacení, ale že jde převážně o velké částky, kdy klienti nejsou schopni domluvit se na splátkách. Terénní pracovník dojíždějící do dvou lokalit uvádí ve svém rozhovoru, že *spolupráce je vcelku těžká, hodně lidí se mě snaží kontaktovat, až je problém takřka neřešitelný*. Zde můžeme jasně vidět, že posun k lepšímu je celkem nemožný, protože se Romové snaží svou situaci řešit, až když je problém velmi vyhocený. V těchto situacích reagují někdy až nepřiměřeně i vůči pracovníkovi. Jeden z nich vypovídá, že má nyní klienta, který je ve finanční tísní, bez zaměstnání, a nemůže si vyřídit sociální dávky z důvodu svého pochybení. Pracovník v rozhovoru uvádí, že klient obviňuje celé okolí, i vůči pracovníkovi nejednou reagoval nepřiměřeně. Dále stejný respondent vypovídá, že se mu klient následně omluví. Tuto omluvu pracovník přijímá.

Čada (2015 cit. podle Urban, 2015, s. 14 – 15) považuje problematiku bydlení za jedno z nejžhavějších problémů v sociálně vyloučených lokalitách. Také uvádí, že během posledních deseti let situace sociálně vyloučených osob zhoršuje. Důvodem je prodej domů obývaných Romy obcemi soukromým majitelům. Dále uvádí zvyšující se počty osob žijících na ubytovnách. Tomeš a kol.(2015, s. 290) ve své knize Sociální právo České republiky uvádí, že na přelomu šedesátých a sedmdesátých let vzrostla životní úroveň romského obyvatelstva, jak v oblasti bydlení, tak zaměstnání i zdravotnictví. Dále autor uvádí, že životní úroveň se tak zvedla ve srovnání jejich předchozího bydlení, kde žili v osadách, v chatrčích na Slovensku. Stejný autor konstatuje, že i když se po 2. světové válce zlepšila životní úroveň i v oblasti bydlení, v porovnání před válkou a historií, situace se opakuje na vyšší úrovni. Toto tvrzení potvrzuje i náš výzkum, kdy všichni terénní pracovníci uváděli ve svých rozhovorech bytovou otázku jako největší problém romské menšiny. Romská otázka spojená s bydlením je zřejmá už v historii. Poláčková (2008, cit. podle Urban, 2015, s. 18) popisuje práci sociálního pracovníka, který klienty vede k tomu, aby dluhy platil např. nájemné, stravné, dopomáhá vyjednávat s městy, vlastníky bytů, jak ke klientům přistupovat, vyjednává splátkové kalendáře. Tuto práci sice může sociální pracovník vykonávat, ale mnohdy je tato práce zbytečná, protože samosprávy a další pronajímatelé bytů mají předem nastavená pravidla, sepsané nájemní či ubytovací smlouvy a proti tomuto pomáhající velmi často nic nez může. To je jednoznačné z rozhovorů terénních sociálních pracovníků. Ti hovoří jasně o podmínkách pronajímatelů ve svých lokalitách. Na otázku *Jak se staví k řešení problémů romské menšiny město, majitelé bytů, domů, ubytoven a okolní instituce ve Vašem městě* odpovídá pracovník dojíždějící do dvou lokalit, že jestliže začne

vznikat dluh za bydlení a pronajímatelé to nezačnou včas řešit, tak se začnou dluhy na nájemném hromadit. Zadlužení lidé využívají toho, že když dluh projde jednomu, tak projde druhému a nezaplatí také. Většinou to vyústí v exekuci. Další pracovník dojíždějící do menšího města vypovídá, že město, ve kterém pracuje, má nastaveno striktní pravidla pro všechny bez rozdílu. Jestliže někdo nezaplatí v městském bytě nájem za tři měsíce, tak je okamžitě vystěhován. Ve městě je velmi málo městských bytů, proto se snaží klienti nájem zaplatit. Také uvádí, že osoby žijící na ubytovnách, které nedoloží na dávky hmotné nouze doklad o zaplacení ubytování, tak mu doplatek na bydlení příští měsíc nebude vyplacen. I v případě dalších pracovníků jsou situace podobné. Z toho jasně vyplývá, že sociální pracovník úhrady a následně dluhy na nájmech neovlivní, nebo jen minimálně. Tady je zapotřebí, aby zafungovali ti, kteří byt, dům či pokoj pronajali. V tomto případě je zapotřebí striktnost vůči nájemcům a jen tak nezvyšující se dluhy na bydlení. Pokud by se situace nadále zhoršovala, otázka je ta, kde by Romové značně zadlužení, bez možnosti získání městského, sociálního bytu, z důvodu přeplněných nebo ubývajících ubytoven a s tím spojeným negativismem ze stran majority, mohli bydlet. Tady, s problematikou bydlení, spojenou se zadlužeností, musíme zauvažovat, kde vlastně budou Romové v budoucnu bydlet. Kde budou žít, pokud bude stávající situace pokračovat a prohlubovat se. Nedopadne to tak, že se bude opakovat historie? A s tím spojeno kočování, chatrče, osady atd.?

5.1 Využití výsledků výzkumu, doporučení pro praxi

Z výsledků výzkumu vyplývají podstatná doporučení pro terénní i pro další sociální pracovníky při práci s romskými klienty. Zde je jednoznačně zapotřebí, aby pracovník uměl s Romy komunikovat. S tím souvisí osobnost pomáhajícího. Tato pomáhající osoba by měla disponovat určitým temperamentem, nemusí být úplně vyhraněný sangvinik. Typ čistého cholera není k této práci vhodný z důvodu častého řešení složitých a zatěžujících problémů. Terénní sociální pracovník musí být silná osobnost, kterou neodradí při jeho práci časté psychicky zátěžové situace. Samotní Romové a jejich charakteristické a vrozené rysy nedovolují jednat v určitých chvílích klidným způsobem. Jsou velmi impulzivní. Z těchto důvodů je třeba pro práci s nimi jednat klidným způsobem. Výjimka zde ale může nastat, že pracovník je nucen při určité situaci dát své emoce najevo. Jeden pracovník, který pracuje v této sociální oblasti již řadu let, vypověděl, že je typ flegmatika a cholera. Jak pracovníci uvedli, postupem času se začali klonit i k typu flegmatickému. Můžeme položit otázku, zda se nepřiklání postupem času k flegmatickému typu z důvodu neúspě-

chů při řešení problému s romským etnikem, a jestli v této práci pokračovat. Určitě ale nemůže být pracovník typ čistého flegmatika. S tím totiž souvisí lhostejnost i spolehlivost. Zájem o člověka je hlavním předpokladem při práci s lidmi. Spolehlivost je při práci s Romy dosti důležitá. Člověk si musí být vědom, že je na pracovníka spolehnutí, to přispívá také k velké důvěře k tomuto pomáhajícímu. Z uvedeného vyplývá, že sociální pracovník, který pracuje s romskou menšinou, musí být spolehlivý. K určitému temperamentu pomáhající osoby je potřeba velké empatie. Terénní sociální pracovník musí být nadměrně empatický, bez této vlastnosti nelze s romskou menšinou vůbec pracovat. Je zapotřebí, aby se dovedl do klienta absolutně vcítit, aby ho dokázal přijmout takového, jaký je, neodsuzovat. Důležité u pomáhajícího je altruistické myšlení, není možné, aby tuto práci vykonával egoista. Jak již samotní terénní pracovníci vypověděli, je zapotřebí, aby pracovník uměl klientům naslouchat. Umění naslouchat je důležité pro budování důvěry. Důvěra a čas jsou hlavními pojmy pro další práci s Romy. S tímto souvisí otevřenost vůči Romům. Pracovník musí jednat s tímto typem klientů přímo, bez přetvářky, otevřeně. Zároveň také klidně a opatrně. Musí umět vhodně volit slova a nezabředávat do rozhovorů, kde by se zpochybňovalo jednání a postoje rodinných příbuzných či okolí. Důvěra se buduje velmi dlouho. Pokud se ale úspěšně vybuduje, musí se nadále udržovat vzájemné spolupráce. Tato může vést k postupnému zlepšení problémů klientů. Tady je důležitá trpělivost pomáhajícího pracovníka. K řešení problémů romských klientů určitě přispívá i aspoň částečná znalost kultury těchto lidí, protože pracovník rychleji pochopí jednání těchto lidí v určitých situacích. Tady by se dalo doporučit, aby pracovníci, kteří přichází do styku s Romy jako klienty, aby aspoň zčásti poznali jejich kultury a život. Měli by absolvovat kurzy zaměřené na toto téma nebo i jiným způsobem poznat skutečný život těchto lidí. Každý zaměstnavatel těchto terénních i jiných sociálních pracovníků, kteří pracují s romskou menšinou, by měl svým zaměstnancům poskytnout nějakým způsobem poznatky o Romech jako takových. Může se jednat o kurzy, přednášky, školení na toto téma nebo další jiné způsoby získání informací o této menšině.

Z výzkumu také vyplynul nejčastěji řešený problém, a to problém s bytovou situací Romů. To je v současnosti nejaktuálnější téma v souvislosti s romskou menšinou. Z rozhovorů jasně vyplývá, že zde hlavními aktéry musí být lidé, kteří bydlení nabízejí, a to jsou pronajímatelé. Jedná se o pronajímatele soukromých bytů, státních bytů (města), ubytoven, a dalších forem bydlení. Prostřednictvím těchto aktérů by bylo možno současný stav aspoň mírně stabilizovat, pokud by jednali striktně. Znamená to, že každý z pronajímatelů něja-

kého určitého typu bydlení, ať již jsou to města a městské byty, nebo majitelé ubytoven, by měli dbát na řádné a pravidelné hrazení nájemného. Měli by vystavovat nájemní smlouvy takovým způsobem, z kterých by bylo patrné nekompromisní řešení. Nájemní smlouva by měla být vystavena nanejvýš na tři měsíce, a pokud nebude uhrazen za některý měsíc nájem, tak bude muset člověk nájem opustit. Ne každé město či ubytovna dodržují taková pravidla vůči svým nájemníkům, a nechá nájemníky po dlouhou dobu zadlužovat s tím, že to snad někdy zaplatí. Jenže to bude nepravděpodobné. S tímto souvisí exekuce, které se lidem hromadí. Jenže k tomuto by nemuselo dojít, pokud by pronajímatelé dodržovali striktní pravidla a neustupovali. Romové by takto postupně pochopili, že pokud nedodrží pravidla smlouvy, musí bydlení opustit. Tito lidé musí nakonec své obydlí opustit s tím, že zároveň s nimi kráčí i exekuce. S tím souvisí i velká nezaměstnanost Romů, protože pokud by pracovali, dobře ví, že velká část výdělku půjde automaticky na placení exekuce. Z tohoto vyplývá, že všichni pronajímatelé bytů, domů, ubytoven a dalšího bydlení by měli být striktní, a dbát na dodržování pravidel svých nájemníků. I když jim chtějí vyjít maximálně vstříc, tím, že zaplatí později, nesmí klient překročit nastavenou hranici, pravidla nájemní smlouvy.

Osobnost terénního pracovníka v praxi

1. Temperament typu sangvinik
2. Nadměrná empatie
3. Povaha klidná, trpělivost
4. Altruistické myšlení
5. Spolehlivost, důvěra
6. Otevřenost, bez přetvářky
7. Neslibující
8. Základní znalost romské kultury

Prostředí klienta a s tím spojené bydlení v nájemních bytech, ubytovnách, atd.

Zde sehrávají hlavní roli celkově všichni pronajímatelé, ať již města, soukromí majitelé bytů či ubytoven. Ti musí dbát nad striktním a důsledným dodržováním nájemních smluv jak vůči majoritě, tak vůči minoritě stejným způsobem. Také je zapotřebí nastavení řádných podmínek uvedených přímo v nájemní smlouvě.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce je zaměřena na práci terénních sociálních pracovníků a na jejich vztahy s romskými klienty. Cílem bylo zjistit, kteří činitelé se podílejí na výsledcích terénní sociální práce ve vztazích terénních pracovníků a Romů jako klientů. Důležitost zjištění spočívalo i v samotných osobnostech těchto pomáhajících pracovníků v rámci jejich pracovního procesu.

V teoretické části jsme se zabývali tématy, která souvisí s naší praktickou částí práce. V první řadě jsme se věnovali literatuře a tématům spojeným s výkonem terénní práce a také spojitosti sociální pedagogiky a našeho výzkumného tématu. Dále jsme vymezili, kdo jsou Romové, jejich historii, a jejich současnou situaci ve společnosti. S tím souvisí i sociální vyloučení, které jsme v teoretické části také charakterizovali. Dále jsme rozebírali témata terénní sociální práce a služeb, terénní programy. V poslední teoretické části práce jsme uvedli příklady různých organizací a jejich poskytování služeb včetně terénních. Předpokládali jsme, že teoretická část pomůže ke snazší orientaci zkoumaného tématu.

V kvalitativním výzkumu v praktické části jsme postupovali podle metody zakotvené teorie, kde jsme sesbíraná data analyzovali a následně interpretovali a tím odpovídali na výzkumnou otázku. Ptali jsme se na okolnosti při řešení problémů s klienty, spolehlivosti pracovníka i klienta, zájmu pracovníka o klienta a na rysy osobnosti terénního pracovníka.

V praktické části práci jsme zjistili, že při výkonu práce terénního sociálního pracovníka je velmi důležitá osobnost pracovníka. Pomáhající pracovník by měl být v nadměrné výši empatický, měl by umět naslouchat druhým lidem. Měl by umět jednat tak, aby si získal důvěru a snažil si ji udržet. Důvěra hraje při výkonu této práce nejdůležitější roli v souvislosti s časem. K této je zapotřebí dlouhý čas. Pracovník nesmí nic slibovat, nebo jen to, co opravdu může dodržet. Jednat by měl nedirektivně, jen ve výjimečných případech, jak uvádějí někteří pracovníci, tak opačně. Pracovník musí v každé situaci jednat klidně, výjimka může ale být ve vyhrocené situaci, kdy ho nutí emoce jednat opačným způsobem. Toto je ale opravdu výjimka. Také jsme zjistili, že většina pracovníků má temperament ne úplně čistého sangvinika a postupem času při výkonu tohoto zaměstnání se přiklání k typu flegmatickému. Při této práci je důležitá znalost romské kultury, ta napomáhá k rychlejšímu pochopení situace, a tím přispívá ke snazšímu řešení problémů s romskými klienty. Z toho důvodu by měl každý zaměstnavatel pracovníka, který pracuje s romskou menšinou, dbát na to, aby měl aspoň základní povědomí o tom, kdo jsou Romové. V souvislosti

s řešením problémů s Romy jsme zjistili, že terénní pracovník jako takový, není schopen problém často řešit či dořešit. To se týká hlavně bytové otázky. Problematika s bydlením je totiž nejzávažnějším problémem Romů. Tady pokud striktním způsobem nezasáhnou pronajímatelé bytů, domů, ubytoven, budou se Romové nadále zadlužovat a s tím souvisí exekuce a nezaměstnanost. Všechno je propojené, a pokud nezasáhnou města a další pronajímatelé, nebudou dbát na striktních, důsledných požadavcích a podmínkách dodržování smluv, tak se bude celková situace zhoršovat. Mohli bychom zde na závěr uvést, že i cena bydlení je rozhodující. Pro romskou populaci je stále složitější sehnat kvalitní bydlení.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2008. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. 3. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského. ISBN 978-80-969944-0-3.
2. BALVÍN, Jaroslav, 2008. *Filozofie výchovy a metody výuky romského žáka*. Praha: Radix. ISBN 978-80-86031-83-5.
3. BARŠA, Pavel, 2003. *Politická teorie multikulturalismu*. 2. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. ISBN 80-7325-020-9.
4. BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH, 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk. ISBN 80-7239-148-8.
5. BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA, 2008. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing. ISBN 978-80-903858-2-5.
6. BRADBERRY, Travis a Jean GREAVES, 2013. *Emoční inteligence*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0039-1.
7. COHN, Werner, 2009. *Cikáni*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-008-7.
8. DAVIDOVÁ, Eva, 2004. *Romano drom: Cesty Romů 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. 2., přeprac. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0524-5.
9. FÓNADOVÁ, Laura, 2014. *Nenechali se vyloučit: sociální vzestupy Romů v české společnosti: (kvalitativní studie)*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6574-1.
10. GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
11. GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf, 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-302-4.
12. GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.

13. HÁJEK, Karel, 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-107-7.
14. HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
15. HORVÁTHOVÁ, Jana, 2002. *Kapitoly z dějin Romů*. Praha: Lidové noviny. ISBN 80-7106-615-X.
16. HRONCOVÁ, Jolana, Ingrid EMMEROVÁ a Blahoslav KRAUS, 2008. *K dějinám sociální pedagogiky v Evropě*. Ústí nad Labem: Pedagogická fakulta Univerzity Jana Evangelisty Purkyně. ISBN 978-80-7414-072-3.
17. KAHÁNKOVÁ, Jana, 2007. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci: pro studující*. V Ostravě: Katedra sociální práce, Zdravotně sociální fakulta, Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7368-468-6.
18. KALEJA, Martin, 2015. *(Ne) připravený pedagog a žák z prostředí sociální exkluze*. Opava: Slezská univerzita, Fakulta veřejných politik. ISBN 978-80-7510-160-0.
19. KELLER, Jan, 2010. *Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-031-5.
20. KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.
21. KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.
22. KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2010. *Povídej – naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-405-7.
23. LEVICKÁ, Jana a Katarína LEVICKÁ, 2015. *Prípadová sociálna práca – zrod a rozvoj*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-574-3.
24. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.

25. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
26. MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
27. MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
28. MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
29. MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
30. NAKONEČNÝ, Milan, 1997. *Psychologie osobnosti*. 2. vyd. Praha: Academia. ISBN 80-200-0628-1.
31. NAKONEČNÝ, Milan, 2015. *Obecná psychologie*. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-929-7.
32. NAVRÁTIL, Pavel, 2003. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, s. 15, 34, 35. Kapitola I. Sociální vyloučení menšin jako problém společnosti. ISBN 80-7178-741-8.
33. NAVRÁTIL, Pavel a Libor MUSIL, 2003. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, s. 202 – 208. Kapitola IV. Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů. ISBN 80-7178-741-8.
34. PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3470-5.
35. STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení podané ruce. ISBN 80-85834-60-X.
36. ŠVARŤÍČEK, Roman, Klára ŠEĎOVÁ a kol., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
37. THOMPSON, Neil, 2009. *Understanding Social Work: preparing for practice*. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan. ISBN 978-0-230-22180-2.

38. TOMEŠ, Igor a kol., 2015. *Sociální právo České republiky. 2.*, přeprac. vyd. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-941-0.
39. URBAN, David, 2015. *Sociální práce s romskými rodinami*. Praha: NLN. ISBN 978-80-7422-457-7.
40. VANKOVÁ, Katarína. Sociálna pomoc v krízovej situácii klientovi s reflexiou na Romov. In: *Situation of Roma Minority in Czech, Hungary, Poland and Slovakia 2010*. Wrocław: Foundation of Social Integration Prom, 2010, s. 210. ISBN 978-83-928354-6-2.

Internetové zdroje

1. AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ, ©2017. Terénní programy. In: *Agentura pro sociální začleňování* [online]. [cit. 2017-03-08]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/terenni-programy>
2. ČESKO, 2006. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/download?idBiblio=62334&nr=108~2F2006~20Sb.&ft=pdf>
3. DROM. Komplexní práce s rodinou. In: *Drom: romské středisko* [online]. [cit. 2017-03-28]. Dostupné z: <http://www.drom.cz/cs/drom-romske-stredisko/programy/komplexni-prace-s-rodinou-a-pestouny/rodina.html>
4. DROM. O nás. In: *Drom: romské středisko* [online]. [cit. 2017-03-28]. Dostupné z <http://www.drom.cz/cs/drom-romske-stredisko/o-nas/>
5. KRAJSKÝ ÚŘAD ZLÍNSKÉHO KRAJE, 2014. *Koncepce romské integrace ve Zlínském kraji na léta 2015-2018* [online]. [cit. 2017-02-21]. Ke stažení dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/dokumenty-kraje-cl-1958.html>
6. MPSV, 2007. Metodická příručka pro výkon terénní práce. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. Poslední aktualizace 3. 5. 2007 [cit. 2017-03-08]. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf
7. MPSV, 2016. Sociální služby. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. Poslední aktualizace 7. 9. 2016 [cit. 2017-03-28] Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661#sszp>

8. MPSV, 2017. Projekt – Podpora sociálního bydlení. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. Poslední aktualizace 24. 1. 2017 [cit. 2017-03-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/26048>
9. PÁTKOVÁ, Vlasta, 2007. Poslání, cíle a zásady. In: *Argo, Společnost dobré vůle Zlín* [online]. 31. 8. 2007 [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <http://argozlin.blog.cz/0708/poslani-a-cile>
10. PÁTKOVÁ, Vlasta, 2016. Výroční zpráva 2015. In: *Argo, Společnost dobré vůle Zlín* [online]. 12. 4. 2016 [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <http://argozlin.blog.cz/1604/vyrocnizprava-2015>
11. REMEŠOVÁ, Anna, 2007. Sociálně vyloučené skupiny osob nebo sociálním vyloučením ohrožené skupiny osob. In: *Argo, Společnost dobré vůle Zlín* [online]. 30. 8. 2007 [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <http://argozlin.blog.cz/0708/vylouceneskupiny-osob>
12. ROMODROM, 2015. *Výroční zpráva 2014* [online]. Romodrom [cit. 2017-03-28] Dostupné z: http://www.romodrom.cz/cs/kdojsme/zpravy/romodrom_vz-cz-2014_a5-148x210.pdf
13. ROMODROM. O nás. In: *Romodrom* [online]. [cit. 2017-03-28] Dostupné z: <http://www.romodromcz.cz/new/index.php>
14. ROMODROM. O programu: Terénní programy. In: *Romodrom* [online]. [cit. 2017-03-28]. Dostupné z: <http://www.romodrom.cz/new/obsah.php?id=9&index=1>
15. STATUTÁRNÍ MĚSTO OSTRAVA. *Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava* [online]. Projekt města Ostravy. [cit. 2017-03-28] Dostupné z: <http://socialnizaclenovani.ostrava.cz/bydleni/projekt-koncepce-bydleni/>
16. ÚŘAD VLÁDY ČR, ©2009 – 2017a. Dotace: Programy v oblasti lidských práv. In: *Vláda České republiky* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/urad-vlady/dotace/dotace-a-vysledky-kontrol-142970/>
17. ÚŘAD VLÁDY ČR, ©2009 – 2017b. Rada vlády pro záležitosti romské menšiny. In: *Vláda České republiky* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/pracovni-a-poradni-organy-vlady/zalezitosti-romske-komunity/uvod-5779/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod.	a podobně
atd.	a tak dále
CAN	Syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte
ČR	Česká republika
FOD	Fond ohrožených dětí
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
OPP	Obecně prospěšné práce
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
Sb.	Sbírka zákonů
SMO	Statutární město Ostrava
Tzn.	To znamená

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Axiální kódování.....	57
----------------------------------	----

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: SLOVNÍK ZÁKLADNÍCH POJMŮ

PŘÍLOHA P II: REŠERŠE VYBRANÉ LITERATURY

PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 1

PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 2

PŘÍLOHA P V: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 3

PŘÍLOHA P VI: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 4

PŘÍLOHA P VII: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 5

PŘÍLOHA P I: SLOVNÍK ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Romové

Etnicita a její charakteristika je specifická pro Romy na celém světě. Je to v historickém průběhu vytvoření souborů pravidel, norem, zákonů, hodnot, standardů chování. Z nich plyne tradiční kultura a způsob jejich života. Podstatný znak romské menšiny a její etnické identifikace tkví v myšlence společné romské historie. S tím souvisí i subjektivní předpoklad utváření svého etnického sebeuvědomění, a tím možnost varianty hlásit se buď k romství, nebo integrovat se, či asimilovat. (Davidová, 2004, s. 19 – 20)

Sociální vyloučení

Sociální vyloučení jako proces nebo situace osob, jak jednotlivců, rodin, skupin, komunit, kdy je tato situace brzdí a zamezuje jim přístup ke zdrojům. Tyto zdroje jsou nezbytné pro spoluúčast v občanském, sociálním, politickém i ekonomickém život ve většinové společnosti. Tuto situace zapříčiňuje mnoho skutečností, mezi které patří především chudoba, diskriminace, malé příjmy, nevzdělanost, zničené prostředí, příslušnost k etnické menšině. Celkově tento proces vyústí ve vyloučení těchto lidí od služeb, institucí, rozvojových a sociálních možností, které jsou pro většinu obyvatel samozřejmostí. (Navrátil, 2003, s. 34)

Terénní pracovník

Pojem sociální pracovník je uveden v § 109 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Pracovník v sociálních službách provádí sociální šetření, spravuje administrativu, v zařízeních, které provozují služby sociální péče a právní poradnu, týkající se sociální sféry. Dále provádí rozbor, rozvrhuje činnost v sociální oblasti a zná své pracovní postupy, je odborníkem ve svém povolání vykonávající ho v zařízeních, které nabízejí služby sociální prevence, vyhledávání potřebných. Další náplní pracovní činnosti pomáhajícího je pomoc v krizových situacích, sociální poradenství a rehabilitace, zkoumat požadavky osobujících v obcích i krajích a poskytovat sociální služby v souladu. (Česko, 2006)

Terénní práce a služby

Činnost sociálních pracovníků na ulici patří mezi nejdůležitější aktivity směřující k prevenci šíření sociálně patologických jevů ve společnosti i proti šíření různých nakažlivých nemocí. Obdobně k obecné pedagogice lze rozdělit činnosti terénních sociálních pracovníků na přímou, nepřímou a přesahující práci. Přímou prací je zde myšlena určitá činnost, která své aktivity směřuje na klienty v zařízení nebo v terénu. Nepřímá práce znamená

činnosti spojené s plánováním a zajišťováním všech aktivit sociálního asistenta, administrativní činnost, představování jeho práce, komunikace s určitými institucemi v zájmu klientů apod. Práce smíšená neboli přesahující je kombinací předchozích dvou forem práce. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 44 - 46)

Terénní programy

Terénní program je nejčastější sociální službou, která je poskytována v sociálně vyloučených lokalitách, reagující na potřeby klientů. Pracovníci této služby pracují s klienty v jejich přirozeném prostředí a navzájem obě strany hledají řešení nepříznivé situace. Klienty mohou být jednotlivci různého věku, se kterými je řešena otázka zadlužení a jeho prevence, bydlení, zaměstnání, sociální a právní poradenství, sociální dovednosti. (Agentura pro sociální začleňování, 2017)

Vztah v sociální práci

V současnosti je praxe taková, že preferuje, aby pracovník klienta neodsuzoval ani nemovalizoval. Praxe ve vztahu mezi aktéry se zakládá na podpoře, účasti, porozumění a také úctě. Ta nemusí být vyslovena, ale měla by vyznívat z neverbální komunikace nebo z atmosféry. Pracovník volí vhodný přístup a způsob intervence, po vyhodnocení dané situace. Při pomáhání je velmi důležitá otázka, zda řídit nebo podporovat. Někdy má svou podstatu a výhody i direktivní jednání z důvodu např. rychlosti, bezpečí pracovníka, jednoznačnosti. (Kraus, 2008, s. 137)

PŘÍLOHA P II: REŠERŠE VYBRANÉ LITERATURY

Kniha *Lidský vztah jako součást profese* autora Karla Kopřivy z roku 2006 je i v současnosti stále aktuální. Tento autor svou knihu adresoval pracovníkům nejrůznějších pomáhajících profesí. Dlouhodobě se Karel Kopřiva zabýval psychoterapií a psychologickým poradenstvím, v této knize čerpá ze svých praktických zkušeností. Kniha je rozdělena na 9 kapitol. V knize se pojednává o vztahu mezi pracovníkem a klientem, o vnitřním světě druhé osoby, o tom, jak by měl pracovník ke klientovi přistupovat. Jedna z kapitol pojednává o problémech, které si člověk nese již z dětství. Kniha popisuje hranice mezi pracovníkem a klientem, kontakt s klientem. Tělo člověka zde vystupuje jako zdroj poznání a lidský vztah jako systém. Kniha může posloužit pracovníkům také jako pomocník k výcviku a supervizi. Výcvik a supervizi autor zmiňuje v poslední kapitole této knihy.

Kniha *Romové v české společnosti* autora Pavla Navrátila a kolektivu z roku 2003 je určena především sociálním pracovníkům, ale nejen jim. V této knize najdeme mnoho informací, které mohou vést ke zlepšení situace Romů v České republice. Kniha je tudíž určen pro všechny ty, kteří mají snahu nějakým způsobem řešit a zlepšit situaci romských lidí. Podává informace čtenářům o vztazích mezi majoritou a romskou, sociálně vyloučenou minoritou. Kniha obsahuje 6 kapitol. První kapitola vysvětluje ústřední pojmy spojené se sociálním vyloučením. Výzkumu vztahů mezi majoritou a romskou minoritou a dotazníkovému šetření se věnuje druhá i třetí kapitola. Další kapitola poskytuje nejdůležitější informace výzkumu. O úvahách možností řešení sociálního vyloučení romských osob informují poslední kapitoly. Sociálním pracovníkům jsou zde poskytovány informace o možnostech řešení problémů Romů a jejich potřeb.

Kniha *Práce s emocemi pro pomáhající profese* autora Karla Hájka z roku 2006 je návodem pro pomáhající pracovníky, jak si poradit s emocemi, prožíváním, soucitem ve vztahu ke klientům. Jsou zde různorodé nácviky. Kniha obsahuje 3 kapitoly. První z nich popisuje emoce, jako tělesně zakotvené prožívání. Je zde uvedeno, co vlastně emoce jsou, jak vznikají. Další kapitola se věnuje vedení rozhovoru v souvislosti s emocemi. Hovoří se zde o empatii, přijetí klienta. Jsou zde také popsány fáze rozhovoru s klientem jako dovednosti naslouchat, vyjádřit porozumění směrem ke klientovi a nácvik podpůrného rozhovoru. Poslední část knihy se věnuje prevenci syndromu vyhoření u pomáhajících a spokojenosti v životě člověka.

Kniha *Sociální práce v praxi* autora Oldřicha Matouška a kolektivu z roku 2005 je příručkou, která přibližuje obor sociální práce. Kniha vznikala při počátcích transformace systému sociálních služeb. Jsou v ní popsány různé druhy sociální práce s ohroženými skupinami lidí. Publikace obsahuje 18 kapitol, z nichž se 17 věnuje jednotlivým potřebným skupinám lidí. První kapitola pojednává všeobecně o klientovi a jeho světě, v souvislosti se sociální prací. Kniha byla sepsána odborníky, kteří s jednotlivými skupinami pracují nebo pracovali. Ohrožené skupiny lidí autoři záměrně vybrali z důvodu toho, že zrovna tato skupina patřila do popředí zájmu jak odborníků, tak společnosti. *Sociální práce v praxi*, jak je patrné i z názvu, překládá příklady praktické práce s klientem a jeho specifické potřeby.

Kniha *Sociální práce: Dejiny, teorie a metody* autora Petera Brnuly z roku 2013 popisuje pomoc druhým v historickém kontextu až do současnosti. Kniha vznikala několik let a je v ní popsán vývoj sociální práce za posledních více než 100 let. Autor dále v knize vymezuje teorii a metody sociální práce v současnosti. Publikace je rozdělena do 3 kapitol. První kapitola popisuje pomoc jako základní kategorii sociální práce. Ve druhé kapitole autor vymezuje samostatný předmět dějin sociální práce. Poslední část knihy pojednává o současném vnímání sociální práce jako vědy a také jejích metod.

PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 1

Výzkumník: Samozřejmě všechno bude anonymní, nezazní nikde vaše jméno ani organizace, bude to vše použito jen pro výzkum do mé diplomové práce. Ze začátku bych vás požádala o stručné informace o vaší osobě, kde bych se zeptala na věk, vzdělání a něco zajímavého o vaší lokalitě.

T. P.: Je mi 43 let, vystudovala jsem bakaláře obor andragogika, studovala jsem při práci, momentálně dále studuju. Pracovně dojíždím do dvou měst.

V prvním městě, do kterého dojíždím, je ubytovna, která zde nefunguje dlouho, jen asi čtyři roky. V současné době zde bydlí asi 75 lidí. Ubytování jsou zde většinou Romové, ale nejen oni. Většina ubytovaných zde bydlí od prvopočátků fungování ubytovny a převážná většina z nich žije ze sociálních dávek. Zaměstnání je zde těžké najít, ale nyní s pracovními nabídkami vychází ve městě vstříc lidem z ubytovny jedna velká firma. Už teď firma zaměstnala tři nebo čtyři lidi z ubytovny a další se můžou o práci hlásit v lednu. Na ubytovně jsou některé děti problémové a tyto se již ocitly i ve výchovných střediscích.

Ve druhém městě v domě s několika patry bydlí také převážně Romové, ale je tady i hodně našich lidí. V domě jsou velké problémy, mění se majitelé bytů, situace je zde momentálně nestabilní. Byty jsou velmi malé. V nich bydlí i vícečetné rodiny. Snad se situace brzy stabilizuje.

Výzkumník: Jakým způsobem navazujete první kontakt s potencionálním klientem, nabídnete pomoc? Jak klient reaguje?

T. P.: Jelikož dojíždím do dvou lokalit, tak situace je všude trochu jiná. Na ubytovně to bylo ze začátku mého působení velmi těžké. Ze začátku se mnou chodila do lokality kolegyně Romka. A stejně i tak nám romské děti nadávaly, co tu chceme, ať vypadneme a tak. Dospělí se nás ptali, co tu děláme, tak jsme se jim to snažili vysvětlit. Později jsem tady chodila s kolegou a postupně jsme lidi oslovovali a začali jsme s nimi nějakým způsobem spolupracovat. Později jsem tady už docházela sama. Lidí si mezi sebou už sami říkali, že jsem tu proto, když mají problém. V druhém městě to bylo malinko snadnější v tom, protože přede mnou už do domu chodila bývalá kolegyně. Už měla zavedených pár klientů. Ale i tak je zde těžká spolupráce, lidé nechtějí své problémy nějak moc řešit, hlavně dluhy. Lidé mě někdy oslovují i zde sami, protože se o mně dozví od nějaké své rodiny.

Výzkumník: Je problémem při kontaktu s klientem jazyková bariéra?

T. P.: Ne, v tom není problém žádný. Já sice romsky neumím, jen pár slovíček, ale většinou všichni Romové umí mluvit česky. Někteří Romové dokonce romsky vůbec neumí. Někdy mezi sebou začnou mluvit romsky, nebo když telefonují, ale to mi vůbec nevádí. Většinou je to jen krátce. Výjimkou není ani slovenština, ale ta je pro nás Čechy taky velmi dobře srozumitelná.

Výzkumník: Jak vás vnímají klienti z hlediska vašich pravomocí?

T. P.: Ze začátku nevěděli vůbec, že přicházím z nějaké neziskovky, vůbec nevěděli o čem to je. Mysleli si, že jsem ze sociálky, a tak. Vždy se to snažím každému řádně vysvětlit. Na ubytovně již lidé vědí, o co mě požádat nebo jaké věci řeším, s čím jim můžu pomoci. Dobře ví, že jsem se všemi institucemi v kontaktu, se školou, úřadem a tak, ale můžu říct, že mi věří. Na ubytovně lidé již dokážou rozlišit, s čím jim pomůžu já a s čím například OSPOD. Ve druhém městě pracuji nedlouho, tam se důvěra bude ještě delší dobu budovat.

Výzkumník: Preferujete, užíváte při práci s klientem direktivní přístup nebo nedirektivní? Snažíte se klienta vést či podporovat? Jak to vnímá on?

T. P.: Myslím, že při své práci direktivní způsob nepoužívám. To si myslím, že by to nevedlo k ničemu. Snažím se určitě jednat nedirektivně, tato práce mě jednat v klidu naučila. Jinak se to snad ani nedá. Snažím se v klidu věci řešit, vysvětlovat, hovořit. Jen zatím asi dvakrát jsem měla větší konflikt a musela pořádně zařvat, protože jsem se fakt naštvála. V jednom případě jsem to i tak urovnala, v druhém případě již s touto nyní již bývalou klientkou nekomunikuju. Moje práce má nějaké hranice, a když to někdo úplně tak nepochopí, tak se nic nedá dělat, než spolupráci ukončit. Jinak si myslím, že lidi mě nějak vnímají asi dobře, protože spolu vycházíme dobře, hlavně na ubytovně. Můžu říct, že zde dojíždím ráda. To se nedá tak úplně říct druhém městě.

Výzkumník: Vyhledávají vaši pomoc sami klienti, kontaktují vás?

T. P.: To už jsem myslím zmiňovala v některé z předchozích otázek. Určitě dostanou lidi doporučení od ostatních ubytovaných, nebo hlavně od rodiny. A určitě mě kontaktují, hlavně telefonicky, nežádka i o víkendech. Oni mě vyhledají většinou, až nějaký problém vyvrcholí, stane se z něj neodkladný problém. To je třeba hrozící vyřazení z úřadu práce, nevyplacení sociální dávky, také předání nějaké pohledávky exekučnímu úřadu a různé další problémy.

Výzkumník: Řešíte problémy, hovoříte vy i vaši klienti přímo, otevřeně?

T. P.: Osobně se snažím s klienty mluvit přímo, co si o problému myslím, jak by mohl vypadat postup a určitě se zeptám, co navrhuje klient, jak chce postupovat on. Všechny informace ohledně problému klient hned neřekne. To je potřeba čas, při delším rozhovoru, někdy můžu říct i delším, se teprve podstatu problému mohu dozvědět. Ale někdy to nebývají úplné informace. Já to tak беру normálně. Když jde opravdu o něco velmi důležitého, tak zrovna řeknu, že potřebuju vědět opravdu jak to je, jinak nemohu nic řešit.

Výzkumník: Jak se staví k řešení problémů romské menšiny město, majitelé bytů, domů, ubytoven a okolní instituce ve Vašem městě?

T. P.: Tady bych mohla říct, že při naší práci je toto velmi důležité, abychom se mohli posunout při řešení problémů klientů. Pokud začne vznikat dluh na nájem, za ubytování a striktně, řádně a včas se nezačne toto ze strany majitelů bytů, domů, ubytoven řešit, je to špatně. Lidé si nejsou totiž vědomi nějakého postihu. Většinou také vědí, že když dluh projde jednomu, tak projde i jemu. Problémy s dluhy se začnou kumulovat a často již lidé nemají šanci tento dluh splatit. To je potom už pozdě řešit věci exekucemi. Lidé většinou nemají žádný majetek, nepracují, takže nemají exekuce z čeho platit. Setkávám se s tímto problémem často.

Výzkumník: Oslovují vás klienti o pomoc s problémy hodně osobního charakteru?

T. P.: Určitě ano. Jsou to ti, kteří mě znají dobře a ví, že jim nějakým způsobem pomůžu, ale někdy jim stačí, jen když je vyslechnu. Někdy mě osloví i noví lidé, když si opravdu neví rady, neví za kým jít a třeba je doporučí někdo, komu jsem už nějakým způsobem někdy pomohla.

Výzkumník: Při dohodě např. na splátkách dluhu kontrolujete pravidelně ústřížky poštovních poukázek? Jak na tuto kontrolu klienti reagují?

T. P.: Nedělám to. Spíše se zeptám, jestli tu danou věc člověk uhradil, jak to vypadá nebo že by měl prostě splátku co nejdříve uhradit. Když vyjednáme nějaký splátkový kalendář, tak určitě se často ptám, jak to vypadá. Když vím, že má člověk spoustu exekucí a dluhů, tak je mi jasné, že tady je malá pravděpodobnost, že by člověk nějakou splátku uhradil nebo spíše pravidelně hradil. Myslím, že úplně striktní kontrola se bude mít účinku. Lidé nemají rádi, když jim někdo něco nařizuje.

Výzkumník: Při domluvě např. na schůzku návštěvy některého úřadu, dodržují klienti časové termíny schůzky?

T. P.: Většinou ano, ale už se párkrát stalo, že na schůzku člověk nedošel. Jednalo se třeba i o schůzku se zaměstnavatelem. Taky záleží, o co se jedná, co se jde řešit. Jestliže se jedná o řešení nějakých sociálních dávek, tak většinou klient přijde.

Výzkumník: Jestliže vyjednáte klientům nové bydlení, jsou schopni dodržet to, co vám slíbili při předchozím vyjednávání o bydlení?

T. P.: Hlavně vyjednání bydlení není samozřejmost. Sehnat bydlení pro romskou rodinu je veliký problém a myslím, že čím dál tím větší problém. Záleží, o jaké bydlení se jedná. Mnohokrát se stalo, že jsem pomohla sjednat nové bydlení na jiné ubytovně v jiném městě a třeba o to člověk velmi usiloval, aby se tam dostal. Ale mnohokrát z toho sešlo, protože si to klient rozmyslel. To je i v případě azylových domů. Když byla možnost, tak člověk couvl. Pronájem bytu nebo domku je složitější najít. Lidé se chtějí většinou vrátit do svých rodných měst, z kterých přišli, z nějakého důvodu na ubytovnu. Chtěli by pronájem domku nebo bytu, ale to je prostě složité. Také se stalo, že se bydlení pro klienty domluvilo přes realitku, ale bohužel po necelém roce bydlení zde zanechali velký dluh. Tady bych si kladla otázku, jestli dodržovat u takových lidí striktnost, jestli by to k něčemu vedlo. Jenže jsem v každé lokalitě jen dva dny a nemůžu všechny neustále kontrolovat. Lidé by měli mít také nějakou zodpovědnost.

Výzkumník: Můžete porovnat z vlastní zkušenosti spolehlivost obou pohlaví? Uveďte.

T. P.: Tak to musím zapřemýšlet. Spíše záleží na člověku. Také je to o tom, s kým jedná. A já jedná spíše se ženami, když jsou v rodině a když je muž sám, tak s ním. Nedokážu na to úplně tak odpovědět. Opravdu záleží na jednotlivci.

Výzkumník: Dodržujete ve vztahu ke klientům všechno, na čem se domluvíte nebo slíbíte?

T. P.: Tak určitě se snažím všechno dodržovat. Ale spíše nikdy nic neslibuju. Termíny schůzek snad dodržuji, a když do toho něco důležitého vlez, tak se snažím člověka nějakým způsobem kontaktovat. Toto se stává málokdy, ale určitě se někdy podaří, že na něco zapomenu. Když toto nastane, tak se omluvím a snažím se to nějak vyřešit. Většina lidí to vždy pochopí.

Výzkumník: Jak reagujete na nedodržení termínu schůzky ze strany klienta?

T. P.: Tak taky záleží, jak důležitá schůzka byla, o co se mělo jednat. Nejvíce mě naštve, když se podaří domluvit pracovní schůzka a klient se nedostaví. Když potom s klientem mluvím, snažím se ho nějakým způsobem pochopit, ale určitě mu sdělím, že schůzka byla důležitá. Opravdu jsem se naučila jednat vcelku v klidu, i když jsem opravdu momentálně hodně naštvaná.

Výzkumník: Myslíte, že ztrácíte důvěru u klientů, pokud se vám nedaří problém vyřešit?

T. P.: Toto je těžké. Zase záleží na řešeném problému. Když se jedná o pomoc při vyhledávání bydlení, tak samozřejmě by chtěli všichni hned bydlet, vyjednávat o možnosti splátek kauce, a tak. Jenže to nejde. Zrovna případ s bydlením je nadlouho řešený problém. S lidmi na ubytovně se snažíme vyhledávat a kontaktovat majitele pronájmu nebo realitky opravdu neustále. Ale je to špatné, někdy až beznadějně. Lidi prostě Romy ubytovávat nechtějí. Ale klienti na ubytovně si tohoto jsou celkem vědomí, že je to velký problém bydlení najít. Ve druhém městě mám i hodně negativní zkušenost vyjednáváním bydlení. Rodina se kvůli velkým dluhům musela soudně vystěhovat a při pomoc s vyhledáváním bydlení nedokázala pochopit, že to není jednoduché a chtěla prostě bydlet hned. Lidi prostě nepochopí, že nemůžou problém přehodit celý na nás a oni nemusí dělat pro to nic. Ale určitě ne všichni jsou takoví.

Výzkumník: Jestliže nepřijdete na sjednanou schůzku s klientem, jak se k vám klient zachová, jak s vámi jedná? Snažíte se o vysvětlení?

T. P.: Na tuto nebo podobnou otázku jsem již odpovídala. Určitě mu vysvětlím nebo ho již předtím kontaktuju, z jakého důvodu jsem na schůzku nedorazila. Většinou to všichni pochopili.

Výzkumník: Umíte při své práci pochopit, vcítit se do problémů a jednání klienta? Uveďte příklad z praxe.

T. P.: To myslím že umím. Hned mě napadá například to, jak jsme s klienty obcházeli a sháněli lékaře. Ať už praktické, zubní nebo i gynekology. V jednom městě jsem se s tímto zatím nesetkala, ale ve druhém ano. Lékaři nechtějí lidi z ubytovny registrovat z důvodu toho, že se za chvíli odstěhují, někteří lékaři i když přes telefon řeknou, že zaregistrují po osobní domluvě, tak potom následuje návštěva lékaře a ten se vymluví, že se to vztahuje jen na rodinné příslušníky jejich pacientů, a tak. Potom lidi ubytovny jsou naštvání, nadá-

vají atd. Tohle je například hodně těžké. Ale jsou určitě i další příklady, třeba s bydlením je to podobné. Také se mi stal případ, kdy asi před rokem jedna z obyvatelek ubytovny informovala další obyvatele, že jsem spolčená s policií, protože se s nimi na ubytovně bavím. Toto jsem vyřešila, ne zrovna mým obvyklým stylem chování a jednání. Prostě jsem zvýšila o několik tónů hlas a vyjadřovala jsem se ne zrovna vybíravým způsobem. Ale od té doby s touto osobou problémy nemám už žádné. Dokonce i spolupracujeme. Je to všechno o pořádné důvěře, ale velmi to trvá, než si člověk něco vybuduje. I několik let. Ve městě druhém si toto postavení pomalinku budu, ale je to tam těžké.

Výzkumník: Dokážete si poradit v každé nově vzniklé situaci při práci s klientem? Uveďte příklad situace, kterou jste zažil.

T. P.: Myslím, že to vždy nějak zvládnou. Jen jednou, kdy došlo na slovní i fyzický střet, tak to jsem od vzniklé situace odešla pryč. Tam se nedalo nic jiného dělat. To se stalo jednou a s klientkou jsem rozvázala smlouvu.

Výzkumník: Jaké nové vědomosti a dovednosti jste získal při své práci s klientem?

T. P.: Naučila jsem se s nimi hlavně řešit věci v klidu, to je fakt věc, kterou jsem se při této práci naučila. Tady člověk musí jednat opatrně, v klidu, s rozvahou, mít k lidem respekt. A také jsem se naučila, co jsou vlastně sociální dávky. Smích...

Výzkumník: Co vás motivovalo, přimělo pracovat zrovna v romských lokalitách?

T. P.: Zajímala jsem se o tuto problematiku na vysoké škole na bakalářském studiu, kdy jsem už svou závěrečnou práci zaměřila na romské téma. Také jsem v rámci studia navštívila romské lokality na Slovensku. A nakonec si našla i tuto práci. Zajímá mě skutečný život těchto lidí, jejich jednání a tak, prostě realita.

Výzkumník: Jaký názor máte na spolupráci klientů s vámi v rámci vašeho výkonu práce?

T. P.: Spolupráce je vcelku těžká. Mám jeden mladý pár, s kterým se mi dobře spolupracuje, pán chodí do práce na 3 směny, snaží se oba. Také mám jednu maminku, která se snaží v rámci svých možností starat o své tři malé děti. Takových, kteří se snaží plnit své povinnosti je jen pár. Hodně lidí se mě snaží kontaktovat, až je problém takřka neřešitelný.

Výzkumník: Utvořil jste si citovou vazbu k některému klientovi? Co vás k tomu vedlo?

T. P.: Svým způsobem mám své klienty ráda. Hlavně ve městě, kde dojíždím už přes tři roky a známe se s lidmi už dobře. Je tam takový fajn vztah. Mám taky velmi kladný vztah k mladým lidem. Beru všechny lidi takové, jací jsou.

Výzkumník: Myslíte, že je určitý temperament při vašem zaměstnání důležitý? Proč? Uved'te vzniklou situaci. Jaký máte temperament vy? (sangvinik, melancholik, flegmatik, choleric)

T. P.: Myslím, že je to hodně důležité. Tuto práci by nemohl dělat člověk úplně cholerickeý nebo úplný flegmatik. Aspoň si to myslím. Choleric by se neuměl ovládnout a některé situace jsou tak vyhocené, že je potřeba vyřešit věc v co nejvíce v možném klidu. Hněv by zde nebyl vhodný. Je to například u toho, když klient nedodrží důležitou schůzku, nesplní to, co slíbil a spoustu dalších věcí. Flegmatik zase není úplně tak spolehlivý z důvodu lhostejnosti k řešenému problému. U této práce se vyžaduje co největší spolehlivost a jistota. Nevím, já osobně jsem možná sangvinik, ale ne úplně čistý. Nevím, to by o mě asi řekli druzí. Ale určitě jsem zodpovědná, myslím, že je na mě spolehnutí a ráda pomůžu druhým.

Výzkumník: Ovlivnila nějakým způsobem práce s Romy váš charakter? (zásadovost, pasivita, optimismus, svědomitost, pracovitost, obětavost, družnost, skromnost, nedůvěřivost, ukázněnost atd.)? Uved'te.

T. P.: Na to úplně tak nedokážu odpovědět. Spíše beru tyto lidi nějakým způsobem automaticky, nedělám rozdíly, prostě jsou takoví, jací jsou.

Výzkumník: Jakým stylem při řešení problémů, mapování situace, vedete rozhovor s klientem? Mluvíte především vy, váš klient nebo vedete dialog?

T. P.: Snažím se začít mluvit opatrně, kladu nějaké otázky a nechávám mluvit člověka. Čím déle zůstávám a nechávám ho mluvit, tak tím více se dostáváme k jádru problému. Potom se snažím navrhnout řešení, ale nechávám rozhodnutí na klientovi. Někdy se k jádru problému na první schůzce nedostaneme, to vyplyne až třeba po schůzce několikáté.

Výzkumník: Jste schopni naslouchat klientům?

T. P.: Myslím, že tuto schopnost mám.

Výzkumník: Co si myslíte o tom, že se klient snaží mluvit o věci pořád dokola?

T. P.: Nechám ho mluvit. Je to pro něj asi důležité. Vkládám případně otázky.

Výzkumník: Jak na vás reagují děti klientů i další děti ve vaší lokalitě?

T. P.: Děti jsou fajn. Ty, které mě znají už delší dobu, na mě reagují hodně pozitivně. Ve městě na ubytovně máme s dětmi hezké vztahy. Jsou hodně upřímné a všeho si všímají.

Výzkumník: Považujete za důležitý faktor znalost romské problematiky, historie, kultury Romů atd.? Proč?

T. P.: Tak toto si myslím, že je velmi důležité. Aspoň základní věci by měl člověk, který s těmito lidmi pracuje, vědět. Při této práci je to opravdu hodně důležité. Romové jsou velmi citliví lidé a dovedou často člověka dobře odhadnout, jak to s nimi myslí. Doporučovala bych se před těmito lidmi nepřetvařovat, být přirozený. Také by si měl pomáhající uvědomovat, co říká. I když si klient stěžuje na někoho ze své rodiny, nemyslí to tak a nemůže se v druhé rodině tato věc řešit. Všichni si to mezi sebou řeknou a důvěra je narušená. Většinou jsou rodiny hodně propojené. A tak bych mohla říkat dále, ale to snad stačí.

Výzkumník: Jsou pro vás důležité názory a přítomnost rodinných příslušníků u řešených problémů klientů?

T. P.: Tak záleží, o co jde a jestli chce vůbec klient věc před dalšími řešit. Většinou se zeptám, jestli můžu mluvit. Mnohdy je všechno tak propojené, že i pomůže, že tam někdo další je, protože se dozvím další souvislosti. Ale je i hodně těch, kteří chtějí se mnou mluvit o samotě a nechtějí přítomnost dalších.

Výzkumník: Když vznikne velký problém ze strany klienta a nestačí se vyřešit v pracovní době, snažíte se o to, aby se věc vyřešila rychleji i mimo pracovní dobu?

T. P.: Musím posoudit povahu problému. Prostě, jak důležitý problém je. Jestli se jedná i o komunikaci s úřady, tak jistě to řeším i mimo pracovní dobu. Byl případ rodiny, která se ocitla na ulici, museli jsme řešit okamžité bydlení, doprovod na OSPOD, dále vyřízení MOP na cestu do Klokánku, no bylo to náročné a na celý den. Tak to člověk neřeší čas, ale ty druhé a děti. Dále když se jedná o bydlení, tak to je také důležité a někdy je potřeba jednat i po pracovní době. Dále volají i úředníci, majitelé bytů, a to je pro mě celkem důležité, tak se snažím aspoň telefonicky řešit. I lidé někdy volají a často se stávalo i v sobotu, neděli. To jsem někdy řešila, ale teď už ne, jen výjimečně. To lidem říkám, že o víkendu potřebuju mít také klid. To se vážně nedá. Tato práce není o tom, že člověk odpracuje co má, ale zasahuje to kolikrát i do mimopracovního života a to by nemělo. Prostě musíme posoudit, jak moc je to důležité.

Výzkumník: Jakou váhu kladete na zdraví klienta? Co pro to děláte?

T. P.: Zdraví je velmi důležité. Jenže lidi si to ani neuvědomují. Až již je kolikrát pozdě, snaží se vyhledat lékaře. Problém je ten, že jak se často stěhují, tak lékaře ani nemají, ně-

kdy nejde dohledat ani karta. S registrací u lékařů je velký problém. Buď mají plno, nebo se i vymluví, že se člověk stejně odstěhuje nebo, že na ně není spoleh a tak. v jednom městě jsme obcházeli i praktické lékaře i zubní lékaře. Jeden pán z ubytovny potřeboval navštívit nutně lékaře, ale všude ho odmítli, volali jsme i do blízkého města, ale bohužel. Potom se nám podařila vyjednat registrace u praktické lékařky ve městě, kde má ten dotyčný trvalý pobyt. Ale museli jsme to lékařce hodně dlouze vysvětlovat. Ale podařilo se. Také se snažím často upozorňovat, že je návštěva lékařů důležitá. Hodně lidí se léčí samo, ale až je opravdu zle, tak se teprve něco děje.

PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 2

Výzkumník: Samozřejmě všechno bude anonymní, nezazní nikde vaše jméno ani organizace, bude to vše použito jen pro výzkum do mé diplomové práce. Ze začátku bych vás požádala o stručné informace o vaší osobě, kde bych se zeptala na věk, vzdělání a něco zajímavého o vaší lokalitě.

T. P.: Mám 41 let, studovala jsem na Střední průmyslové škole koželužské. V roce 2016 jsem absolvovala rekvalifikační kurz Pracovník v sociálních službách a v témž roce jsem nastoupila do této organizace. Získala jsem osvědčení o absolvování akreditovaných vzdělávacích programů: Sociální šetření, Podpora změny a motivace u klientů, Romská problematika.

T. P.: Moje lokalita se nachází v odlehlejší části města. Je to sociálně vyloučená lokalita, kde jsou městské domky se sociálně slabšími občany, převážně Romy. Celkový počet klientů v této lokalitě je kolem čtyřiceti. Počty se průběžně neustále mění, jelikož se rodiny navštěvují vzájemně a přebývají u sebe i několik měsíců. Jedná se o komplex nízkých domků. Další dva domy, do kterých docházím, jsou městské nájemní domy. Kvalita bydlení není na takové úrovni jako v soukromých nemovitostech, tomu, ale odpovídá i nižší nájemné. V jednom domě je ústřední vytápění, v druhém domě je zaveden plyn WAW.

Výzkumník: Jakým způsobem navazujete první kontakt s potencionálním klientem, nabídnete pomoc? Jak klient reaguje?

T. P.: Kontakt navazuji vždy osobně a vysvětlím, jakou formu pomoci poskytuji, v případě zodpovím jejich dotazy a předám na sebe kontakt. Klienti vždy reagovali se zájmem a žádali mnohdy prvotní poradenství, týkající se převážně jejich aktuální situace.

Výzkumník: Je problémem při kontaktu s klientem jazyková bariéra?

T. P.: Zatím jsem se s tímto problémem nesetkala.

Výzkumník: Jak vás vnímají klienti z hlediska vašich pravomocí?

T. P.: Mnohdy si myslí, že mé pravomoce jsou neomezené, a že mohu ovlivnit neovlivnitelné. Například rozhodnutí bytové komise při přidělování bytů atd., ale v zásadě jsou si vědomi, že i přesto jim mohu pomoci a třeba přimluvit se na patřičných místech je pro ně mnohdy stejně důležité a prosí mě o to.

Výzkumník: Preferujete, užíváte při práci s klientem direktivní přístup nebo nedirektivní? Snažíte se klienta vést či podporovat? Jak to vnímá on?

T. P.: Při práci s klientem používám převážně nedirektivní přístup a v případě nutnosti direktivní, ale to musím být přesvědčena o 100% úspěšnosti a efektivnosti ve prospěch klienta v té dané situaci. Klienti vnímají jednání bez větších potíží nebo problémů a většinou se přizpůsobí, pokud mají na věc stejný názor a souhlasí s ním.

Výzkumník: Vyhledávají vaši pomoc sami klienti, kontaktují vás?

T. P.: Ano, a mnohdy na základě spolupráce s jejich příbuznými nebo sousedy, kteří mě doporučí a podobně.

Výzkumník: Řešíte problémy, hovoříte vy i vaši klienti přímo, otevřeně?

T. P.: Snažím se se všemi klienty jednat otevřeně na rovinu, protože to je základ důvěry a oboustranné komunikace, se kterou lze dále pracovat a rozvíjet ji. Nemohu ale toto tvrdit o všech klientech, stává se, že se zpětně dozvídám o tom, že mi tvrdili mnohdy něco jiného, než byla skutečná pravda.

Výzkumník: Jak se staví k řešení problémů romské menšiny město, majitelé bytů, domů, ubytoven a okolní instituce ve Vašem městě?

T. P.: Bytová situace je jeden z největších, nejčastějších a nejvíce těžce řešitelných věcí všeobecně. Ministerstvo práce a sociálních věcí připravuje návrh zákona o sociálním bydlení, podle něhož by obce musely zajistit bydlení svým občanům v bytové tísní. Byť není jisté kdy a zda vůbec bude návrh zákona schválen, už teď má řadu odpůrců převážně z řad starostů obcí, jelikož je otázka, kým a jak budou tyto byty financovány. Z toho pramení jejich obavy, že spadne výhradně do jejich kompetence. Dluhy na nájemném a na službách spojených s užíváním bytu, jsou nejčastější příčinou ztráty bydlení. Nejedná se o krátkodobé neplacení, často jde o velké částky a neschopnost domluvit se na splátkovém kalendáři. Pokud dodržují ujednané podmínky v rámci nájemní smlouvy a řádně platí nájem, město jako pronajímatel je k nim vstřícný a snaží se jejich případné požadavky aktivně řešit a pomoci, např. různé opravy, výměna bytu. V opačném případě, i když jsou dlužníky, snaží se vždy klienta kontaktovat a snaží se dohodnout a docílit domluvy, aby klient začal dluh splácet. Majitelé bytů, domů v drtivé většině odmítají ubytovat Romy, převážně vícečetné rodiny s malými dětmi, a pokud přistoupí na to, že je ubytují, trvají, aby klienti měli stálý příjem a byli pracující.

Výzkumník: Oslovují vás klienti o pomoc s problémy hodně osobního charakteru?

T. P.: Ano, oslovují, např. složité rodinné vztahy u vícečetných rodin, které nevyřeším a nejsem kompetentní do nich ani zasahovat.

Výzkumník: Při dohodě např. na splátkách dluhu kontrolujete pravidelně ústřížky poštovních poukázek? Jak na tuto kontrolu klienti reagují?

T. P.: Pokud jim splátkový kalendář vyřídím, tak většinou trvám na dodržování jeho splácení a kontroly z mé strany. Pokud dluží na nájemném a jsem upozorněna bytovým úřadem, kontroluji i v těchto případech. Většinou mě klienti upozorní sami, že mají dluh a že třeba neuhradili některý měsíc. Zatím s tím neměli zásadní problém.

Výzkumník: Při domluvě např. na schůzku návštěvy některého úřadu, dodržují klienti časové termíny schůzky?

T. P.: Často se mi stalo, že nepřišli vůbec, nezavolali ani se neomluvili a v jednom případě mi dokonce klientka tvrdila, že já jsem tam nebyla a ona ano, což nebyla samozřejmě pravda! Postupem času, kdy se znám s klienty déle, se tento jev tak často již nevyskytuje a chodí třeba jen s půl hodinovým zpožděním, ale přijdou.

Výzkumník: Jestliže vyjednáte klientům nové bydlení, jsou schopni dodržet to, co vám slíbili při předchozím vyjednávání o bydlení?

T. P.: Jelikož se jedná převážně o městské byty, musí dodržovat nájemní smlouvy a to čemu se v nich zavázali městu, i když často tomu tak není. Víím o případu výměny bytu, kdy klienti zde nejsou schopni dodržet, to co slíbili při předchozím jednání s jednatelem pronájmu města, ale nejsou za to sankcionováni a nadále byt užívají.

Výzkumník: Můžete porovnat z vlastní zkušenosti spolehlivost obou pohlaví? Uveďte příklad z praxe ve vztahu k vám.

T. P.: Nemohu adekvátně posoudit, nehraje roli pohlaví, spíše individuální osobnost klienta jako taková a její morální kredit a smysl pro zodpovědnost.

Výzkumník: Dodržujete ve vztahu ke klientům všechno, na čem se domluvíte nebo slíbíte?

T. P.: Ano, a v případě, že nemohu cokoli z jakéhokoli důvodu dodržet, sdělím tyto důvody přímo klientovi. Slibuji většinou jen po zvážení to, co mohu opravdu reálně splnit.

Výzkumník: Jak reagujete na nedodržení termínu schůzky ze strany klienta?

T. P.: Snažím se s klientem spojit telefonicky nebo osobně a zeptám se ho na důvod nedodržení schůzky a domluvíme se na dalším termínu, který klientovi vyhovuje.

Výzkumník: Myslíte, že ztrácíte důvěru u klientů, pokud se vám nedaří problém vyřešit?

Ano, mám ten dojem, jak jsem již uvedla, např. nemohu třeba ovlivnit rozhodnutí bytové komise města a klienti si mnohdy myslí, že ano.

Výzkumník: Jestliže nepřijdete na sjednanou schůzku s klientem, jak se k vám klient zachová, jak s vámi jedná? Snažíte se o vysvětlení?

T. P.: Tento případ se mi za doby působení jako terénnímu pracovníkovi nestal.

Výzkumník: Umíte při své práci pochopit, vcítit se do problémů a jednání klienta? Uveďte příklad z praxe.

T. P.: Tuto práci nelze vykonávat bez empatie snahy porozumět emocím a motivům druhého člověka - klienta. Snažím se odložit svoje vlastní názory, hodnoty a předsudky a pochopit, jak a proč klient jednal tak, jak jednal, jaké z toho má pocity a jaký má na kteroukoliv věc názor, kdy jedná proti svému přesvědčení a kdy se naopak to, jak se chová navenek, plně ztotožňuje s tím, co cítí uvnitř. Uvedu příklad. Klientka porodila dcerku ráno v 6 hodin a v 10 hodin tentýž den již byla doma, aby se mohla postarat o dalších 5 dětí. I když byl druh doma a na tuto krátkou dobu se jistě o děti postarat mohl, i z toho důvodu, že je nezaměstnaný a tudíž doma. Klientka nosila mléko do porodnice, než si dítě mohla odnést domů. Samozřejmě její rozhodnutí jsem plně respektovala, i když jsem zastávala jiný názor.

Výzkumník: Dokážete si poradit v každé nově vzniklé situaci při práci s klientem? Uveďte příklad situace, kterou jste zažil.

T. P.: Jako terénní pracovník každodenně řeším takové situace, které vyžadují operativní přístup. Např. jsem volala policii, záchranku v případě fyzického napadení mladé ženy na druhou, nebo vezla k lékaři jinou mladou ženu s bolestmi břicha, která byla následně hospitalizována v nemocnici několik dní atd.

Výzkumník: Jaké nové vědomosti a dovednosti jste získal při své práci s klientem?

T. P.: Neustále se dozvídám a učím nové věci, převážně o mentalitě romské menšiny, jejich tradic a jejich způsobu myšlení. Získávání dalších zkušeností, informací a učení se aplikovat tyto poznatky v praxi ve prospěch klientů, které postupně zpracovávám teprve po celkem krátkou dobu mého působení.

Výzkumník: Co vás motivovalo, přimělo pracovat zrovna v romských lokalitách?

T. P.: Byla to výzva a možnost zjistit, zda tento typ práce vůbec zvládnou v tomto specifickém sociálním prostředí, a také získání nových poznatků a informací.

Výzkumník: Jaký názor máte na spolupráci klienty s vámi v rámci vašeho výkonu práce?

T. P.: Klienti dle mého názoru stojí o spolupráci a svědčí o tom i fakt, že se na mě sami obracejí se svými záležitostmi, které chtějí pomoci řešit, a někteří klienti se dokonce aktivně zapojují a spolupracují.

Výzkumník: Utvořil jste si citovou vazbu k některému klientovi? Co vás k tomu vedlo?

T. P.: Neutvořila jsem si žádnou citovou vazbu k žádnému klientovi. Snad jen sympatie mám k určitým klientům větší a k některým menší, neumím vysvětlit důvody, proč tomu tak je, nezabývám se tím do takové míry.

Výzkumník: Myslíte, že je určitý temperament při vašem zaměstnání důležitý? Proč? Uveďte vzniklou situaci. Jaký máte vy temperament? (sangvinik, melancholik, flegmatik, choleric)

T. P.: Ano myslím, že temperament hraje určitou roli při tomto druhu zaměstnání a je důležitý do jisté míry, protože Romové jsou temperamentní, mají to geneticky dané a řeší věci hlučně, hlasitě, nevyzpytatelně a impulzivně. Například se klienti hlasitým a nevybíravým způsobem vyjadřovali k odpojení se elektřiny v jejich bytě. Chtěli řešení hned takřka okamžitě a neuvědomují si, že už opravdu křičí a křikem se nic nevyřeší. Dále např. řešení konfliktních sousedských a rodinných vztahů. U mé osoby převažuje z větší části temperament typu sangvinik, u kterého jsou v malé míře se vyskytující melancholické i cholericé rysy, dáli se to tak říct, jelikož žádný člověk není typově 100% striktně vyhraněný jen do jednoho typu.

Výzkumník: Ovlivnila nějakým způsobem práce s Romy váš charakter? (zásadovost, pasivita, optimismus, svědomitost, pracovitost, obětavost, družnost, skromnost, nedůvěřivost, ukázněnost atd.)? Uveďte.

T. P.: Posílila moji psychickou odolnost a uvědomila jsem si řadu vlastních nedostatků, které se snažím eliminovat a pracovat na nich, např. dokázat se smířit s neúspěchem nedaří-li se mi opakovaně vyřešit problém nebo daná situace ve prospěch klienta. Příklad, když se nedaří se opakovaně zajistit zaměstnání, bydlení.

Výzkumník: Jakým stylem při řešení problémů, mapování situace, vedete rozhovor s klientem? Mluvíte především vy, váš klient nebo vedete dialog?

T. P.: Vždy se snažím o dialog, chci slyšet vyjádření a názor klienta, a pokud je třeba zapojím do dialogu i rodinné příslušníky, druhu, manžela, manželku atd., abych získala více nezávislých pohledů, názorů na problém, který se aktuálně řeší, abych mohla lépe určit další kroky, které budou nutné podniknout.

Výzkumník: Jste schopen naslouchat klientům?

T. P.: Ano.

Výzkumník: Co si myslíte o tom, že se klient snaží mluvit o věci pořád dokola?

T. P.: Záleží, čeho se konkrétně ta věc týká a jak je pro něho důležitá, jaký jí přikládá význam. Pokud to není opravdu závažná věc, a jsou to opravdu nepodstatné věci, myslím si, že chce spíše upoutat pozornost a navázat jen konverzaci s někým nestranným, aby nebyl například takzvaně tolik izolován v daném prostředí, ve kterém se nachází. Mnohdy očividně řešení ani v těchto případech klient nevyžaduje.

Výzkumník: Jak na vás reagují děti klientů i další děti ve vaší lokalitě?

T. P.: Děti reagují bezprostředně, jsou sdílné, upřímné, nemají tendenci zastírat nebo vypočítavě zkreslovat informace. Navazují jako první ústní kontakt a ptají se mě na různé věci, kde jsem byla a za kým jdu, apod.

Výzkumník: Považujete za důležitý faktor znalost romské problematiky, historie, kultury Romů atd.? Proč?

T. P.: Určitě ano, pomůže to pochopit jejich identitu, projevy a způsoby jejich chování, jednání a vztah k hudbě a dalším věcem.

Výzkumník: Jsou pro vás důležité názory a přítomnost rodinných příslušníků u řešených problémů klientů?

T. P.: Ano, jsou někdy důležité a přikládám jim docela velkou váhu, pokud tam jsou spojitosti s daným problémem.

Výzkumník: Když vznikne velký problém ze strany klienta a nestačí se vyřešit v pracovní době, snažíte se o to, aby se věc vyřešila rychleji i mimo pracovní dobu?

T. P.: Pokud to situace vyžaduje, pak ano.

Výzkumník: Jakou váhu kladete na zdraví klienta? Co pro to děláte?

T. P.: Kladu na zdraví náležitý důraz všeobecně, jelikož zdraví je jedna z priorit u všech lidí, nejen u Romů. Je to jedna z hlavních podmínek trávení aktivního plnohodnotného života po všech stránkách. Pokud domluvím klientům návštěvu u lékaře, snažím se, aby návštěvu absolvovali, neodkládali akutní stavy a řešili je co nejrychleji. Alarmující je, že nemají mnohdy na zaplacení léků, které musejí pravidelně užívat. Všeobecně ale mohu tvrdit, že jsou ve většině případů mnohdy zbytečně, neadekvátně zaujatí svým zdravím a přehánějí z důvodu vidiny získání např. statusu osoby ID apod.

PŘÍLOHA P V: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 3

Výzkumník: Samozřejmě všechno bude anonymní, nezazní nikde vaše jméno ani organizace, bude to vše použito jen pro výzkum do mé diplomové práce. Ze začátku bych vás požádala o stručné informace o vaší osobě, kde bych se zeptala na věk, vzdělání a něco zajímavého o vaší lokalitě.

T. P.: Vystudoval jsem gymnázium s maturitou, dále následovala střední škola sociálně právní. Je mi 61 let, pracuji ve větším městě, kde se pohybuji mezi městskými byty, ubytovnami, azylovými domy. Většinou chodím do městských bytů, které jsou různě po celém městě, jen v jednom místě mimo centrum je komplex městských domků, kde pobývají většinou Romové. Zde chodím vcelku pravidelně. V organizaci pracuji asi 8 měsíců.

Výzkumník: Jakým způsobem navazujete první kontakt s potencionálním klientem, nabídnete pomoc? Jak klient reaguje?

T. P.: Ze začátku převažovala trochu nedůvěra, z důvodu toho, že zde již terénní pracovník docházel přede mnou a lidé nevěděli, co mají ode mě očekávat. Ve většině pomoc nabídnou po té, když mne klient seznámí se svou situací, potom často klient reaguje kladně na mnou nabídnutou pomoc.

Výzkumník: Je problémem při kontaktu s klientem jazyková bariéra?

T. P.: Problém nastane, hlavně pokud se jedná např. o neslyšícího klienta, nebo o klienta, který mluví romsky. Ale takových lidí je v lokalitě minimum. Ale po několikáté návštěvě již člověku porozumím snadněji.

Výzkumník: Jak vás vnímají klienti z hlediska vašich pravomocí?

T. P.: Klienti si hodně myslí, že mám obrovské pravomoci, týká se to především oblasti sociálních dávek – příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí a tzv. mimořádná okamžitá pomoc, taktéž si to myslí ohledně získání městského bytu, nebo bytu zvláštního určení.

Výzkumník: Preferujete, užíváte při práci s klientem direktivní přístup nebo nedirektivní? Snažíte se klienta vést či podporovat? Jak to vnímá on?

T. P.: V každém případě preferuji nedirektivní přístup a snažím se mu vysvětlit, jak by se dala vylepšit jeho životní situace a pokouším se o to, aby i sám začal o tom přemýšlet a přišel třeba i sám s vlastními návrhy. Klient to většinou vnímá kladně.

Výzkumník: Vyhledávají vaši pomoc sami klienti, kontaktují vás?

T. P.: Někteří klienti mne kontaktují telefonem nebo při náhodném setkání nebo i na doporučení od jiných klientů, se kterými již spolupracuji, a znají mne.

Výzkumník: Řešíte problémy, hovoříte vy i vaši klienti přímo, otevřeně?

T. P.: Snažím se vždy mluvit otevřeně, někteří klienti hovoří otevřeně hned při prvním setkání, někteří ale ne, potřebují k tomu určitý čas.

Výzkumník: Jak se staví k řešení problémů romské menšiny město, majitelé bytů, domů, ubytoven a okolní instituce ve Vašem městě?

T. P.: Město toleruje u všech obyvatel, kteří mají městský byt dluh na nájmu ve výši dvou měsíců. Žádost o byt mohou podat lidé, kteří mají trvalý pobyt ve městě a rok jsou v pracovním poměru, výjimka je u poživatelů invalidního důchodu 3. stupně, ti nemusí mít trvalý pracovní poměr jeden rok a mohou požádat i o byty zvláštního určení. Majitelé domů mají požadavek o zaplacení nájmu, složení kauce. Ubytovny, pokud mají volno, vyjdou Romům vstříc. Velká pomoc Romům je od města. V zimních měsících je možno ve městě využít sedárnu, která je v provozu od 17 hodin do 7 hodin ráno. Potom je možné využít tzv. denní centrum, zde je možnost denně ve všední dny obdržet jedno jídlo zdarma a je jedno, zda se jedná o Romy nebo jiné menšiny.

Výzkumník: Oslovují vás klienti o pomoc s problémy hodně osobního charakteru?

T. P.: S problémy osobního charakteru se pouze někteří klienti obrátí až po určité době, kdy se více poznáme. Různé věci potřebují více času.

Výzkumník: Při dohodě např. na splátkách dluhu, kontrolujete pravidelně ústřižky poštovních poukázek? Jak na tuto kontrolu klienti reagují?

T. P.: Ano, kontroluji a klienti na to reagují pozitivně. Často, když zaplatí nějakou částku, hned mne informují o tom při mém příchodu k nim.

Výzkumník: Při domluvě např. na schůzku návštěvy některého úřadu, dodržují klienti časové termíny schůzky?

T. P.: Někteří klienti dodržují tyto termíny, někteří ne, někdy se klienti ani neomluví, snažím se jim potom vysvětlit, že pokud se nedostaví v určitý čas, je slušnost omluvit se.

Výzkumník: Jestliže vyjednáte klientům nové bydlení, jsou schopni dodržet to, co vám slíbili při předchozím vyjednávání o bydlení?

T. P.: Někteří klienti to jsou schopni dodržet a někteří ne.

Výzkumník: Můžete porovnat z vlastní zkušenosti spolehlivost obou pohlaví? Uveďte.

T. P.: Myslím si, že v tom není rozdíl.

Výzkumník: Dodržujete ve vztahu ke klientům všechno, na čem se domluvíte nebo slíbíte?

T. P.: Ano, dodržuji, protože chci, aby u mne viděli, že se snažím dodržet to, na čem jsme se domluvili, nebo to, co jsem jim slíbil. Neslibuji ale to, co si nejsem jistý, že jim v tom mohu pomoci. Vysvětlím jim v takovém případě, že se o určitou věc pokusím.

Výzkumník: Jak reagujete na nedodržení termínu schůzky ze strany klienta?

T. P.: Domlouvám jim, že když už se stane, že nedodrží termín schůzky, je slušnost se omluvit předem nebo alespoň později.

Výzkumník: Myslíte, že ztrácíte důvěru u klientů, pokud se vám nedaří problém vyřešit?

T. P.: Samozřejmě i toto se stává, klienti jsou potom rozmrzelí a často nejsou již ochotni moc spolupracovat.

Výzkumník: Jestliže nepřijdete na sjednanou schůzku s klientem, jak se k vám klient zachová, jak s vámi jedná? Snažíte se o vysvětlení?

T. P.: Taková situace může nastat, vždy se ale omluvím klientovi předem telefonicky, pokud to není možné, omluvím se mu až ústně při naší další schůzce.

Výzkumník: Umíte při své práci pochopit, vcítit se do problémů a jednání klienta? Uveďte příklad z praxe.

T. P.: Vcítit se do problémů klienta a pochopit ho, je hodně důležité. V současné době mám klienta, který je bez finančních prostředků, nemá práci, z vlastního zavinění má problémy s přiznáním sociálních dávek – doplatku na bydlení a příspěvku na živobytí. Hledá všude vinu kolem sebe, nejednou nepřiměřeně i reagoval vůči mé osobě, i když se následně omluví. Omluvu přijmu.

Výzkumník: Dokážete si poradit v každé nově vzniklé situaci při práci s klientem? Uveďte příklad situace, kterou jste zažil.

T. P.: Zažil jsem situaci klienta, který je poživatel invalidního důchodu prvního stupně následkem úrazu. Již několik měsíců si nemohl převzít na poště svůj invalidní důchod

z toho důvodu, že neměl občanský průkaz. Klient byl dále bez práce a vlastně ani neměl kde bydlet. Podařilo se mi, aby mu byl vyhotoven občanský průkaz, přesto, že neměl trvalé bydliště ve městě a navíc ještě neměl rodný list. U klienta se tedy podařilo vyřídit nový rodný list, následně nový občanský průkaz a opětná výplata jeho invalidního důchodu na poště včetně doplacení i těch důchodů, které si nepřevzal. V současné době klient čeká na nástup do výkonu trestu, má ale kde bydlet, chodí i brigádně do práce.

Výzkumník: Jaké nové vědomosti a dovednosti jste získal při své práci s klientem?

T. P.: Při nynější práci jsem získal nové vědomosti ohledně Romů, jejich mentality a jejich problémy, které se i hodně týkají toho, že jsou Romové, mají někdy problém s přijetím do práce, ale často se i setkám s tím, že klientovi vyhovuje nynější stav - být na sociálních dávkách a o mnou nabízenou práci nemá zájem.

Výzkumník: Co vás motivovalo, přimělo pracovat zrovna v romských lokalitách?

T. P.: S romskou komunitou jsem se setkal již po nástupu na bývalý Okresní národní výbor na odboru sociálních věcí, kde jsem pracoval jako pracovník pověřený péčí o občany se změnou pracovní schopností. Tato práce se týkala především jejich začlenění do práce nebo učebního poměru případně ke studiu od 15 let po ukončení základní školy. Mezi tyto občany se změněnou pracovní schopností patřili i poživatelé plných a částečně invalidních důchodů. Později jsem pracoval na azylovém domě pro muže, nocležně, tzv. sedárně a při tom jsem vykonával i práci terénního pracovníka. Při této práci jsem se hodně setkal s romskou komunitou. Dále jsem pracoval v Domě na půl cesty, kde více jak polovina klientů byli Romové od věku osmnácti do 26 let. Jednalo se hlavně o Romy z pěstounských rodin, dětských domovů, diagnostických ústavů, z nápravně výchovných ústavů, z ulice, z výkonu trestu. Při této práci jsem hodně poznal mentalitu romského obyvatelstva a jejich zvyků.

Výzkumník: Jaký názor máte na spolupráci klienty s vámi v rámci vašeho výkonu práce?

T. P.: S některými klienty se spolupracuje dobře, s některými hůře. Určitě se dobře spolupracuje s klienty, kteří jsou ochotni a mají zájem svou situaci řešit, např. při hledání práce a při hledání bydlení.

Výzkumník: Utvořil jste si citovou vazbu k některému klientovi? Co vás k tomu vedlo?

T. P.: Snažím se nevytvářet si citovou vazbu ke klientovi. Ze své dlouholeté zkušenosti v sociální oblasti vím, že klienti toho dovedou velmi dobře využít a i zneužít.

Výzkumník: Myslíte, že je určitý temperament při vašem zaměstnání důležitý? Proč? Uved'te vzniklou situaci. Jaký máte vy temperament? (sangvinik, melancholik, flegmatik, choleric)

T. P.: Určitý temperament je určitě potřeba, někdy jsem flegmatik, ale někdy i choleric.

Výzkumník: Ovlivnila nějakým způsobem práce s Romy váš charakter? (zásadovost, pasivita, optimismus, svědomitost, pracovitost, obětavost, družnost, skromnost, nedůvěřivost, ukázněnost atd.)? Uved'te.

T. P.: Hlavně to u mne posílilo zásadovost při jednání s klientem a nevěřit všemu, co mi klient sdělí.

Výzkumník: Jakým stylem při řešení problémů, mapování situace, vedete rozhovor s klientem? Mluvíte především vy, váš klient nebo vedete dialog?

T. P.: Někdy začne mluvit nejprve klient, někdy mluvím zprvu já, určitě je lepší, když začne nejprve mluvit sám klient, a sdělí, co ho třeba trápí a s čím potřebuje pomoci, poradit.

Výzkumník: Jste schopen naslouchat klientům?

T. P.: Domnívám se, že jsem schopen vždy naslouchat klientovi, je to základní předpoklad při mé práci s nimi. Často se stane, že mi klient chce rychle sdělit svůj problém a nerozumím všem souvislostem, potom se klienta znovu zeptám. Pokud mu rozumím, sdělím mu k tomu své stanovisko a možnosti řešení jeho problému, nebo mu sdělím, že se ještě zeptám i jinde. Pokud s tím klient souhlasí, dělám si hned písemné poznámky, pokud vím, že mu to vadí, zapíšu si potom podstatné věci k jeho problému, až jsem sám. Často se setkávám s tím, že si klient sám nevěří a nevěří vlastně vůbec ničemu. Snažím se mu vysvětlit, že některé věci potřebují čas a zásadně mu nic neslibuji.

Výzkumník: Co si myslíte o tom, že se klient snaží mluvit o věci pořád dokola?

T. P.: Je třeba ho vyslechnout i několikrát, klient musí cítit, že vás jeho problém zajímá a přemýšlíte o tom. Toto je podle mě hodně důležité pro budování důvěry mezi mnou a klientem.

Výzkumník: Jak na vás reagují děti klientů i další děti ve vaší lokalitě?

T. P.: Za dobu své pracovní činnosti v této organizaci mohu říct, že děti v lokalitě reagují k mé osobě kladně, většina jich i pozdraví a jsou vděčné za můj úsměv a pozdrav, někdy i prohození pár slov s nimi.

Výzkumník: Považujete za důležitý faktor znalost romské problematiky, historie, kultury Romů atd.? Proč?

T. P.: Ano, určitě je důležitá znalost romské problematiky, historie, kultury a jejich zvyků. Lépe člověk pochopí tyto lidi, ví, jak s nimi jednat, lépe se řeší problémy. Ví, jak na problém klient Rom pohlíží. Já sám, i když jsem za léta své praxe v sociální oblasti romskou mentalitu dost poznal, stále se při své práci setkávám s novými poznatky.

Výzkumník: Jsou pro vás důležité názory a přítomnost rodinných příslušníků u řešených problémů klientů?

T. P.: Přítomnost rodinných příslušníků je někdy velmi vhodná, zvláště když klient se špatně vyjadřuje, má třeba strach. Rodina jakoby ho nějakým způsobem jistila, poskytla mu bezpečí.

Výzkumník: Když vznikne velký problém ze strany klienta a nestačí se vyřešit v pracovní době, snažíte se o to, aby se věc vyřešila rychleji i mimo pracovní dobu?

T. P.: Stalo se mi, že mne oslovil v pozdních odpoledních hodinách, dávno po mé pracovní době, klient, který byl na ulici, bez práce a bez finančních prostředků, vážně nemocný. Zajistil jsem mu pobyt přes noc na tzv. sedárně, kde je pobyt je zdarma, v areálu, kde se nachází i Azylový dům pro muže bez přístřeší a nocležna. Zde mohl jít klient od 19 hodin být zde v teple do 7 hodin ráno do příštího dne, mohl se zde osprchovat, dostal teplý čaj. Ráno mohl využít denního nízkoprahového centra, kde je možnost obdržet každý všední den zdarma jedno teplé jídlo a může tam pobývat asi do 15 hodin, po té může opět využít tzv. sedárnu od 19. 00 hodin.

Výzkumník: Jakou váhu kladete na zdraví klienta? Co pro to děláte?

T. P.: Zdraví je velmi důležité u všech lidí, tedy nevyjímaje ani u Romů. Velká část těchto klientů nemá ani ošetřujícího lékaře, stomatologa, ženy svého gynekologického lékaře. Snažím se jim domluvit, aby se zaregistrovali aspoň u praktického lékaře. Ve městě je velmi dobrá spolupráce s jednou ambulancí, kde stále přijímají nové pacienty. Daleko horší je situace v hledání stomatologa. Několikrát jsem se setkal s klienty, kteří trpěli bolestmi zubů, neměli žádného stomatologa, báli se jít i na zubní pohotovost, která je v nemocnici pouze v sobotu a v neděli dopoledne.

PŘÍLOHA P VI: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 4

Výzkumník: Samozřejmě všechno bude anonymní, nezazní nikde vaše jméno ani organizace, bude to vše použito jen pro výzkum do mé diplomové práce. Ze začátku bych vás požádala o stručné informace o vaší osobě, kde bych se zeptala na věk, vzdělání a něco zajímavého o vaší lokalitě.

T. P.: Mám vysokoškolské vzdělání, je mi 60 let, působím ve městě, kde se nachází komplex městských domků se sociálně vyloučeným lidmi. Lokalita se nachází v okrajové části města. Nejen do této lokality docházím, pohybuji se po celém městě a docházím i do dalších městských bytů, bytů soukromníků, ale i na ubytovny. Ve společnosti, která poskytuje terénní službu, pracuji tři roky.

Výzkumník: Jakým způsobem navazujete první kontakt s potencionálním klientem, nabídnete pomoc? Jak klient reaguje?

T. P.: Když jsem začínal pracovat jako terénní pracovník, měl jsem jednu velikou výhodu, kterou byla znalost prostředí a znalost lidí, kterým má být služba poskytnuta. Můj první kontakt s uživateli služby byl v domácnosti, kde jsem se jim představil. Seznámil jsem se s tím, že navazují na práci mého předchůdce v lokalitě. Většina uživatelů reagovala tak, že mě pozvala dál a začali jsme se vzájemně „otřukávat.“ V okamžiku, kdy pochopili, že hájím jejich zájmy, začali přicházet s tím, co je trápí. Jinak první kontaktem je vždy osobní jednání, při kterém jim předávám svou navštívenku s kontaktem. Budoucí uživatelé se rozhovoru nebrání.

Výzkumník: Je problémem při kontaktu s klientem jazyková bariéra?

T. P.: Ano, jazyková bariéra je problém, neboť uživatel se s ostatními baví ve své rodné řeči. Téma rozhovoru neznám a nemohu tak reagovat. Uživatelé mluví česky nebo slovensky, nemluví vždy srozumitelně, ale zatím jsme se vždy domluvili a problémy vyřešili.

Výzkumník: Jak vás vnímají klienti z hlediska vašich pravomocí?

T. P.: Uživatelé si mě pletou s úředníkem městského úřadu. Musím jim vysvětlit, že jsem zaměstnancem neziskové organizace a nemám žádné pravomoce. Toto mohlo vzniknout i z důvodu mého předchozího působení na úřadě v dřívějších letech.

Výzkumník: Preferujete, užíváte při práci s klientem direktivní přístup nebo nedirektivní? Snažíte se klienta vést či podporovat? Jak to vnímá on?

T. P.: Nevím, jaký přístup užívám při práci s uživatelem služby. S uživatelem služby jednám jako rovný s rovným.

Výzkumník: Vyhledávají vaši pomoc sami klienti, kontaktují vás?

T. P.: Ano, uživatelé mě kontaktují sami.

Výzkumník: Řešíte problémy, hovoříte vy i vaši klienti přímo, otevřeně?

T. P.: S uživateli služby hovořím otevřeně. Nemohu si dovolit dávat jim falešné informace, vysvětluji jim, že pokud od nich dostanu nepravdivé informace, nebudu jim moci dát správnou odpověď.

Výzkumník: Jak se staví k řešení problémů romské menšiny město, majitelé bytů, domů, ubytoven a okolní instituce ve Vašem městě?

T. P.: Občas mám dojem, že řešení problémů lidí ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených je státu, krajům a obcím na obtíž. Stojí to peníze, které by mohly být použity tak, aby přinášely zisk. Na druhé straně mám dojem, že i osobám ohroženým sociálním vyloučením či sociálně vyloučeným je na obtíž zájem státu, krajů a obcí o řešení jejich problémů. Hlavním problémem pro ně je nedostatek peněz a neschopnost sehnat bydlení, a to s ohledem na jejich špatnou pověst. Mnozí chápou sociální dávky jako sociální jistotu, o kterou nechtějí přijít. S tím je spojen jejich přístup k zaměstnání. Příjem ze zaměstnání ohrožuje tuto sociální jistotu. Proto jsou ochotni podstupovat rizika spojená s prací na černo. Myslím si, že naše společnost má problém s řešením problémů menšin. V majoritní společnosti je nejvíce sledována romská menšina. Naše společnost nezná její kulturní tradice a zvyklosti. Na druhou stranu romská menšina má málo osobností, které by byly uznávány všemi členy romské menšiny. Z toho pramení, že poskytovaná pomoc většinou společnosti odpovídá tomu, jak by ona daný problém řešila. Jinak si myslím, že má naše město dobře nastavená pravidla a řeší bytovou otázku Romů ku prospěchu obou stran, protože zde Romové nemají takové dluhy, jako v jiných městech a mají relativní jistotu v bydlení.

Výzkumník: Oslovují vás klienti o pomoc s problémy hodně osobního charakteru?

T. P.: Většinu uživatelů služby tvoří ženy. Z tohoto důvodu řešení hodně osobních problémů není uživateli služby vyžadováno.

Výzkumník: Při dohodě např. na splátkách dluhu kontrolujete pravidelně ústřížky poštovních poukázek? Jak na tuto kontrolu klienti reagují?

T. P.: Všeobecně lze říct, že uživatelé služby nejsou rádi, jsou-li kontrolováni. V případě, že mají zájem o splnění toho, co slíbili, pak sami předkládají doklady toho, že dohodu plní.

Výzkumník: Při domluvě např. na schůzku návštěvy některého úřadu, dodržují klienti časové termíny schůzky?

T. P.: Čas je pro uživatele služby velmi relativní pojem. Z hlediska poměrového, bych dochvilnost hodnotil, na jednoho dochvilného připadají tři nedochvilní.

Výzkumník: Jestliže vyjednáte klientům nové bydlení, jsou schopni dodržet to, co vám slíbili při předchozím vyjednávání o bydlení?

T. P.: Při vyjednávání nového bydlení vycházím z místních znalostí, vím-li, že se jedná o osobu s laxním přístupem k placení nebo osobu, která původní byt devastuje, můj pocit odpovědnosti mi nedovoluje toto při vyjednávání nového bydlení zamlčet.

Výzkumník: Můžete porovnat z vlastní zkušenosti spolehlivost obou pohlaví? Uveďte příklad z praxe ve vztahu k vám.

T. P.: Spolehlivost obou pohlaví je stejná, odvíjí se od toho, zda chtějí řešit svůj problém, nebo zájem o jeho řešení jen předstírají.

Výzkumník: Dodržujete ve vztahu ke klientům všechno, na čem se domluvíte nebo slíbíte?

T. P.: Plnění slíbeného je to podstatné. V případě, že dohodu nemohu dodržet, řeknu to uživateli služby a domluvíme se na tom, jak budeme pokračovat. Jsme lidé a ne stroje.

Výzkumník: Jak reagujete na nedodržení termínu schůzky ze strany klienta?

T. P.: V případě nedodržení sjednaného termínu schůzky ze strany uživatele služby, dám najevo svou rozmrzelost, ale sjednáme další schůzku.

Výzkumník: Myslíte, že ztrácíte důvěru u klientů, pokud se vám nedaří problém vyřešit?

T. P.: Uživatelé služby chápou, že některé problémy (bydlení) se nedaří vyřešit. Pokud se s nimi o postupu, jak řešit problém hovoří, posiluje to jejich důvěru k terénnímu pracovníku.

Výzkumník: Jestliže nepřijdete na sjednanou schůzku s klientem, jak se k vám klient zachová, jak s vámi jedná? Snažíte se o vysvětlení?

T. P.: Hrozí-li nebezpečí, že nestihnu sjednanou schůzku s uživatelem služby, snažím se o to, abych jej o zrušení schůzky informoval. Nedostavím-li se na schůzku, při další schůzce se omluvím, je přirozené, že uživatel služby je rozmrzelý.

Výzkumník: Umíte při své práci pochopit, vcítit se do problémů a jednání klienta? Uveďte příklad z praxe.

T. P.: Jednou ze zásad sociální práce je nevcítovat se do života uživatelů služby. Ono to však nejde. Když přijdete na úrazovku a najdete tam matku se zlomenou nohou a dcerou, které je 13 let a jsou bez přístřeší, a je to v období vánočních svátků, je těžké se nevcítit do jejich života.

Výzkumník: Dokážete si poradit v každé nově vzniklé situaci při práci s klientem? Uveďte příklad situace, kterou jste zažil.

T. P.: Myslím si, že každý člověk reaguje na životní situace různě. V případě, že nevím, jak situaci řešit, tak to prostě řeknu a snažíme se společně s uživatelem služby najít vhodné řešení.

Výzkumník: Jaké nové vědomosti a dovednosti jste získal při své práci s klientem?

T. P.: Jsem už starý pařez. To znamená, že mám své zvyklosti a dovednosti, které už nemohu měnit.

Výzkumník: Co vás motivovalo, přimělo pracovat zrovna v romských lokalitách?

T. P.: Největším motivem jsou peníze. Byl jsem ve starobním důchodu a hledal vhodné zaměstnání, zkusil jsem práci v pojišťovnictví, v realitách, ale nikde nebyl zaručený výdělek. Tak jsem se přihlásil k práci u organizace, která působí v romských lokalitách.

Výzkumník: Jaký názor máte na spolupráci klienty s vámi v rámci vašeho výkonu práce?

T. P.: Nevím, zda jde o spolupráci. Uživatelé služby potřebují pomoc s vypsáním poštovní poukázky, tak jim ji vypíši, potřebují asistenci při jednání se školou, městským řádem, úřadem práce, soudem, vlastníkem bytu nebo zaměstnavatelem, tak jim tu pomoc poskytnu.

Výzkumník: Utvořil jste si citovou vazbu k některému klientovi? Co vás k tomu vedlo?

T. P.: Ne, citovou vazbu jsem si neutvořil, ale některý uživatel služby je mi sympatický a některý méně. To však neovlivňuje moji práci, ale někteří uživatelé služby jsou opačného názoru. Je to jejich právo a já výkonem práce je musím přesvědčit o opaku.

Výzkumník: Myslíte, že je určitý temperament při vašem zaměstnání důležitý? Proč? Uveďte vzniklou situaci. Jaký máte vy temperament? (sangvinik, melancholik, flegmatik, choleric)

T. P.: Nevím, zda je v zaměstnání terénního pracovníka důležitý určitý temperament, nikdy jsem o tom neuvažoval, ale pokud bych byl choleric, asi bych těžko dokázal v klidu řešit problémy uživatelů služby.

Výzkumník: Ovlivnila nějakým způsobem práce s Romy váš charakter? (zásadovost, pasivita, optimismus, svědomitost, pracovitost, obětavost, družnost, skromnost, nedůvěřivost, ukázněnost atd.)? Uveďte.

T. P.: Práce s Romy můj charakter neovlivnila.

Výzkumník: Jakým stylem při řešení problémů, mapování situace, vedete rozhovor s klientem? Mluvíte především vy, váš klient nebo vedete dialog?

T. P.: Při řešení problémů, mapování situace vycházím z toho, zda uživatel služby je natolik inteligentní, aby byl schopen definovat své potřeby. S některým vedu jen monolog, s jiným dialog.

Výzkumník: Jste schopen naslouchat klientům?

T. P.: Je to moc náročné, protože se většinou začíná od Adama a než se dojde k meritum věci už ani uživatel služby neví, co chce řešit.

Výzkumník: Co si myslíte o tom, že se klient snaží mluvit o věci pořád dokola?

T. P.: Mluví-li uživatel pořád dokola, pak se snažím hovor určitým způsobem řídit. Lidé se někdy nedovedou dostatečně vyjádřit.

Výzkumník: Jak na vás reagují děti klientů i další děti ve vaší lokalitě?

T. P.: Pro děti uživatelů služby jsem určitým zpestřením jejich života. Do lokality mnoho lidí nezavítá, a tak děti jsou rády i za mou návštěvu.

Výzkumník: Považujete za důležitý faktor znalost romské problematiky, historie, kultury Romů atd.? Proč?

T. P.: Znalost kultury je důležitá, pomáhá při hledání vhodného řešení vzniklé životní situace. Občas si, ale myslím, že zejména mladí Romové neznají svou kulturu, historii. Myslím, že romská kultura je mladými Romy již opomíjena, žijí si po svém.

Výzkumník: Jsou pro vás důležité názory a přítomnost rodinných příslušníků u řešených problémů klientů?

T. P.: Občas mám pocit, že přítomnost více osob je kontraproduktivní, neboť uživatel služby před nimi mluví méně otevřeně.

Výzkumník: Když vznikne velký problém ze strany klienta a nestačí se vyřešit v pracovní době, snažíte se o to, aby se věc vyřešila rychleji i mimo pracovní dobu?

T. P.: Většinu problémů uživatelů služby není možné vyřešit v pracovní době, neboť není přístup k informacím na internetu, proto nezbyvá, než tyto vyhledat v době mimo pracovní. Některé situace, které vyžadují neodkladného účinku, jsou nuceny někdy řešit i mimopracovní doby. Např. již uváděn příklad matky a dcery, které se ocitly na vánoční svátky bez domova.

Výzkumník: Jakou váhu kladete na zdraví klienta? Co pro to děláte?

T. P.: Zdraví uživatelů služby je jejich osobní věcí, jsem-li požádán o pomoc, tak jim pomáhám s obstaráním lékařské pomoci.

PŘÍLOHA P VII: ROZHOVOR S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM Č. 5

Výzkumník: Samozřejmě všechno bude anonymní, nezazní nikde vaše jméno ani organizace, bude to vše použito jen pro výzkum do mé diplomové práce. Ze začátku bych vás požádala o stručné informace o vaší osobě, kde bych se zeptala na věk, vzdělání a něco zajímavého o vaší lokalitě.

T. P.: Mám bakalářské vzdělání – obor sociální práce, je mi 46 let. Dojíždím pracovně do města, kde žije zde malá komunita romských obyvatel, kteří většinou bydlí společně s neromskými spoluobčany v panelovém domě. Několik rodin bydlí na různých panelových sídlištích v rámci města. Další lokalita je ubytovna ve městě, kde bydlí převážně neromští klienti. Délka trvání mého zaměstnání je 1,5 roku.

Výzkumník: Jakým způsobem navazujete první kontakt s potencionálním klientem, nabídnete pomoc? Jak klient reaguje?

T. P.: Většinou mě klienti oslovují sami, na základě referencí od známých nebo přes tyto známé – mé klienty. Na některé klienty mi dávají kontakt úřednice z úřadu ze sociálního odboru, nebo rodinní známí a přátelé, takže noví klienti už o mě mají základní informace a většinou mě při prvním kontaktu hned žádají o co nejrychlejší pomoc.

Výzkumník: Je problémem při kontaktu s klientem jazyková bariéra?

T. P.: Ne. Mám jen jednu klientku, na jejíž způsob mluvy a vyjadřování jsem si musela zvyknout a naučit se rozumět jinému uspořádání slov ve větě a používání slov podobného významu než je obvyklé u daných souvislostí. Někteří romští klienti, pokud nechtějí, abych rozuměla tomu, o čem se baví mezi sebou, tak mluví romsky. Ale těch je málo, protože většinou už Romsky moc neumí.

Výzkumník: Jak vás vnímají klienti z hlediska vašich pravomocí?

T. P.: Berou mě, jako někoho, kdo jim pomáhá a není tak formální a neosobní jako úředníci se kterými přijdou do styku. Obracejí se na mě nejen o radu a pomoc při různých situacích, postupech a jednáních, ale taky se mi svěřují se svými osobními problémy a radostmi.

Výzkumník: Preferujete, užíváte při práci s klientem direktivní přístup nebo nedirektivní? Snažíte se klienta vést či podporovat? Jak to vnímá on?

T. P.: U většiny klientů je to nedirektivní přístup, který má na klienty pozitivní vliv a spíše spolupracují. Základem mé práce je nejen řešit problémy, ale i vysvětlovat jim souvislosti

proč se do této situace dostali a jaké budou důsledky u různých druhů postupů při řešení těchto problémů. Jde o to, vysvětlit jim důsledky jejich jednání, a pokud je to možné, snažit se, aby sami nacházeli řešení a uvědomovali si zodpovědnost za své činy. Mám i dva klienty, kteří v určitých krizových situacích, reagují lépe na direktivní přístup.

Výzkumník: Vyhledávají vaši pomoc sami klienti, kontaktují vás?

T. P.: Ano. Většinou osobně nebo telefonicky.

Výzkumník: Řešíte problémy, hovoříte vy i vaši klienti přímo, otevřeně?

T. P.: Záleží na situaci a na daném problému. Někdy mají tendenci mlžít, hlavně pokud se jejich současný problém týká minulosti spojené s trestnou činností nebo velmi osobních vztahů. Trvá delší dobu, než mi řeknou všechny souvislosti, a to hlavně v případě, že není zbylí. Někteří si uvědomují, že spolupracuji s různými institucemi, které mi k danému případu poskytují relevantní dostupné informace. Ale většinou už se mnou mluví otevřeně, protože už znám mnohá jejich tajemství a charaktery. Oni se tím pádem nemusí přetvařovat a víc jim vyhovuje otevřenost. Vědí, že já je nesoudím, což je nejdůležitější na našem vztahu. Pro mě je někdy problém, že mi říkají i věci, které mi nejsou příjemné a staví mě do problematické situace ve vztahu k ostatním institucím a jiným klientům, kteří se mezi sebou znají. Já někdy při řešení konfliktních situací mezi nimi, musím dodržovat mlčenlivost, a proto je postup komplikovanější.

Výzkumník: Jak se staví k řešení problémů romské menšiny město, majitelé bytů, domů, ubytoven a okolní instituce ve Vašem městě?

T. P.: Město má nastavené striktní pravidla bez rozdílu, jestli se jedná o Romy nebo nero-my. Pokud někdo tři měsíce nezaplatí nájem v městském bytě, je bez pardonu vystěhován. Protože je nabídka bydlení jakéhokoliv typu menší než poptávka, každý si tím pádem hlídá, aby měl nájem v termínu zaplacené. Co se týká ubytovny, tam je to nastavené tak, že pokud někdo nezaplatí nájem, a tím pádem pokladní doklad nedoloží na hmotnou nouzi, nebudou mu příští měsíc přiznané dávky hmotné nouze - doplatek na bydlení. Proto si to klienti hlídají a nájem včas zaplatí. V případě dluhů na nájmu z předchozích let, kdy lidé přišli o byt, a tím i o šanci znovu si požádat o městský byt a zařadit se do pořadníku, dokud své dluhy nesplatí. Město v těchto případech vychází vstříc schválením splátkového kalendáře. Pokud ani poté bývalí nájemníci pravidelně nesplácejí, podstoupí město pohledávku exekuci.

Výzkumník: Oslovují vás klienti o pomoc s problémy hodně osobního charakteru?

T. P.: Ano. Jedná se hlavně o mezilidské vztahy v rodině, ale také o osobní traumata jako je pokus o znásilnění a následné psychické problémy, potrat, pronásledování atd.

Výzkumník: Při dohodě např. na splátkách dluhu kontrolujete pravidelně ústřížky poštovních poukázek? Jak na tuto kontrolu klienti reagují?

T. P.: Ne, nekontroluji. Podle mne na to ani nemám právo. Domnívám se, že by měli být sami zodpovědní za své činy. Zaměřuji se na vysvětlování možných důsledků v případě, že si nechtějí plnit své závazky. Argumentuji případy a uvádím konkrétní fakta, např. sankce ve formě snížení dávek ze strany hmotné nouze, za neplacení výživného na děti, vyřazení z pořadníku na městské byty za nesplácení dluhu vůči městu za komunální odpad, popřípadě možnost ztráty bydlení na ubytovně, dále ztráta dotace z nadačního fondu na školku pro děti a na nájem v případě přerušení splácení osobního bankrotu atd. Je to lepší cesta než direktivně kontrolovat poukázky. V případě, že u klientů z nějakého důvodu došlo např. nárazově ke snížení příjmu nebo nečekanému navýšení nákladů v daném měsíci a klienti nemohli některý měsíc zaplatit splátku, sami mi to řeknou a společně se to snažíme nějakým způsobem vyřešit – vysvětlit věřiteli apod.

Výzkumník: Při domluvě např. na schůzku návštěvy některého úřadu, dodržují klienti časové termíny schůzky?

T. P.: Většinou ano. Je jen pár případů, kdy došlo k nějaké nečekané události, a klient se nemohl dostavit a nemohl mě ani kontaktovat telefonicky, protože nevlastní mobil.

Výzkumník: Jestliže vyjednáte klientům nové bydlení, jsou schopni dodržet to, co vám slíbili při předchozím vyjednávání o bydlení?

T. P.: Ano, protože pravidla ze strany města i soukromých vlastníků jsou jasně daná a klienti vědí, že v případě neplnění závazků by o bydlení přišli nejpozději do tří měsíců a mělo by to negativní vliv na jejich serióznost. Vědí, že město je malé a nabídek podnájmů taky není moc. Každý zná každého a špatná pověst se šíří rychle. Navíc, je problém sehnat podnájem pro Romy. Už by nemuseli dostat druhou šanci. U městských bytů je to v tomto případě dobře nastavené a město je v tomto případě neústupné. Proto moji klienti na rozdíl od klientů mých kolegů v jiných lokalitách Zlínského kraje, nemají dluhy na nájemném.

Výzkumník: Můžete porovnat z vlastní zkušenosti spolehlivost obou pohlaví? Uveďte příklad z praxe ve vztahu k vám.

T. P.: Většinu problému řeším se ženami. Muži problémy nebo jednání s úřady, pokud to jde, raději přenechávají na svých ženách nebo přítelkyních. Ženy jsou v těchto záležitostech zodpovědnější a důslednější. Jako příklad bych uvedla klienta, který nechtěl zaplatit dluh za komunální odpad, protože tvrdil, že už to má vše určitě splacené. Žádné fakta nechtěl slyšet a rozhodl se, že vynadá úřednici, která to má na starosti. Jeho manželka se bála problémů, proto vyhledala ústřížky od zaplacených složenek a vyšlo najevo, že celý dluh opravdu nezaplatil. Ani po tom, to její manžel nechtěl připustit. Proto jsme vše vyřizovaly na odboru komunálních odpadů s manželkou. Manžel byl nakonec rád, že se o to nemusí starat.

Výzkumník: Dodržujete ve vztahu ke klientům všechno, na čem se domluvíte nebo slíbíte?

T. P.: Někdy to je nereálné, protože situace se stále mění a přicházejí nové informace, které mění pohled, a tím pádem i postup v dané záležitosti. V tom případě se snažím klientům vše vysvětlit. Občas se mi stane, že na nějaký slib zapomenu v zápalu práce a povinností. Jedná se, ale o záležitosti, které nejsou akutní nebo nespěchají. Stalo se mi, že jsem nedodržela dohodu, protože ve vývoji kauzy vyšly najevo fakta, která mě psychicky paralyzovala a potřebovala jsem čas na vzpomínání a sestavení nové strategie řešení. Jinak sliby plním, protože to je základ spolupráce z mé strany vůči klientům.

Výzkumník: Jak reagujete na nedodržení termínu schůzky ze strany klienta?

T. P.: To se stává velmi výjimečně. Většinou proto, že nastaly nepředvídané okolnosti ze strany klienta. A ten nevlastní mobil a neměl příležitost dát mi vědět přes někoho jiného.

Výzkumník: Myslíte, že ztrácíte důvěru u klientů, pokud se vám nedaří problém vyřešit?

T. P.: Domnívám se, že ne, protože vědí, že se snažím o maximum. Většinou každý krok probereme a já nastíním i různé možnosti vývoje problému a jeho řešení. Na základě zkušeností z praxe se snažím, abychom veškeré kroky podnikali společně a klient byl přítomen a slyšel i jednání s institucemi po telefonu. Vyhnu se tím pozdějším spekulacím a nedorozuměním ze strany klienta.

Výzkumník: Jestliže nepřijdete na sjednanou schůzku s klientem, jak se k vám klient zachová, jak s vámi jedná? Snažíte se o vysvětlení?

T. P.: Na sjednanou schůzku s klienty vždy dorazím. Ale stalo se mi, že jsem při řešení mimořádných událostí, zapoměla na sjednanou schůzku na úřadě na sociálním odboru a jednou jsem spletla termín schůzky s jinou pomáhající institucí.

Výzkumník: Umíte při své práci pochopit, vcítit se do problémů a jednání klienta? Uveďte příklad z praxe.

T. P.: Doufám, že ano, ale na druhou stranu se snažím mít odstup, abych profesně nevyhořela. Jako příklad bych uvedla situaci, kdy mě klientka požádala o pomoc při vyřízení potratu. Osobně nejsem ve většině případů zastáncem potratů. Zde, ale šlo o situaci, kdy klientka, matka třech dětí, čekala dítě s expřítelem, který byl drogově závislý. Navíc byl pro různé trestné činy jako podvody, krádeže, přepadení atd. v pátrání Policie. Tento klient byl velice manipulativní. Tato kauza je ještě komplikovanější a složitější, ale toto je příklad kdy jsem přes mé standardní názory na potrat chápala, v jak těžké situaci klientka je, a že je třeba ji v tomto co nejrychleji pomoci.

Výzkumník: Dokážete si poradit v každé nově vzniklé situaci při práci s klientem? Uveďte příklad situace, kterou jste zažila.

T. P.: Jelikož jsem před nástupem do této práce s tímto druhem služeb nikdy nepracovala, byla pro mě téměř každá situace nová. Prostě jsem si musela nějak poradit.

Výzkumník: Jaké nové vědomosti a dovednosti jste získal při své práci s klientem?

T. P.: Rozšířily se mi obzory v různých aspektech života. Nahlédla jsem do života lidí s jinou kulturou a mentalitou. Naučila jsem se orientovat v systému dávek, obeznámila se s řešením dluhové problematiky, s vyřizováním invalidních i starobních důchodů s fungováním a spoluprací s jinými institucemi. Musela jsem se naučit trpělivosti a nedělat si předčasné závěry, na základě chování a jednání lidí a dívat se na věci z většího odstupu.

Výzkumník: Co vás motivovalo, přimělo pracovat zrovna v romských lokalitách?

T. P.: Byla to náhoda. Naskytla se tato pracovní nabídka, kde bych mohla využít znalosti ze studia sociální práce. Nebyla jsem si jistá, jestli to zvládnu, protože do té doby jsem s romskou komunitou nepřišla přímo do styku, a ani v rámci praxe jsem s nimi nepracovala. Řekla jsem si, že pokud to nezvládnu, tak odejdu. Nakonec mě překvapilo, kolik nových věcí jsem se při této práci naučila.

Výzkumník: Jaký názor máte na spolupráci klientů s vámi v rámci vašeho výkonu práce?

T. P.: Spolupráce je velmi vyčerpávající. Často řešíme pořád do kola ty samé věci, jen proto, že klient podcenil svou účast na řešení problému a situace se ještě zhoršila. Jedná se například o vyřizování dávek hmotné nouze. Klient nedoloží vše, co měl a myslí si, že jeho požadavky projdou bez toho, aby se více angažoval. Často trvá, než pochopí, že má nejen práva, ale i povinnosti.

Výzkumník: Utvořil jste si citovou vazbu k některému klientovi? Co vás k tomu vedlo?

T. P.: Ano. Například ke klientce, které zemřel její dlouholetý partner, který byl také mým klientem. Žili spolu na ubytovně 18 let. Já jsem s nimi pracovala 1,5 roku a už na začátku naší spolupráce, na tom byl její partner zdravotně velmi špatně. Byl imobilní, jenom ležel na posteli. Oba si rádi vypili alkohol, jako drtivá většina obyvatel ubytovny. Klientka má taky zdravotní problémy, ale nikdy na sebe nebyli zlí nebo agresivní, na rozdíl od ostatních. Vždy spolu mluvili velmi pěkně, jako právě zamilovaní a vystačili si s málem. Od léta spolu plánovali, jak si zase užijí Vánoce, že klientka udělá bramborový salát, usmaží kapra a užijí si svátky. Nedávno její partner zemřel a klientka upadla do těžkých depresí, které se ještě zhoršily s blížícími se vánočními svátky. Klientka přestala jíst i pít a vycházet z pokoje. Stále jen plakala. Do té doby se snažila aspoň před ostatními přetvařovat, že na tom není tak špatně. Při rozhovorech mi říkala, že ví, že se jí ostatní snaží rozveselit, aby zapoměla na bolest z odchodu partnera. Řekla „*já se na povrch směju s nimi, ale uvnitř umírám*“. Bohužel, s blížícími se svátky a sílícím smutkem už se nedokázala přetvařovat. Naprosto na všechno rezignovala. Navíc se na ubytovně začali vsázet, jestli přežije svátky nebo taky zemře. Ačkoliv mnoho lidí z jejich okolí tvrdí, že na ně většinu života stát, tím pádem i ostatní pracující lidé dopláceli a pro společnost nic neudělali, jen ji vysávali formou dávek, a tudíž jejich smrt není žádná ztráta, já to tak necítím. Mám pocit, že tím, jak se měli rádi a pěkně se k sobě chovali, byli ve svém prostředí výjimeční.

Výzkumník: Myslíte, že je určitý temperament při vašem zaměstnání důležitý? Proč? Uveďte vzniklou situaci. Jaký máte vy temperament? (sanguinik, melancholik, flegmatik, choleric)

T. P.: Přátelé a známí mi říkají, že jsem sanguinik. Já se domnívám, že se u mě v určitých obdobích nebo situacích všechny tyto typy střídají. Myslím si, že čím déle tuto práci dělám, tím víc se v pracovních záležitostech kloním k flegmatickému typu. Je to proto, že

jsem se naučila, že většina dlouhodobě neřešených problémů se nevyřeší za den, a i klient musí k řešení „dozrát sám“.

Výzkumník: Ovlivnila nějakým způsobem práce s Romy váš charakter? (zásadovost, pasivita, optimismus, svědomitost, pracovitost, obětavost, družnost, skromnost, nedůvěřivost, ukázněnost atd.)? Uved'te.

T. P.: Myslím, že charakter se nedá jen tak lehko změnit. Pomohlo mi to uvědomit si, že svůj život zvládám dobře. Jelikož jsem pořád ve styku s lidmi, tak občas ráda uvítám samotu a ticho. Na druhou stranu, mám čím dál větší potřebu chodit na společenské, kulturní či sportovní akce a scházet se s lidmi z jiného prostředí. Jedná se o to, abych přišla na jiné myšlenky a načerpala nové síly.

Výzkumník: Jakým stylem při řešení problémů, mapování situace, vedete rozhovor s klientem? Mluvíte především vy, váš klient nebo vedete dialog?

T. P.: Vedu dialog. Na začátku mi většinou klienti nastíní situaci a v případě potřeby jim položím doplňující otázky. Pak probereme, jak budeme postupovat dál. Většinou se ukáže, že mi klient nesdělil všechny informace. Ty se upřesňují a doplňují většinou při dalších rozhovorech.

Výzkumník: Jste schopen naslouchat klientům?

T. P.: Domnívám se, že ano. Jinak bych tuto práci nemohla dělat. Naslouchat klientům je základ sociální práce.

Výzkumník: Co si myslíte o tom, že se klient snaží mluvit o věci pořád dokola?

T. P.: Snažím se ho cílenými otázkami nasměrovat jiným směrem, popřípadě donutit, aby se na věc podával z jiné perspektivy.

Výzkumník: Jak na vás reagují děti klientů i další děti ve vaší lokalitě?

T. P.: Ty malé, předškolního věku se většinou na mě těší, protože se jim věnuji. S těmi staršími prohodíme pár vět, protože mají jiné zájmy a kamarády a většinou spolu mají svůj program.

Výzkumník: Považujete za důležitý faktor znalost romské problematiky, historie, kultury Romů atd.? Proč?

T. P.: Co se týká historie, žádné takové znalosti nemám a ani jsem je dosud nepotřebovala. Ze začátku jsem se svých klientů na toto téma ptala, protože mě historie vždy bavila, ale

oni o tomto tématu moc neví. To mě docela překvapilo. Drtivá většina mých mladších klientů už ani neumí romsky. Kdysi jsme vedli na toto téma rozhovor s klienty. Ti mi říkali, že mladí zpívají romské písničky, aniž by věděli, o čem jsou. Romskou problematikou se zabývám a snažím si neustále doplňovat znalosti.

Výzkumník: Jsou pro vás důležité názory a přítomnost rodinných příslušníků u řešených problémů klientů?

T. P.: Pokud se daný problém dotýká rodiny, tak ano. Pokud se jedná o osobní problém, sami klienti mě požádají, abychom to řešili někde jinde.

Výzkumník: Když vznikne velký problém ze strany klienta a nestačí se vyřešit v pracovní době, snažíte se o to, aby se věc vyřešila rychleji i mimo pracovní dobu?

T. P.: Pokud je to akutní, tak ano. Jinak ne, protože klienti potom mají pocit, že je samozřejmé, že se jim budu věnovat i ve svém volném čase, a že můj osobní život, nemá žádnou váhu.

Výzkumník: Jakou váhu kladete na zdraví klienta? Co pro to děláte?

T. P.: Zdraví je důležité. Odvíjí se od něho i kvalita života. Celkově mají klienti tendenci podceňovat zdravou životosprávu a prevenci nemocí. Pokud člověk není zdravý, tak není schopen pracovat, užívat si života, je různými způsoby hendikepován, i když to na první pohled není patrné. Navíc to má v různých aspektech vliv i na další generace. Hodně mých klientů má zdravotní problémy. Často klienty objednávám na různá vyšetření a v případě hospitalizace v nemocnici, komunikuji se sociální pracovníci v nemocnici. Pomáhám jim shánět nebo vyřizovat zdravotní pomůcky atd.