

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Vliv romské etnicity na sociální  
vyloučení v kontextu terénní sociální  
práce**

Martina Sosnová

Katedra: Sociální práce  
Vedoucí práce: Mgr. Pavel Kuchař, Ph.D.  
Studijní program: B7508, Sociální práce  
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2014

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Vliv romské etnicity na sociální vyloučení v kontextu terénní sociální práce napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Praze 12.6.2014

Martina Sosnová

## **Bibliografická citace**

Vliv romské etnicity na sociální vyloučení v kontextu terénní sociální práce [rukopis] : bakalářská práce / Martina Sosnová; vedoucí práce: Mgr. Pavel Kuchař, Ph.D.. Praha, 2014, 51 s.

## **Anotace**

Bakalářská práce pojednává o problematice sociálního vyloučení značné části romské populace. Zabývá se sociokulturními a etnickými vlivy, které Romy limitují v jejich sociálním vzestupu. Etnická specifika sociálně vyloučených Romů vychází z tradičních hodnot a zvyklostí v široké romské rodině, a jsou udržovány výchovou. To, zda se „romství“ klientů nějak promítá do jejich sociální situace, však není jednoduché odhalit, protože se o něm nemluví, nýbrž se prožívá. V praktické části mé práce to potvrzují terénní sociální pracovníci, kteří si všímají některých specifíků, jsou však velmi zdrženliví v tom, vztahovat tato specifika na romské klienty všeobecně. Aby byla sociální služba úspěšná, je podstatný individuální přístup ke klientovi. Jako důležité se rovněž jeví porozumění a znalost sociokulturních a etnických příčin sociálních obtíží klientů. Jedině tak je možno poskytovat efektivní sociální službu s respektem k jedinečnosti každého klienta.

## **Klíčová slova**

Sociální vyloučení, Romové, Romská rodina, Sociální práce, Terénní sociální pracovníci, Etnická specifika, Integrace, Sociální vzestup.

## **Summary**

The bachelor's thesis deals with the issue of social exclusion of a large part of the Roma population. It deals with the socio-cultural and ethnic influences that limit the Roma in their social ascension. Ethnic specifics of socially excluded Roma, which are maintained by education, come out of traditional values and practices in a wide Roma family. It is not easy to detect, whether the client's "Roma ethnicity" somehow reflect in their social situation, because it isn't talked about it, but it is lived out. It is affirmed by social workers in the practical part of my job. They pay attention to some specifics, but they are very cautious, whether this can be related to the specifics of the Roma clients in general. The individual approach to each client is significant to have a

successful social service. Understanding and knowledge of the socio-cultural and ethnic causes of social problems of clients also appear to be important. Only then it is possible to provide effective social services with respect to the uniqueness of each client.

### **Keywords**

Social exclusion, Roma, Roma family, Social work, Field social workers, Ethnic specific, Integration, Social rise.

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat Mgr. Pavlu Kuchařovi, Ph.D. za cenné připomínky a podněty při vedení mé práce. Děkuji také PaedDr. Marii Vorlové za konzultace o sociální práci. Děkuji všem sociálním pracovníkům, kteří mi poskytli rozhovor. Rovněž chci poděkovat manželovi a matce za podporu a pomoc s dcerou.

# Obsah

Úvod.....	7
Výběr tématu a cíl práce .....	7
Struktura práce .....	7
Teoretická část.....	9
Problematika sociálního vyloučení .....	9
Specifika Romů, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci .....	20
Sociální fungování a sociální vzestup .....	23
Sociální práce .....	25
Praktická část.....	35
Úvod.....	35
Cíl výzkumu a výzkumné otázky .....	35
Metodika výzkumu .....	36
Výběr výzkumného vzorku .....	37
Struktura rozhovorů a metoda získávání dat.....	37
Analýza rozhovorů .....	38
Interpretace.....	45
Diskuse.....	47
Závěr .....	50
Seznam literatury .....	51

Příloha:

Struktura otázek hloubkového rozhovoru s terénními sociálními pracovníky

# Úvod

## Výběr tématu a cíl práce

Téma bakalářské práce jsem zvolila s ohledem na mou dlouholetou zkušenost na pozici terénní sociální pracovníce v organizaci Člověk v tísni, o. p. s., Programech sociální integrace. Působila jsem v lokalitě Praha 8, později v sociálně vyloučené lokalitě v Kladně. Přestože se nejednalo o romský program, převážnou část mých klientů tvořili Romové a jejich rodiny. Ve své práci s romskými klienty a jejich rodinami jsem se setkávala s tím, že přes veškeré sociální intervence se životní situace většiny klientů nezlepšovala. S kolegy jsme diskutovali o nových či jiných přístupech v sociální práci, které by obohatily naši práci. Hledali jsme účinnější způsoby, jak především romské klienty úspěšně motivovat ke změně a jejich vlastní snaze o sociální růst a optimální sociální fungování. Toto téma jsem znovu objevila díky několika odborným článkům na téma Romové a sociální vyloučení. Díky nim jsem si vzpomněla na své zážitky a zkušenosti, které mě přivedly ke konkrétní myšlence zabývat se specifiky romských klientů v kontextu terénní sociální práce.

Sociální práce je považována za jeden z hlavních nástrojů, jímž je možno sociálnímu vyloučení zabránit. Ve své práci se budu zabývat základní otázkou, zda sociální vyloučení značné části romské populace může být ovlivněno jejich „romstvím“, tedy vlastnostmi nositelů romské kultury, nebo je způsobeno spíše tím, že se romské etnikum dlouhodobě (po generace) nachází v nepříznivé sociální situaci. Podstatné je pak to, jak si sociální pracovníci tento vztah uvědomují. Zajímá mě, jaké názory dominují, zda jsou to ty, které vliv romské etnicity na sociální vyloučení popírají, nebo naopak ty, které spatřují její vliv jako významný.

V praktické části mé práce se budu snažit zjistit, zda terénní sociální pracovníci u svých romských klientů nachází společná specifika, která je odlišují od neromských klientů. Pokud budou některá specifika pojmenována, budu se ptát na to, zda je při své praktické činnosti pracovníci zohledňují. Zajímat se budu také o to, zda je podle jejich názoru užitečné, všimnout si etnického hlediska klientů. Toto budu zkoumat prostřednictvím hloubkových rozhovorů s terénními sociálními pracovníky.

## Struktura práce

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V úvodu teoretické části se budu zabývat problematikou sociálního vyloučení obecně. Vysvětlím, co tento termín znamená a jaké skupiny obyvatel

jsou tímto jevem ohroženy a proč. Uvedu také důležité souvislosti a původ tohoto termínu. Dále popíšu základní mechanismy a příčiny sociálního vyloučení ve vztahu k romské populaci. Objasním, proč jsou sociálním vyloučením v tak masivní míře ohroženi zejména Romové.

Na tuto kapitolu navážu popsáním důsledků sociálního vyloučení. Doložím, že se jedná o vážný celospolečenský jev, jemuž je nutné předcházet. Budu si všímat zejména důsledků, které život v sociálním vyloučení přináší jeho nositelům.

V další kapitole budu konfrontovat dva protichůdné názory na problematiku sociálního vyloučení romské populace. První odmítá vidět problém sociálního vyloučení jako etnický problém a upozorňuje na vážná rizika a zkresení skutečnosti a pravých příčin; druhý etnické vlivy připouští a nabádá zejména samotné Romy k tomu, aby přehodnotili a popřípadě opustili některé své tradice, které je v sociálním vzestupu výrazně limitují. Tento problém dále uvedu do souvislosti s procesy integrace a asimilace. Vysvětlím význam těchto termínů a pozastavím se nad tím, který z těchto cílových stavů je pro společnost žádoucí a který je spíše možné očekávat. V kapitole Specifika Romů, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci, se budu zabývat socializací a dvojí perspektivou lidí žijících na okraji společnosti. Dále představím specifika tradiční romské rodiny a budu popisovat způsob výchovy v romské rodině. Vysvětlím, co to je romství.

Od tématu romství budu pokračovat směrem k tématu sociální práce. Nejprve se zastavím u pojmů sociálního fungování a sociálního vzestupu. Sociální práci pak popíši pomocí některých jejích definic. Budu vycházet ze zákona O sociálních službách, z něhož vyberu konkrétní programy podle jejich formy a cíle tak, aby odpovídaly tématu sociálního vyloučení a práci s romskými rodinami. Zmíním základní paradigmaty a teoretická přístupy sociální práce a uvedu jejich existenci a podobu v českých podmínkách. Vysvětlím dále, jaké jsou přednosti terénní sociální práce v oblasti sociálního vyloučení. V poslední kapitole teoretické části se budu věnovat současným principům a metodám, které sociální pracovníci využívají ve své praktické činnosti.

V praktické části mé práce nejprve vysvětlím metodu svého výzkumného šetření. Popíšu a zdůvodním výběr svého výzkumného vzorku. Výsledky rozhovorů budu analyzovat tak, že v nich budu hledat odpovědi na dílčí výzkumné otázky. Kapitolu uzavřu shrnutím odpovědí a pokusím se odpovědět na mou hlavní výzkumnou otázku. V diskusi se pokusím o interpretaci názorů sociálních pracovníků, které budu konfrontovat se současným poznáním v oblasti sociální práce zaměřené na sociální vyloučení.



## Teoretická část

### Problematika sociálního vyloučení

Nejen Česká republika, ale i ostatní státy Evropy hledají postupy a účinné strategie, jak problém sociálního vyloučení účinně a efektivně řešit. Sociální vyloučení je v současnosti důležitým bodem programu sociální politiky. Navrátil uvádí, že je velkým tématem odborníků ve vyspělých zemích, protože nejkompexněji a nejpřesněji vystihuje reálnou situaci osob či skupin, které jsou ve svém životě znevýhodněny a stále znevýhodňovány.<sup>1</sup>

Sociální vyloučení se týká různých skupin obyvatel, jejichž životní situace, schopnosti a dovednosti jim nedovolují, aby v plné míře využívali možností, které jim společnost nabízí, a aby tyto možnosti dokázali zúročit. Lidé, ohrožení sociálním vyloučením jsou např. lidé zdravotně postižení, senioři, lidé s duševním onemocněním, uprchlíci, etnické menšiny. Všechny tyto skupiny obyvatel jsou nositeli určitého handicapu, který je dán jejich jinakostí a tím, že obtížně konkurují v mnoha oblastech společenského života. Každá z výše uvedených skupin disponuje určitými vlastnostmi, které je v případě dalších nepříznivých okolností působících z vnějšku předurčují k tomu, aby se ocitli na okraji společnosti. *„Sociální vyloučení může mít různou úroveň a měnit se v čase. Fakticky znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce (u mladých lidí bez účasti na systematickém vzdělávání), bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině podobně deprimovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti. Dlouhodobý pocit, že člověk nemá ve společnosti místo, je zdrojem chronického stresu. Příčiny sahají od individuálních až po systémové. Konkrétněji nízké sebevědomí, nízký příjem, nedokončené vzdělání, nedostatečné sociální dovednosti, špatné duševní a tělesné zdraví, špatné bydlení, vysoký věk, vysoká úroveň kriminality v místě, nefunkčnost rodiny, závislost na návykových látkách, nezaměstnanost, chybějící zdravotní a sociální pojištění aj.“<sup>2</sup>* Východiskem pro zavedení termínu sociální vyloučení je tzv. teorie chudoby, kterou popsal Oscar Lewis v roce 1956. Tvrdí, že: *„(...) lidé, kteří se museli adaptovat na podmínky materiální chudoby v industriální společnosti, si k tomuto účelu vytvořili specifický systém chování a hodnot, který lze pojímat jako kulturu v antropologickém slova smyslu. Z definice kultury potom vyplývá, že je to systém, do něhož jsou další generace jedinců prostřednictvím výchovy socializovány. Další autoři potom dokázali, že chování chudých lidí, tak jak je popsal Lewis, je univerzálně platné pro všechny chudé komunity v moderních*

---

<sup>1</sup> ŠIMÍKOVÁ, 2003, s. 59

<sup>2</sup> MATOUŠEK, 2003, s. 217

*společnostech.*“<sup>3</sup> Pomocí této teorie je možné lépe pochopit příčiny toho, proč se lidé ze sociálně vyloučených lokalit chovají způsobem, který je neslučitelný se stylem života majority. Dle této teorie u těchto lidí mnohem více než jejich etnicita či osobnostní charakteristiky hrají roli naučené způsoby chování a myšlení, které jsou odezvou na jejich tíživou sociální situaci, na život v chudobě a sociální izolaci.

To, že chudoba velmi úzce souvisí se sociálním vyloučením, je patrné. Liší se však názory na vztah těchto dvou veličin. Podle Rooma, jak uvádí Mareš, může být chudoba příčinou sociální exkluze tím, že brání realizaci občanských práv nebo tlumí zájem o jejich uplatnění a mění aktivní občany v klienty sociálního státu. Podle Sena však může sociální exkluze vést k chudobě. Exkluze může být chápána i jako určitá extrémní forma chudoby, jak uvádí Leisering a Leibfried. Podle Berghmana chudoba může být také považována za jednu z řady dimenzí sociální exkluze<sup>4</sup>. Za autora termínu sociálního vyloučení je pak považován Francouz Lenoir, který jej poprvé použil v roce 1974. „Ačkoli Lenoir význam termínu jasně nespecifikoval, zdá se, že původně byl odvozen od představy společnosti, která je tvořena lidmi vzájemně provázanými právy i povinnostmi, definovanými s ohledem na sdílený morální řád. Lidé, kteří jsou vyloučeni z tohoto morálního řádu, se stávají marginalizovanými v oblasti práce a ve svých vztazích ke státu.“<sup>5</sup> Termín sociálního vyloučení se ukázal jako velice funkční vzhledem k tomu, že daný jev definuje z více hledisek, ne pouze ve vztahu k chudobě. Chudoba, jak se později ukázalo, totiž není jedinou příčinou a znakem sociálního vyloučení. I lidé, kteří jsou z hlediska většinových norem považováni za chudé, mohou být do společenského systému zapojeni v dostatečné míře.

### **Historické důvody sociálního vyloučení Romů**

Nejvýznamnější a nejpočetnější skupinou ohroženou sociálním vyloučením v České republice jsou Romové. „(...) častěji než ostatní jsou nezaměstnanými a chudými; častěji obývají nevyhovující a přeplněné byty situované v devastovaných oblastech nabývajících podoby slumů; mají ztížený přístup k řadě služeb, jejichž využívání je v majoritní společnosti standardem; jejich zdravotní stav je horší, než je obvyklé mezi majoritní populací a snadněji a častěji se mezi nimi šíří epidemie; jejich děti navštěvují velmi často zvláštní školy.“<sup>6</sup> Přesná čísla o počtech Romů ohrožených sociálním vyloučením neexistují, v posledních letech však proběhlo několik studií, které se tento problém snažily zmapovat. Gabal v Analýze zmapoval celkem 310

---

<sup>3</sup> NOVÁK, 2002, s. 7

<sup>4</sup> LISTER In MAREŠ, 2006, s. 5

<sup>5</sup> NAVRÁTIL, 2003, s. 30

<sup>6</sup> MAREŠ, 2006, s.17

vyločených lokalit, jejichž obyvateli jsou převážně Romové.<sup>7</sup> Česká republika je mezinárodními organizacemi často kritizována za liknavý přístup k tomuto problému. „Sociální vyloučení Romů nelze chápat převážně jako důsledek osobních vlastností příslušníků romské komunity, ale má široké příčiny historické, kulturní, ekonomické a zejména sociální povahy.“<sup>8</sup> Politické programy, koncepce a strategie obcí jsou důležitými opatřeními pro optimalizaci vnějších podmínek sociální integrace. To, zda stát či obce mají zájem hledat účinné a ne jen rychlé cesty k eliminaci problému, zejména pak s ohledem na obyvatele minority, však není předmětem mé práce.

Valná většina Romů v České republice pochází ze Slovenska, popřípadě Rumunska. Je nutno uvést, že čeští Romové byli v koncentračních táborech prakticky vyhlazeni. „(...) zůstalo po válečných hrůzách asi 500 - 1000 českých Romů, ale v roce 1947 už zde bylo 70 000 Romů.“<sup>9</sup> Tehdy do České republiky dorazila první významná vlna migrujících Romů ze slovenských osad. Tam Romové žili v zcela nevyhovujících životních podmínkách. Jednotlivci, rodiny přicházeli z romských osad do, pro ně zcela nového prostředí českých měst a obcí. Ocitli se najednou v otevřené společnosti, v rozptýleném osídlení ve zcela jiné situaci. Davidová dále uvádí, že tím, že na nové životní podmínky nebyli zvyklí, neznali je ze svých původních domovů, nedokázali je využívat tak, jak je užívali jejich noví spoluobčané.<sup>10</sup> V devadesátých letech v důsledku restrukturalizace podniků přicházeli Romové o své nekvalifikované pracovní pozice a stávali se plně závislí na sociálních dávkách. Moravec uvádí jako další z významných momentů zadlužování romských rodin a jejich následnému sociálnímu propadu to, že byli masivně postiženi zákonem o státním občanství České republiky. V důsledku tohoto zákona přišlo mnoho rodin o jejich jediné příjmy ze sociálních dávek. Pouze z nich byli schopni hradit nájemné a další poplatky s bydlením spojené. Tady je dle Moravce jedena z hlavních příčin jejich častého neplatičství a později ztráty bydlení.<sup>11</sup> Dluhy za bydlení narůstaly do ohromných částek, dokud obce tento problém nezačaly řešit tím způsobem, že rodiny vystěhovaly. Doživotně zadlužení Romové a jejich rodiny byli obcí vystěhováváni do bytů nižší kvality nebo do „ubytoven pro neplatiče“, většinou na okrajích měst. Rodiny, které pak byly vystěhovány bez náhrady bydlení, končily na ubytovnách, v jiných případech řešily svou situaci sestěhováním k příbuzným. Popsané jevy jsou základními mechanismy vzniku sociálního vyloučení Romské populace u nás.

---

<sup>7</sup> GABAL, 2006, s. 28

<sup>8</sup> NAVRÁTIL, a kol., 2003, s. 13

<sup>9</sup> VÍŠEK, 2006, s. 189

<sup>10</sup> DAVIDOVÁ, 2000,(a) s. 11

<sup>11</sup> MORAVEC, 2006, s. 27

Kromě mechanismů sociálního vyloučení je třeba pojmenovat také oblasti života, kterých se tento jev týká.

### **Dimenze sociálního vyloučení**

Mareš uvádí 7 dimenzí sociálního vyloučení:

*Ekonomické vyloučení* popisuje omezený přístup na trh práce, s tím související ekonomickou situací rodiny, která se nachází na hranici hmotné nouze.

*Sociální vyloučení* znamená, že lidé jsou v takové situaci, kdy nedokážou využívat služby, které daná společnost nabízí. Jejich společenské styky se omezují zejména na ty, které jim nabízí vyloučená lokalita, tedy kontakty s lidmi, kteří jsou ve stejné sociální situaci a obývají stejný prostor.

*Politické vyloučení* znamená, že lidem jsou upírána jejich základní občanská a politická práva.

*Kulturní vyloučení* popisuje zejména obtížný přístup ke vzdělání, což se projevuje tím, že jsou romské děti umisťovány do speciálních škol. Také se však jedná o situace, kdy je lidem zabraňováno v tom, aby se zúčastňovali a využívali kulturního dění ve společnosti.

*Vyloučení z bezpečí* je situace, kdy jsou lidé ze sociálně vyloučených lokalit vystavováni vyšší míře kriminality a patologickým jevům.

*Vyloučení z mobility* znamená, že lidé, žijí ve vyloučených lokalitách na okrajích měst a běžná infrastruktura je jim špatně dostupná.

*Vyloučení symbolické* sen patří zejména stigmatizace jedinců a sociálních skupin. Jsou jim připisovány společné vlastnosti a bývají označováni za „nepřízřusobivé“, „špinavé“ či „neplatiče“.<sup>12</sup>

### **Důsledky sociálního vyloučení**

O tom, že problematika sociálního vyloučení je závažný celospolečenský problém, svědčí důsledky, které s sebou přináší. Negativní dopad tohoto jevu můžeme sledovat jak ve společnosti jako celku, tak na samotných nositelích sociálního vyloučení. Obojí se navzájem prolíná, souvisí spolu, jedno zapříčiňuje druhé.

Jedním z nejviditelnějších a dle mého názoru nejzávažnějším důsledkem sociálního vyloučení je prostorová segregace, která je také jednou z dimenzí sociálního vyloučení. „Opakovaným zjištěním je, že enklávy nebo izolované komplexy se soustředěním romské komunity mají špatné nebo žádné dopravní spojení, to vede ke ztrátě zaměstnání, zameškávání školní docházky dětí, neochotě veřejných služeb tam působit (například úklid města, dozor policie, zdravotní péče). Způsob územní segregace označovaný jako ghetto vede

---

<sup>12</sup> MAREŠ, 2000, s.287

k izolaci, oboustrannému nepřátelství a distanci. Na okrajích českých měst, v bývalých statcích, bývalých služebních bytech zrušených továren, žijí skupiny Romů a tato soustředění jsou nesporně již označitelná za slumy. V mnoha městech tak mají své „Bronxy“ či „Mexika“.<sup>13</sup> Tím, že jsou obyvatelé se značnými sociálními problémy soustředováni do ghatt, je v mnohem větší míře udržován „bludný kruh sociálního vyloučení“. Lidé, kteří jsou takto sociálně vyloučení, nachází cestu ven z ghetta jen velice těžce. „Zanedbaní lidé nechodí do školy, negramotnost ústí v nezaměstnanost a nedostatek příjmů je příčinou špatných životních podmínek (...). Do jisté míry tento začarovaný kruh existoval vždy.“<sup>14</sup>

Lidé, žijící ve vyloučených lokalitách se musí v zájmu svého přežití přizpůsobit a adaptovat na tamní podmínky. Hledají a napodobují takové způsoby jednání, které jsou v daném prostředí úspěšné a zajistí jim přežití. Postupně vrůstají do systému, který je zcela odlišný od toho, který je za hranicemi jejich bydliště. „Sociální exkluze má (...) tendenci sama sebe reprodukovat, a vytvářet tak pro vylučované jedince i kolektivy uzavřený kruh.“<sup>15</sup>

S tím, jak se jedinec v takovém prostředí chová, souvisí jev, který je nazýván jako teorie rozbitého okna. „V roce 1982 uveřejnili kriminologové James Wilson a George Kelling studii Broken Windows: The Police and Neighborhood Safety, jejíž závěry lze shrnout takto: projevy nepořádku ve městě představují bezprostřední předstupeň kriminality, neboť každý takový projev (rozbité okno, odsud název broken windows theory) vysílá zprávu pro potenciální pachatele, že dané prostranství je neudržované a vykazuje nedostatečnou úroveň kontroly a dohledu. Potlačení drobných přečinů a nešvarů proto představuje pro města důležitou strategii v boji s kriminalitou.“<sup>16</sup> Jedná se o způsoby jednání, které jsou v místě tolerovány a rozšířeny jako standardní. Může se jednat o chování, které je pouze v rozporu s nepsanými pravidly většinové společnosti (jako udržování pořádku, hygienických podmínek v okolí bydliště) nebo jsou přímo v rozporu se zákonem.

S prostorovou segregací je velice úzce propojena i dimenze symbolická. Lidé, kteří se dlouhodobě nachází v nepříznivé sociální situaci, jsou většinovou společností označováni např. za nepřizpůsobivé, lenivé, parazitující. Jsou označováni, stigmatizováni, jsou jim připisovány vlastnosti, které vůbec mít nemusí. V této souvislosti pak můžeme zmínit fenomén „sebenaplňujícího proroctví“. Znamená, že člověk postupem času přijme vlastnosti, role, které jsou mu připisovány okolím. V souvislosti s tématem této práce zmíním také

---

<sup>13</sup> VÍŠEK, 2002, s. 10.

<sup>14</sup> SCHURINGA, 2007, s. 24

<sup>15</sup> MAREŠ 2003, s. 69

<sup>16</sup> POSPĚCH, 2013, s.756.

důsledky, které s sebou přináší sociální vyloučení v oblasti sociálních a mezilidských vztahů. Nedostatek přirozených vazeb a kontaktů s majoritou zapříčiňuje absenci pozitivních vzorů a zkušeností s životem mimo sociální vyloučení. Tito lidé tak nemají možnost se přirozeným způsobem učit, napodobovat účinnější způsoby chování a také myšlení.

### **Vliv etnicity a sociálního vyloučení**

Po roce 1990 byl ve vztahu k romskému obyvatelstvu deklarován tzv. občanský princip. Z důvodu snahy o odstranění diskriminace a stigmatizace, není umožněno sledovat ani uvádět etnický původ jedince. Tento správný záměr však vedl k extrému, kdy se po určitou dobu nesledovala národnostní či etnická příslušnost, zejména pak ve vztahu k sociálnímu vyloučení. Tím, že tento jev nebyl nikým monitorován, neexistovala žádná evidence, která by zachytila narůstající problém sociálního vyloučení u romské populace. Tento problém jako by nebyl. „Z romského obyvatelstva se tak stala statisticky neidentifikovatelná, neuchopitelná a proto také nechráněná skupina, nad rámec běžných povinností, které jsou definovány ke všem občanům.“<sup>17</sup> Tím, že byla potlačena existence tohoto jevu, lidé, kteří v něm žili, se stále hlouběji propadali na sociální dno.

Dalším příkladem toho, jak unáhlené byly snahy o odstranění jakékoli etnické souvislosti se sociální situací, je zrušení funkčních nástrojů sociální prevence. „Paradoxním a tragickým omylem romských reprezentací po jejich vzniku v roce 1990 byl jimi vyslovený striktní požadavek na zrušení profese sociálních pracovníků v péči o cikánské obyvatelstvo jako personifikovaného zla minulého režimu a realizace tohoto požadavku.“<sup>18</sup> Tím, že Česká republika nedokázala po dlouhou dobu (v devadesátých letech) tento jev pojmenovat, identifikovat a následně řešit, stala se problematika sociálně vyloučených Romů hluboce zakořeněným problémem.

V pohledu na řešení sociálního vyloučení romského etnika můžeme sledovat dva přístupy. Jeden zásadě odmítá pohlížet na sociální vyloučení jako na etnický problém. Motivací takovýchto přístupů je snaha o zabránění stigmatizace romského etnika, ale také nebezpečí odvrácení pozornosti od pravých sociálních příčin a mechanismů, které ji zapříčiňují. K tomuto konceptu pak přispívají teorie rozbitých oken či koncept teorie chudoby.

V důsledku přílišné etnizace problému sociálního vyloučení (druhý přístup) pak dochází k tomu, že jev sociálního vyloučení je veřejností, médií, ale i některými politiky často nazýván jako „romský problém“. Toto označení vidím zásadně jako problematické a zavádějící. Zjednodušuje a zobecňuje velmi

---

<sup>17</sup> FRIŠTENSKÁ, HAIŠMANN, VÍŠEK, 1999, s. 493

<sup>18</sup> VÍŠEK, 1999, s. 202

složitou problematiku a nahrává populistickým, radikálním, do budoucna neúčinným způsobům řešení. Vedle toho vede k tomu, že na romskou populaci je nahlíženo na jakousi jednotou skupinu či komunitu, což je zcela milný předpoklad.

Etnicita zde hraje důležitou roli, je však důležité pohlížet na ni konstruktivním a racionálním způsobem. Aby nedocházelo k neoprávněnému zobečňování, je důležité vnímat význam a důležitost etnicity vždy ve vztahu ke konkrétnímu jedinci. Předjímání toho, že každý Rom, který je dlouhodobě závislý na sociálních dávkách, je nositelem romské kultury, která je neslučitelná s kulturou majoritní, je zavádějící a chybné. Důvodem sociálního vyloučení totiž nemusí být etnicita, ale sociální podmínky, ve kterých romský jedinec žije a je vychováván. „Koncept kultury chudoby umožňuje vidět, že jednání obyvatel sociálně vyloučených lokalit není součástí jejich „přirozenosti“, nýbrž že se jedná z velké části o vzorce jednání a myšlení, které se ustanovily druhotně – jako adaptační mechanismus.“<sup>19</sup>

Z důvodu občanské korektnosti je v hledání vztahu mezi příslušností k romskému etniku a sociálním vyloučením důležité zastavit se u toho, kdo je označován za Roma. Odpověď zdaleka není tak jednoznačná, jak by se na první pohled mohlo zdát. „V posledním sčítání lidu se k této národnosti přihlásil nepochybně jen minimální podíl Romů, navíc ještě menší než při sčítání předchozím. Odborně je možné (a také se tak činí) vznést řadu argumentů, proč se Romové bojí, nechtějí (nerozumí) přihlásit k této národnosti. Má ovšem někdo právo nebrat v úvahu svobodně vyjádřené rozhodnutí svéprávných občanů o přihlášení se k národnosti? Má právo je interpretovat jinak? V jiných situacích se bez problémů přenáší na Romy různé role (např. reprezentovat část komunity) a nijak se nezpochybňuje jejich svéprávnost. Pak je třeba položit skutečně otázku co znamená, že se Romové k této národnosti hlásí stále méně. Je to subjektivní pocit ztráty bezpečí ve společenském prostředí, kde Romové žijí? A odráží tento pocit reálný stav? Je to výraz snahy po integraci či asimilaci?“<sup>20</sup> Je tedy Romem pouze ten, kdo se k romské národnosti veřejně hlásí (například ve sčítání lidu)? Nebo je Rom ten, který tak vypadá, nebo ten, který je nositelem romských tradic a kultury, či ten, který je tak označován okolím? Důležitou otázkou je tedy to, jak samotní Romové vnímají své romství, svou identitu. Domnívám se, že k tomu, abych na tuto otázku našli odpověď, je důležité rozlišit Romy z hlediska jejich společenského statusu a také dle míry jejich integrace. To, jakého společenského postavení dosáhli, dle mého názoru významně ovlivňuje jejich sebezpetí a sebedůvěru. Šanderová ve své studii "Analýza dotazníkového

---

<sup>19</sup> JÁRA, 2006, s.40

<sup>20</sup> VÍŠEK, 2003, s. 8

šetření mezi úspěšnými Romy" došla k následujícím závěrům. Asimilovaní Romové se za to, že jsou Romové, stydí, sociální vzestup je jejich cílem, k čemuž jim pomáhají vlastnosti jako vytrvalost a ctižádostivost. Integrovaní Romové jsou na to, že jsou Romové, hrdí, jejich cílem není sociální vzestup, ale spokojený život, tito Romové často vyrostli ve vlivné romské rodině.<sup>21</sup> Otázkou pak zůstává, jak své romství vnímají ti, kteří po dlouhou dobu žijí v sociálním vyloučení. Podle mé vlastní zkušenosti velká část Romů žijících v sociálně vyloučených lokalitách velice často na své romství poukazuje. Je však možné, že jejich sebevědomí je natolik nízké, že se jedná spíše o vymezování vůči majoritě, než o projev svébytnosti vlastních tradic a hodnot. Je patrné, že Romové nežijí ve vzduchoprázdnu, majorita je ovlivňuje, vyvíjí tlak na jejich postoje, hodnotovou orientaci. Některé tradice se vytrácí a hodnoty ztrácí svou cenu. „Sekyt uvádí, že „romipen“ a jeho význam zesiluje v obdobích, která jsou k Romům zvláště nepřátelská - z toho lze dovodit, že zeslabuje a vytrácí se v obdobích, která jsou vůči Romům příznivá.“<sup>22</sup> „Romství“ (romy nazývané jako romipen), svým nositelům poskytuje vědomí sounáležitosti, vědomí že jsou svou rodinou přijímáni a milováni. Na druhou stranu však limituje jejich šance na sociální vzestup tím, že je nevede k osobní odpovědnosti a individualismu. Podle Davidové pak „romiphen vychází z vědomí společného romského původu a je jedním ze základních etnoidentifikačních atributů.“<sup>23</sup>

Sekyt se romstvím zabývá podrobně a popisuje ho následovně. „Romství je vlastnost nositele romské kultury v tom nejširším slova smyslu. Charakterizují je znalost některého z dialektů romštiny či romského etnolektu češtiny či jiného evropského jazyka, kulturní návyky, znalost rodinných (rodových) tradic, uspořádání a hierarchie rodiny a rodu, uznávané a odmítané hodnoty, specifická rodinná výchova a rodinné vzdělávání, systém odměn a trestů, způsob komunikace, způsob orientace v prostoru a v čase, vztah k okolí, k věcem, k přírodě, k lidem - k vlastním i k cizím, stereotypy vnímání, posuzování a jednání, předsudky, pověry i víra.“<sup>24</sup> Jak dále vysvětluje, romství jedinec získává tím, že se v romské rodině narodí a vyrůstá v ní. Tak si osvojuje její hodnotovou orientaci.

### **Integrace versus asimilace**

Z osidel sociálního vyloučení vedou dvě cesty, jsou to integrace a asimilace. Zájmy současné společnosti jsou v zachování multikulturální společnosti. Takto je možné zajistit obohacující pestrost společnosti a zároveň uchovat

---

<sup>21</sup> ŠANDEROVÁ, 2003, s. 21

<sup>22</sup> FRIŠTENSKÁ, 2003, s. 20

<sup>23</sup> DAVIDOVÁ, 1995, s. 245

<sup>24</sup> SEKYT, 2003, s. 432



různorodé tradice jako společné kulturní bohatství. Proto je v současné době upřednostňována integrace před asimilací. Podle Barši je již od 60. a 70. let 20. století, ve vztahu majority a minorit rozvíjena teorie integrace. Je postavena na odmítnutí segregace (vyloučení ze společnosti). Jejím hodnotovým jádrem jsou ideály svobody, rovnosti a solidarity. Rozlišují se tři roviny integrace: kulturní, sociálně-ekonomická a občansko-politická. Výchova a vzdělání patří do roviny kulturní, i když svými důsledky zasahuje obě další roviny. V rámci této teorie se na rovině kulturní rozlišuje asimilační integrace, která probíhá tehdy, opustí-li menšina hodnoty a zvyky, které ji odlišovaly, a rozpustí se zcela ve většinové společnosti.<sup>25</sup>

Na mezinárodní konferenci o Romech, která se konala v létě 2003 pod záštitou Institutu otevřené společnosti a Světové banky, zazněl příspěvek komisařky EU Anny Diamntopoulové, ve kterém bylo snad poprvé porušeno tabu nedotknutelnosti posvátných krav tradice a kultury: *„To, že zde před vámi dnes stojím a říkám vám to, není pro mě snadné ani příjemné. Ale řeknu vám to. Nezbyvá mi než vám to říci. V situaci, kdy se základní lidská práva a určité historické tradice či zvyklosti nacházejí v konfliktu, je nutné, aby se tradice přizpůsobily, neboť to jsou principy ochrany lidských práv, které musí převládnout. A v jednom z nejbohatších regionů světa není na počátku 21. století přijatelné, aby se objevovaly případy prodeje mladých dívek za účelem sňatku – případy, kdy je jim bráněno v přirozeném citovém a tělesném vývoji. Neméně nepřijatelné je, aby se s malými chlapci a dívkami zacházelo jako s dospělými, když to jsou ještě děti. Takové zacházení jim brání v získání takového vzdělání, které budou potřebovat, aby mohli vybudovat lepší budoucnost.“*<sup>26</sup>

Toto vyjádření je důležitým milníkem změny ve vnímání priorit v kontextu sociální inkluze romské populace. Zdůrazňuje, že není ve skutečnosti možné, aby si Romové ponechali tradice, které jim upírají možnost zvyšování společenského statutu a které navíc odporují základním lidským právům, a zároveň se snažili o sociální vzestup a zapojení do širších a vyšších společenských struktur. Výše uvedený projev podporuje celoevropské snahy o integraci. Domnívám se, že se nejedná o nabádání k dobrovolné asimilaci, ale jen o to, aby představitelé romského etnika a následně sami Romové na okraji společnosti upustili pouze od tradic, které je výrazně limitují v sociálním vzestupu.

Integrace je v současné době považována za ideální cíl také v sociální práci s lidmi, kteří jsou sociálně znevýhodnění. Těmto lidem hrozí sociální vyloučení, což je opakem integrace. „Z hlediska obecného je možné integraci

---

<sup>25</sup> BARŠA, 1999, s. 347

<sup>26</sup> DIAMANTOPOULOVÁ, in KRYŠTOF, 2003, s. 458

chápat jako proces, který slučuje různorodé části do jednotného celku. V psychologickém pojetí se pak jedná o vnitřní spojitost hodnot, myšlení, ideálů, znalostí, jednání a relevantních sociálních norem. V sociologickém slova smyslu jde o proces, v němž se setkávají rozmanité sociální a etnické skupiny a jehož výsledkem mají být harmonické vztahy.<sup>27</sup>

Navrátil dále popisuje integraci v kontextu konceptu životní situace takto. „Je podstatné, že pocit sounáležitosti se společností, a tudíž i stav integrace, je ovšem závislý na všech čtyřech uvedených systémech. *Občanská integrace* znamená být rovným občanem v demokratickém systému. *Ekonomická integrace* znamená mít práci, mít ceněnou ekonomickou funkci, být *schopen využívat sociálních služeb* poskytovaných státem. *Interpersonální integrace* znamená mít rodinu, přátele a sousedy a sociální síť, která může poskytnout péči společenství, morální podporu, když je zapotřebí.<sup>28</sup>

S konceptem životní situace pak souvisí důležitá schopnost, a sice slabou či chybějící stránku integrace nahradit zbývajícimi. Jedná se o princip subsidiarity, který je v současnosti užíván v systému sociální politiky a sociálního zabezpečení. Člověk po určitou dobu může absenci určitých zdrojů pro své optimální sociální fungování nalézt ve zbývajících systémech a oblastech života. Pokud se však začne hroutit více systému, které člověka udržují v sounáležitosti se společností, hrozí izolace. Zde nalézají své místo terénní sociální pracovníci, kteří přichází za těmito lidmi jako vyslanci jednoho ze systémů. Nabízí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a tím znovu vystavení ztracených pilířů pro jejich plnohodnotnou integraci.

Pokud pak budeme na integraci nahlížet z pohledu sociálního vyloučení, můžeme oblasti, kterých se týká, popsat jako ty, kterých se týká sociální vyloučení. Jedná se tedy o integraci v oblasti ekonomické, sociální, kulturní a politické. „Je obdivuhodné, jak se Romové v Českém Krumlově dokázali postupně adaptovat do nového prostředí tak, že od konce 60. let ho považovali za svůj domov, k němuž se tak i chovali, a měnili svůj životní styl tak, aby se nedostával do střetu s okolím, přičemž si ale zachovali své romství.<sup>29</sup> Tento příklad dobré praxe naznačuje, že integrace je možná v případě splnění několika podmínek. Nejen že je nutná vhodná a dobře načasovaná vnější intervence, ale je zapotřebí, aby byl i její nositel dostatečně svébytný ve své identitě. Musí být schopen a dobře připraven k tomu, aby danou změnu realizoval sám. V tomto případě dostali Romové šanci usadit se a žít dobrý život. Místní radnici jim byly v pravou chvíli poskytnuty podmínky a dostatečně dlouhý čas pro přizpůsobení a integraci. Nejednalo se však o

---

<sup>27</sup> BARKER, in NAVRÁTIL 2003, s. 54

<sup>28</sup> NAVRÁTIL, 2003, s. 56

<sup>29</sup> DAVIDOVÁ, 2000, s. 53

zvláštní výhody, nýbrž o šanci uvést se mezi ostatní obyvatele a mít s nimi rovné příležitosti. Dnes je tento způsob pomoci nazýván afirmativním principem neboli vyrovnání rovných příležitostí. Zaznívají však i hlasy, zda není integrace jen jakousi nereálnou iluzí.

O tom, že hranice mezi integrací a asimilací je velice tenká, svědčí příklady z řad Romů, kteří dosáhli sociálního vzestupu. Tím, že postupně upouštěli od nefunkčních životních strategií, přestávaly pro ně mít význam a důležitost i zbývající tradice a hodnoty charakteristické pro jejich kulturu. Příběhy 39 Romů, jimž se podařilo zařadit do života majority, ukázaly, že „Rom, který se rozhodne prosadit v majoritní společnosti, se v první řadě musí vyrovnat s permanentní nedůvěrou, a to nejen se strany Neromů, ale často též se strany své původní komunity. V prvním případě to znamená, že od dětských let musí znova a znova dokazovat, že svými schopnostmi a životem neodpovídá stereotypu, který majoritní společnost má o jeho etniku. K tomu, aby byl přijímán a hodnocen stejně jako příslušníci majority, Romovi nestačí plnit běžné normy a očekávání tak jako oni, musí je plnit daleko důsledněji. V druhém případě to velmi často znamená rozvolnit či zcela rozvázat vztahy s širší rodinou, nebo mít pocit vykořeněnosti – nepatřit nikam. Dosáhnout sociálního vzestupu rozhodně vyžaduje silnou osobnost. Zachovat si při tom původní identitu a vnitřní integritu pak vyžaduje osobnost ještě silnější.“<sup>30</sup> Z výsledku tohoto průzkumu můžeme tušit jak obtížná je integrace pro samotné její nositele.

Dále je zde naznačena velice tenká hranice mezi integrací a asimilací. „Pak vyvstává otázka, zda integrace není jen iluzí či přechodným stavem, který (jak ukázal výzkum) se váže spíše k osudu jednotlivce a jedné generace, který může být poté zvrácen oběma směry, než aby se pro velké skupiny lidí stala cílovým stavem. Pod všudypřítomným civilizačním tlakem se uskutečňuje asimilace a lze vyslovit velmi vážnou obavu, že nemá alternativu.“<sup>31</sup>

Ve slovníku sociální práce je asimilace popsána následovně. „V kontextu sociálních teorií definovaná jako: proces, během něhož jedna skupina přijímá normy, hodnoty a zvyklosti jiné skupiny.“<sup>32</sup> Asimilace pak může být dvojího charakteru. V první řadě násilná, což je forma, která je zavrženíhodná už z toho důvodu, že nerespektuje základní lidská práva, v tomto případě být nositelem své kultury. Druhým typem asimilace je taková, která je dobrovolná či přímo chtěná. „Akceptovatelnou je asimilace tehdy, je-li přirozeným procesem postupného splývání kulturních, sociálních, etnických a jiných skupin, ve kterém jedna či některé ze skupin ztrácí své jazykové, kulturní a sociální rysy a

---

<sup>30</sup> ŠANDEROVÁ, 2003, s. 85

<sup>31</sup> VÍŠEK, 2003, s. 10

<sup>32</sup> MATOUŠEK, 2003, s. 29

je v jejich substituci přejímá rysy skupin jiných. Tento přirozený, státem nenavozovaný ani neorganizovaný proces může vrcholit nejen individuálním transferem identity, ale i formálním zánikem určité skupiny.<sup>33</sup>

### **Specifika Romů, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci**

Společným znakem Romů, kteří se nachází ve stavu sociálního vyloučení, je to, že žijí jakoby ve dvou světech. Prvním je svět sociálního vyloučení a druhým pak ten, který je obklopuje. Do toho „cizího“ pak pasivně nahlíží skrze média, jako je například televize. Vstupují také do institucí většinové společnosti, jako je škola, úřad či ordinace lékaře. Jejich přítomnost v těchto institucích je však často spíše formální nutností než obohacujícím kontaktem.

Naopak vztah sociálního pracovníka a klienta není pouze formální, je veden v duchu opravdového zájmu a porozumění. Pro některé z těchto Romů jsou právě sociální pracovníci ti jediní, kteří jim umožňují srozumitelný kontakt se společenským prostředím. Je užitečné, když si sociální pracovník uvědomí svou pozici jako pozici velvyslance většinové kultury a zná specifika daná životem v sociálním vyloučení.

Prvním z nich může být proces dvojí socializace. U dítěte, které se narodí do romské rodiny, která je nositelem „romské kultury“ - tradic a zvyklostí, dochází k primární socializaci. Dítě se učí několik prvních let svého života pouze nápodobou v rámci své rodiny. Osvojuje si zavedené způsoby komunikace, chování a myšlení, které vidí ve vlastní rodině, jak je vysvětleno níže přijímá „romipen“. Ve chvíli, kdy vstupuje do institucionalizovaných zařízení, která jsou řízena většinovou společností (MŠ, ZŠ), začíná sekundární socializace. V případě romských dětí však sekundární socializace nenavazuje na tu primární. Liší se hodnotový systém, způsoby výchovy a komunikace.

Z jiného úhlu je možné ten samý jev nazvat duální identitou. Zjednodušeně je možno říci, že první identita je etnická, tvořena sounáležitostí se svým etnikem především svou rodinou. Druhá identita je občanská, tvořena v kontextu české většinové společnosti. Toto potvrzuje také má zkušenost, kdy valná většina Romů žijících v Čechách o sobě v první řadě řekne, že jsou Češi. Uherek k tématu romské identity uvádí: „V případě romských identit celá řada zobecnění terénních šetření začíná tezí, že se výrazně nekryje hranice identifikace Romů z vnějšku s majoritním obyvatelstvem, a hranice identifikace Romů samotnou skupinou. Neostrost hranice je dána subjektivností jakýchkoli ukazatelů romství, včetně rodové příslušnosti, která není nikde zřetelně vidět, a umějí ji definovat jen lidé zevnitř.“<sup>34</sup> Tato tvrzení

---

<sup>33</sup> FRIŠTENSKÁ, HAIŠMANN, VÍŠEK, 1999, s. 482

<sup>34</sup> UHEREK, 2012

potvrzují nejednoznačnost v tom, kdo je za Roma označován majoritou a také v tom, jak sami Romové vnímají své romství.

V případě romské menšiny navozuje podstatnou otázku souběžné sdílení menšinové a většinové kultury „velké“ společnosti. Toto sdílení dvou kultur různých skupin s rozdílnými sociálními charakteristikami může být zdrojem řady napětí nebo dokonce problémů. Teorie sociální práce nabízí koncepty, které umožňují reflektovat, jak současné členství ve „velké“ společnosti a v menšinové či subkulturní skupině ovlivňuje lidské chování a postoje. Jeden z takových konceptů se nazývá „dvojitá perspektiva“. Uvádí ho Navrátil a cituje autora tohoto konceptu Nortona: „(...) vědomý a systematický proces souběžného vnímání, chápání a srovnávání hodnot a chování většího společenského systému s těmi systémy, s nimiž je klient v těsném kontaktu – rodina, komunita.“<sup>35</sup> Tímto konceptem autor myslí situaci, kdy je člověk součástí dvou systémů, které se od sebe liší v zásadních znacích jako je např. hodnotový systém. První ze systémů je dominantní a jedná se o majoritní společnost, která jedinci poskytuje ekonomické zdroje a druhý je výchovný, což je prostředí jeho rodiny či komunity.

Kromě výše popsaných jevů je však možno na romské rodiny v nepříznivé sociální situaci nahlížet také perspektivou mnohoproblémových rodin. V tomto pojetí je etnické specifikum potlačeno. Jak uvádí Matoušek, sociální situace takových rodin je na hranici hmotné nouze, přičemž se potýkají s řadou problémů, které spolu souvisí. Matoušek dále charakterizuje tyto rodiny a jejich vnitřní vztahy pomocí termínů jako „nediferencovanost rolí, dezorganizace, dezintegrace, chaos, izolovanost jedinců, nejasnost komunikací, negativní emoční reakce a destruktivní konflikty“. Mnohoproblémové rodiny a jejich problémy přesahují výměnu generací. Neustálé balancování na hranici krize a bezvýchodnost jejich situace způsobují, že jim příchod nové krize paradoxně dodává energii. Důvodem může být to, že v stereotypní a zoufalé situaci se alespoň něco děje, že to spěje k horšímu již není důležité<sup>36</sup>.

### **Tradiční velká rodina**

Významným specifikem, kterým se vyznačuje Rom, je to, že je ve většině případů součástí široké romské rodiny. Znamená to, že je s členy širší rodiny spojen mnohem pevnějším poutem, než je běžné u Neromů. Prožívanou sounáležitostí se svou rodinou získává pocit sebejistoty a integrity. Široká romská rodina je složena z několika nukleárních rodin a patří do ní také přivdané ženy se svými dětmi. „Vědomí příslušnosti k rodině a k rodu je vštěpováno od nejtělejšího dětství v rámci rodinného vzdělávání a výchovy

---

<sup>35</sup> NORTON, in NAVRÁTIL, 2003, s. 63

<sup>36</sup> MATOUŠEK, 2005, s. 75

všem dětem. A právě toto vědomí je jednou z nejdůležitějších součástí romství. Teprve na tomto vědomí, jako na základech, jsou vystavěny další nezbytné součásti romství: úcta ke starším (rozuměj členům rodiny), ochrana mladších a slabších (členů rodiny), podpora a protěžování všech členů rodiny a to na úkor všech ostatních, kteří nejsou členy rodiny.<sup>37</sup>

Rodina, je pro Roma však často limitující co se týče sociálního fungování v majoritě. To proto, že ovlivňuje několik zásadních vlastností, které mohou zapříčinit jeho neúspěch v sociálním vzestupu. Jedná se o nízkou míru osobní odpovědnosti, nedostatek aspirací, a neschopnost plánování. Rovněž osvojení hodnotového systému rodiny je v častém protikladu s hodnotami, které preferuje většinová společnost.

### **Výchova**

Výchova v romské rodině neprobíhá nijak řízeně. Dítě se učí výhradně nápodobou, jeho chování není nijak korigováno. „Ve výchovném a vzdělávacím procesu lze jen obtížně rozeznat subjekt a objekt výchovy, vše se děje jakoby mimochodem při jiných činnostech a na vnějšího neromského pozorovatele to dělá dojem, že se zde žádná výchova neuskutečňuje. O tom, že tomu tak není, svědčí především výsledky této výchovy – sami nositelé romství. Nositel romství, Rom, je tak odlišný od příslušníků majority, se kterými obývá společný prostor, sleduje stejnou televizi a posílá (byť často nechtě) děti do stejných škol, že velká část majoritní společnosti je vnitřně přesvědčena, že tyto rozdíly jsou vrozené, tedy že jsou určeny na úrovni biologické.“<sup>38</sup> Považuji za velice důležité uvědomit si, že není romskou přirozeností být nespolehlivý, nedochvilný, nezodpovědný, ale že se jedná o vlastnosti, které jsou pěstovány výchovou, jejíž styl je opětovně formován z generace na generaci. „Romské dítě jí, když má hlad, vstává, když se probudí, a jde spát, když je unavené. Třeba o půlnoci. Nemusí být pořád ve střehu, aby něco neudělalo špatně. Nemusí pořád říkat, děkuju, prosím, děkuju, prosím – mezi Romy se přirozeně rozdává, je-li z čeho, a nemusí se o to prosit. Romské dítě se učí tím, že vidí a ne, aby se učilo něčemu, co mu není od Boha dáno.“<sup>39</sup>

Významným rysem romské výchovy je to, že není podporován individualismus. Pro širokou romskou rodinu je totiž důležitá solidarita. Výchova k individualismu a osobní odpovědnosti je tedy protikladným cílem. Není zájmem starších členů rodiny, aby jejich potomek získal vzdělání v „gadžovských školách“ a přestal rodině rozumět, šel vlastní cestou směrem

---

<sup>37</sup> SEKYT, 2003, s. 434

<sup>38</sup> SEKYT, 2002, s. 435

<sup>39</sup> DEMETER, in HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 56

k samostatnosti. Jejich zájmem je, aby zůstal v rodině a byl s ní solidární. Na oplátku mu nabízí život, ve kterém nebude muset být zodpovědný sám za sebe, protože rodinná solidarita problémy řeší za něj, vždy mu poskytne útočiště či útěchu.

Zajímavým jevem je také to, jak Romové vnímají časovou perspektivu. To, že přítomnost je pro Roma nejdůležitější realitou, je opět významně ovlivněno životem v romské rodině. „Vybavuje-li si Rom minulou událost, prožívá ji v současnosti znovu se všemi podrobnostmi i se všemi emocemi a pokud jí současně někomu vypráví, přenáší na něj nejen slova charakterizující obsah události, ale i všechny emoce. Posлуhač emotivní výklad snadno vizualizuje a po nějaké době ztrácí přehled, zda událost zažil, nebo jen o ní slyšel vyprávět. Ostatně on jí skutečně prožil, byť pouze ve vlastním nitru. Pokud ovšem se svým vyprávěním přijde do majoritní společnosti, získá pověst lháře. A to ho vrátí zpět k rodině, která jeho příběhu rozumí.“<sup>40</sup> Pro dokreslení toho, jak silně vnímají Romové přítomnost, je možno uvést i následující příklad. „Fascinace okamžikem“ je typickým motivačním činitelem romského delikventa. Výzkum ukázal, že jeho potřeby jsou natolik intenzivní a regulační mechanismy osobnosti natolik slabé, že fakt objevení se subjektivně významné hodnoty může okamžitě spustit jedincovo chování. To má mnohdy kriminální povahu. Zdá se, že rozdíl mezi soubory je zde podložen různými výchovnými styly v romských a majoritních rodinách.“<sup>41</sup>

Takovýto projev pak souvisí i se schopností odložit plánování, mít určité aspirace. „Jde o „odložení požitku“. V českých rodinách můžeme slyšet stále: „až dojíš polévku, můžeš si vzít čokoládu“, „až si uklidiš hračky, můžeš si jít hrát na dvorek“, „až si napíšeš úkol, můžeš se dívat na televizi“ – tedy něco příjemného, žádoucího, je podmiňováno strpěním či vykonáním něčeho nepříjemného. Tento přístup ke skutečnosti si takto vychovávaný jedinec časem tak zvnitřní, že v dospělosti si podobné podmínky dokáže klást sám. V romských rodinách se s tímto prvkem výchovy zpravidla nesetkáme, u dospělých Romů se pak nemůžeme divit jejich nezdrženlivosti.“<sup>42</sup>

## **Sociální fungování a sociální vzestup**

Sociální fungování a sociální vzestup jsou klíčem k tomu, jak pomoci integraci sociálně vyloučených Romů. Navrátil vymezuje sociální fungování jako „vztah mezi očekáváními jednotlivce a soc. prostředím. Jsou-li tato vzájemná očekávání v souladu (komplementarita), interakce probíhají

---

<sup>40</sup> SEKYT, 2003, s. 434

<sup>41</sup> VEČERKA, 1999, s. 429

<sup>42</sup> SEKYT, 2003, s. 434

harmonicky, nejsou-li, v interakcích nastávají obtíže<sup>43</sup>. V této souvislosti je u jedince či skupiny velmi důležitá schopnost resilience a coping, tedy schopnost obstat v obtížných životních situacích, odolnost vůči nárokům a požadavkům prostředí a také způsoby zvládnání zátěží a vyrovnávání se s nimi.

Sociální fungování je tedy možné uvést jako jeden z možných cílů sociální práce. Sociální pracovníci vždy musí nahlížet na sociální fungování klienta s ohledem na jeho životní situaci. Životní situace je pro sociální pracovníky předmětem zájmu. Znalost životní situace napomáhá pochopit nedostatky v sociálním fungování. "Koncepty životní situace a sociálního fungování se staly východiskem psychosociálního (např. Hollisová, 1964) a ještě později ekologického modelu (např. Gordon, 1969; Germain, Gitterman, 1980; Zastrow, 1995), ale podpora sociálního fungování je vnímána také jako jeden z hlavních cílů sociální práce jako specifické profese (Morales, Sheafor, 1998)."<sup>44</sup>

Na sociální fungování pak navazuje sociální vzestup. Domnívám se, že je rovněž společným zájmem všech akterů zúčastněných a působících v procesu sociální integrace. To, aby byla sociální situace Romů srovnatelná s většinovou společností, si přejí jak sami Romové a sociální pracovníci, tak obce, na jejichž území se tato problematika vyskytuje. Předpokladem pro naplnění tohoto cíle je aktivní účast všech zainteresovaných aktérů. Obce by měly kromě jiného zajistit podmínky pro vznik sociální služby, která dokáže obyvatele dlouhodobě se nacházející v nepříznivé sociální situaci oslovit. Službou, která ze své povahy toto dokáže, jsou Terénní sociální programy. Jejich sociální pracovníci přicházejí za lidmi do jejich přirozeného prostředí a nabízí jim spolupráci v řešení problémů, které identifikuje sám klient.

To, zda klient bude stoupat ve svém společenském postavení, však nakonec vždy závisí na něm samotném, na jeho schopnostech a zájmu o sociální vzestup. Musí to být jeho rozhodnutí, jeho snaha opustit sociální dno a učit se novému stylu života. Sociální pracovník mu může ukázat cestu, naučit ho způsobům, jak účinně zajistit optimální sociální fungování.

Dynamika sociálního vzestupu u romské populace má však specifika, která jej činí mnohem obtížnějším, než je tomu u neromských skupin obyvatel. Jedná se zejména o romství – romipen, které na jedné straně působí pozitivně, na druhé straně však svého nositele v procesu sociálního vzestupu limituje. V případě romského etnika do individuální snahy o sociální vzestup výrazně zasahuje rodina jedince. Jak je popsáno výše, ta často působí právě proti osamostatnění a tím proti individualizovanému vzestupu. Zamyslím-li se nad tím, jak velkou roli v sociálním vzestupu hrají její aktéři, vyslovím již výše

---

<sup>43</sup> NAVRÁTIL, MUSIL, 2003, s. 194

<sup>44</sup> NAVRÁTIL, (a)2003, s.55



naznačenou domněnku, že záleží zejména na Romech samotných, zda budou ochotni opustit určité rodové zvyklosti, a na oplátku získají kvalitnější život v neromské společnosti. „Lze vyslovit dokonce obavu, že úspěšnost sociálního vzestupu Romů byla především jejich zásluhou a politiky státu nebyly účinné.“<sup>45</sup>

## Sociální práce

V úvodu této kapitoly uvedu definice toho, co to je sociální práce. V širším slova smyslu se jedná o „společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.)“<sup>46</sup>

Mnoho dalších definic se snaží o vymezení sociální práce pomocí formulace cílů. Často přitom vychází z konceptu sociálního fungování. Navrátil definuje soc. práci a její cíle takto: „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování).“<sup>47</sup> Jiná definice vidí „cíl sociální práce v pomoci lidem využívat sociální zdroje – vazby v rodině, v sousedství, komunitní struktury, sociální služby a agentury atd. k řešení jejich problémů. Sociální pracovník se zabývá sociálními problémy, které se týkají komunity spíše, než problémy osobnosti jednotlivců.“<sup>48</sup>

Generální shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Montréalu v červnu 2000 schválilo novou definici sociální práce pro 21 století, která zní: „Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“<sup>49</sup>

Vedle těchto definic, z nichž každá zdůrazňuje jiný aspekt sociální práce, nacházíme teoretickou oporu pro výkon a činnost sociálních pracovníků také v zákoně. Poskytovatelé sociálních služeb v České republice jsou povinni řídit

---

<sup>45</sup> VÍŠEK, 2003, s. 11

<sup>46</sup> MATOUŠEK, 2003, s. 213

<sup>47</sup> NAVRÁTIL, 2001, s. 11

<sup>48</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, GOJOVÁ, 2008, s. 25

<sup>49</sup> Český překlad definice

se zákonem č.2006/108 Sb. O sociálních službách. Ten upravuje druhy a formy poskytovaných sociálních služeb, vymezuje rovněž jejich cíle a smysl.

Sociální služby, které odpovídají potřebám uživatelů kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením jsou služby sociální prevence (§ 53). *Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.* Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Preventivní charakter služby je dán tím, že se terénní sociální pracovníci snaží klienta podporovat v jeho samostatném a optimálním sociálním fungování. Využívají k tomu nejrůznější způsoby a činnosti, které budu popisovat v následující kapitole.

Služby, které je vhodné dle tohoto zákona poskytovat osobám ohroženým sociálním vyloučením, jsou terénní programy (§69). *Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny.* Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Tento zákon upravuje další sociální službu, která může být poskytována terénní formou. Je zaměřena výhradně na rodiny s dětmi, které se nachází v nepříznivé sociální situaci, nebo se nachází již ve stavu sociálního vyloučení. Jedná se o sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§65). *Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.*

Je potřeba zmínit, že terénní sociální pracovníci mohou působit v rámci obcí, kdy jsou zaměstnanci příslušných úřadů obcí nebo jsou zaměstnaní v organizacích neziskového sektoru. V této práci se budu zabývat pouze činnostmi sociálních pracovníků z neziskových organizací, a to především z toho důvodu, že pracovníci obcí a obcí s rozšířenou působností mají odlišné kompetence a pravomoci. To je dáno tím, že jejich činnost podléhá jiným zákonům, než kterými se řídí pracovníci neziskového sektoru. Jejich činnost podléhá Zákonu o pomoci v hmotné nouzi a Zákonu o sociálně-právní ochraně dětí, kdežto pracovníci neziskového sektoru se řídí Zákonem o sociálních službách. Zákon o sociálních službách dále předepisuje odbornou způsobilost sociálních pracovníků.

Podle kvalifikačních kritérií tohoto zákona mohou terénní práci vykonávat sociální pracovníci ale také pracovníci v sociálních službách. Rozdíl mezi nimi je na úrovni dosažené kvalifikace a v kompetencích jejich pracovních pozic. Domnívám se, že je rovněž důležité zmínit některé dokumenty, o které se výkon práce terénního sociálního pracovníka opírá. Poskytovatelé sociálních služeb vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Tento zákon jim rovněž ukládá povinnost vypracovat Standardy kvality dle charakteru poskytované sociální služby a to v souladu se Standardy kvality sociálních služeb publikovanými Ministerstvem práce a sociálních věci v 2002. Tyto standardy a jejich naplňování zaručuje kvalitní a bezpečnou službu.<sup>50</sup>

Tak jako jiné pomáhající profese mají i sociální pracovníci svůj Etický kodex. Byl vypracován a schválen Společností sociálních pracovníků v roce 2006.<sup>51</sup> Zejména v oblasti sociální práce s romskou populací, na kterou můžeme nahlížet jako na etnickou menšinu, je jeho význam veliký. Terénní sociální pracovníci, kteří přichází do romských rodin jako velvyslanci většinové společnosti, musí dbát na to, aby jejich počínání bylo v souladu se zásadami multikulturní společnosti. S romským klientem, jehož hodnoty mohou být pro sociálního pracovníka nepochopitelné, musí pracovník jednat s respektem a uznáním jeho důstojnosti. Měl by dokázat rozkrýt nevědomé tendence k asimilaci a vystříhat se jich.

### **Hlavní teoretická východiska v sociální práci**

Payne uvádí tři malá paradigmaty v sociální práci: sociální práce jako terapeutická pomoc, sociální práce jako reforma společenského prostředí a sociální práce jako sociálně-právní pomoc (poradenské paradigma)<sup>52</sup> Tyto koncepty přináší do českého diskursu Navrátil, který tato paradigmaty dále rozpracovává v rámci středoevropských tradic v sociální práci. Jednotlivé přístupy vysvětluje následujícím způsobem.

V prvním pojetí popisuje sociální práci jako psychoterapeutickou činnost. Sociální pracovník se opírá o dovednosti z oblasti psychologie a psychoterapie (psychoterapeutického výcviku). Základním prostředkem pro nastolení vnitřní duševní pohody klienta a jeho následné vypořádání s požadavky okolí je vztah a rozhovor. Tento přístup je plně zaměřen na klienta, odpovídá Rogersově modelu terapie orientovaného na klienta.

Druhé paradigma zdůrazňuje nerovnost ve společnosti, snaží se bojovat s tím, že určité skupiny obyvatel si výhody a zdroje společnosti uchovávají jen pro sebe a zabráňují tak v jejich využívání jiným skupinám. Ty se pak nachází

---

<sup>50</sup> Zavádění standardů kvality

<sup>51</sup> Etický kodex

<sup>52</sup> PAYNE, in JANOUŠKOVÁ, NEDĚLNÍKOVÁ, eds. 2003, s.194

v podřadném postavení, neschopné svůj život řídit. Představitelé tohoto konceptu odmítají být součástí sociálních služeb z přesvědčení, že tak jen konzervují nekompetentnost klientů a nerovný sociální systém. Vychází především ze znalostí politologie a sociologie. Metodou takovéto sociální práce je především zplnomocňování klienta s cílem zajistit jeho samostatné participování na společenských zdrojích a moci.

Posledním uvedeným paradigmatem je poradenské paradigma, které se u klientů zaměřuje na zvládání problémů a zpřístupnění informací a služeb. Sociální pracovníci postupují v sociální interakci pomocí malých konkrétních cílů, jejich přístup je orientovaný na úkoly. Prostřednictvím těchto činností se snaží dosáhnout významných změn v životě klienta. Sociální pracovníci pracující v duchu tohoto konceptu využívají znalostí zejména z oblasti práva, psychologie a sociologie.<sup>53</sup>

Navrátil stejně jako Řezníček uvádí, že tato paradigmatata sociální práce přímo nekorespondují s tím, jak se koncept sociální práce vyvíjí u nás. Oba tito autoři vyjadřují názor, že česká sociální práce se bude orientovat spíše eklekticky a pragmaticky.<sup>54</sup> Stejný názor na využití různých poradenských přístupů má i Gabura, který poukazuje na to, že poradci využívají ve své činnosti u každého klienta jiných metod a forem práce.<sup>55</sup> V současné sociální práci u nás nalzáme činnosti, které se týkají všech zmíněných paradigmat. Jak uvádí výše uvedení autoři, přístupy jednotlivých paradigmat se kombinují a doplňují. Metody a techniky, které při své práci terénní sociální pracovníci s romskou rodinou využívají, vychází z různých teoretických škol a směrů.

V oblasti práce se sociálně vyloučenými je nejčastěji využíván psychosociální přístup, který klade důraz zejména na individualitu klienta a respekt vůči jeho právu na sebeurčení. Přístup orientovaný na úkoly pomáhá pracovníkovi udržet ve spolupráci strukturu a posupuje směrem k plnění osobních cílů a plnění úkolů. Podstatný je také antiopresivní přístup, který je využíván zejména z důvodu specifik jejich cílové skupiny. Snaží se bojovat s diskriminací a poukazuje na strukturální znevýhodnění této skupiny obyvatel. Činnostmi, které jsou obsahem těchto přístupů a které se v praktické činnosti sociálních pracovníků doplňují a kombinují, se budu podrobněji zabývat v kapitole Činnosti terénních sociálních pracovníků.

### **Terénní sociální práce**

Terénní sociální práce je sociální službou, která je jedním z hlavních nástrojů v boji proti sociálnímu vyloučení. Jedním z charakteristických rysů

---

<sup>53</sup> NAVRÁTIL, 2001, s.14-17

<sup>54</sup> ŘEZNÍČEK, 2000, s. 47

<sup>55</sup> GABURA, PRUŽINSKÁ, 1995, s. 20

lidí a skupin, kteří jsou sociálně vyloučení, je to, že sami sociální službu nevyhledávají. Příčiny mohou být u různé, někteří jedinci o existenci služby vůbec nevědí, nebo o takové možnosti řešení problémů sami nepřemýšlí. Mohou být vůči sociálním službám skeptičtí, např. z důvodu negativní zkušenosti s nimi. Proto je velmi důležitá existence terénní sociální práce v domácnostech.

Nespornou výhodou terénní sociální práce, jejíž povahou je pracovat s lidmi v jejich přirozeném prostředí, je odkrývání problémů a bariér, které znemožňují sociální fungování klientů. Příkladem neznalosti životní situace klienta mohou být nereálná očekávání prostředí. Jedná se o situace, kdy škola perzekuuje rodinu za to, že neposílá své dítě do školy. Rodina by dítě do školy posílala, je však v takové situaci, kdy toho není technicky schopna. Je to například proto, že žije daleko za městem ve vyloučené lokalitě a nemá peníze na to, aby dítěti obstarala obuv, či oblečení, zaplatila cestu autobusem, či dítěti pořídila svačinu a oběd. Na druhou stranu také klient může přicházet s nereálným očekáváním od okolí, např. požadovat od školy, aby problém se záškoláctvím nijak neřešila.

Tím, že se terénní sociální pracovník často pohybuje v přirozeném prostředí klientů, má mnohem větší šanci oslovit potenciální klienty a nabízet jim spolupráci. Díky možnosti přirozeného navázání kontaktu a budování rovnocenného a neformálního vztahu může pracovník snáze získávat důvěru klientů. Svě klienty často navštěvuje, je jim rádce, ale také tím, kdo je se zájmem vyslechne, buduje neformální vztah, který je založen na respektu k individualitě.

Je velmi důležité, aby klient pracovníkovi důvěřoval a byl schopen mu otevřeně sdělit podstatné okolnosti a souvislosti, které mohou ovlivňovat klientova rozhodnutí a spolupráci. Vedle toho je však pracovník držitelem dalšího cenného nástroje pro poznávání životní situace klienta, a tím je pozorování klienta v jeho přirozeném prostředí. To poskytuje pracovníkovi ve skutečnosti mnohem více informací, než samotné verbalizované sdělení klienta. „Žádná instituce není schopná vidět problémy komunity tak komplexně a do hloubky, jako terénní sociální pracovník.“<sup>56</sup>

Terénní sociální pracovníci mohou v interakci s jednotlivcem a rodinou přinášet témata týkající se sociálního vzestupu a sociálního fungování a to zejména proto, že životní situaci svých klientů poznávají prostřednictvím pozorování v jejich přirozeném prostředí. Tím jí mohou mnohem lépe porozumět a volit odpovídající způsoby podpory. „Specifickým přínosem sociální práce, který je pro pomoc lidem při překonávání sociálního vyloučení

---

<sup>56</sup> KROČIL, 2002, s. 24

důležitý, je schopnost sociálních pracovníků ovlivňovat jednotlivce, rodiny i komunitu prostřednictvím neformálního vyjednávání.<sup>57</sup>

Sociální pracovník využívá ve své činnosti zejména oceňování klienta. Všímá si především jeho kladných stránek a podporuje pozitivní a fungující oblasti jeho života. V případě nutnosti by však měl dokázat klientovi sdělit i svůj kritický názor na jeho jednání. Sociální pracovník nemůže klienta podporovat v jednání a strategiích, které mu mohou škodit či jsou neetické a v rozporu se zákonem. Činí to však takovým způsobem, aby ve svém kritickém sdělení nezavrhl klienta jako osobu, nýbrž jen jeho jednání. Může vyjádřit pochopení pro takové jednání spolu s tím, že toto jednání odmítne jako správné a do budoucna účinné. Tato technika se nazývá nehodnotící postoj a je rovněž součástí vyjednávání, jak jej popisuje Navrátil.

Vztah mezi klientem a pracovníkem je definován jako spolupráce, což naznačuje rovnocenný vztah. Tu pak mohou obě strany bez postihu ukončit s tím rozdílem, že klient tak může učinit bez udání důvodu, kdežto sociální pracovník musí ukončení spolupráce klientovi srozumitelně zdůvodnit. Tato povinnost je sociálnímu pracovníkovi uložena ve standardech kvality sociálních služeb. Toto ustanovení napomáhá spolupráci, která je založena na dobrovolnosti. Zaručuje také ochranu slabší strany v tomto vztahu, tedy klienta. Přesto, že terénní sociální pracovník přistupuje ke klientovi rovnocenně a je pro něj partnerem, disponuje určitými dovednostmi a znalostmi, které ho mohou vést cestou nadbytečné kategorizace až získání dojmu, že zná řešení klientových problémů.

Důležitou schopností pracovníka je být vůči klientovi inspirující, ale zároveň respektovat individualitu jedince a jeho právo na sebeurčení. „Analýza moci v sobě zahrnuje požadavek hluboké sebereflexe problému moci. Sami sociální pracovníci v rámci své sebereflexe si musí klást otázky ohledně svých dispozic, potřeb, předpokladů, hodnot, očekávání a zkušeností. To vše totiž formuje limity slyšení klientových příběhů. Druhá cesta je vyhlášením boje s kategoriemi, do kterých vměšťujeme lidské žití.“<sup>58</sup>

### **Činnosti terénních sociálních pracovníků**

Terénní sociální pracovníci vykonávají kromě přímé sociální práce, což jsou konzultace s klienty, i jiné aktivity. Zabývají se činnostmi týkajícími se profesního růstu (vzdělávání, supervize), podílí se na činnostech zajišťujících realizaci a rozvoj sociální služby (zajišťují dokumentaci, poskytují podněty z terénu). Podnikají nepřímé kroky ve prospěch klienta (vyjednávají na úřadech, účastní se osvětových akcí apd.).

---

<sup>57</sup> NAVRÁTIL, 2003, s. 191

<sup>58</sup> JANEBOVÁ, 2005, s. 69

S ohledem na téma mé práce se budu zabývat pouze přímou prací s klientem, tedy tím, jak probíhá sociální intervence s klientem. Jedná se o profesionální aktivity v bezprostředním kontaktu s klientem, které přímo působí na klienta, jeho chování a myšlení. „Možnosti sociální práce poskytují prostor k širokému spektru aktivit, které se historicky pohybují v rozmezí pomoci až kontroly (...).“<sup>59</sup> O přebírání kontroly a dojednávání pomoci dále píše Úlehla, který říká, že základní vybavenosti každého sociálního pracovníka je schopnost pohybovat se na škále mezi kontrolou a pomocí a uvědomovat si, zda právě kontroluje či pomáhá.<sup>60</sup>

Ať se může zdát, že sociální pracovníci neziskového sektoru kontrolní mechanismy ve své práci nevyužívají, není tomu tak. Pracovníky neziskového sektoru od sociálních pracovníků obcí odlišuje především to, že nedisponují žádnými sankcemi, a pokud provádí kontrolu, tak je to jen v zájmu dojednané zakázky a klientova osobního cíle. Zejména v posledních letech, kdy se sociální práce výrazně strukturovala, jsou patrné obě polohy sociální práce, tedy pomoc i kontrola. Poté, co jsem popsala, jak terénní sociální pracovník pracuje, se budu věnovat tomu, co dělá, jaké služby nabízí.

Zákon o sociálních službách ukládá, že každá sociální služba je povinna poskytovat dle **(§37)(2) základní sociální poradenství**. *Poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.* Sociální pracovník by měl být schopen klientovi poradit v běžných záležitostech života, měl by se orientovat v lokální síti sociálních služeb a vědět, která z existujících služeb může být klientovi prospěšná v jeho řešení problému.

Základní sociální poradenství je dále dle zákona doplňováno o **(3) odborné sociální poradenství**, které je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.<sup>61</sup>

**Základní činnosti terénních programů, jak je ukládá tento zákon, jsou:**  
a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

---

<sup>59</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, GOJOVÁ, 2008, s. 31

<sup>60</sup> ÚLEHLA, 2009, s. 20-23

<sup>61</sup> Zákon č. 108/2006 Sb.

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle uvedeného zákona obsahují tyto základní činnosti:** a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, c) sociálně terapeutické činnosti, d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Jak vyplývá z výše uvedených definic sociální práce, cílem každého sociálního pracovníka by mělo být to, aby klient opustil službu, nestal se na ní závislý. Sociální práce proto dlouhou dobu využívala koncept uschopňování. Antiopresivní přístup pak tento koncept rozšířil a obohatil, když zavedl princip zplnomocňování klienta. Zplnomocňováním se pracovník snaží dosáhnout samostatnosti klienta. Jeho cílem je osvojení dovedností, pomocí kterých je pak klient schopen aktivně měnit podmínky prostředí ve kterém žije, ale také se jim přizpůsobovat<sup>62</sup> Podle Úlehly se jedná zejména o metodu, kdy si pracovník všímá oblastí, ve kterých se klientovi daří a podporuje ho v tomto jednání. „Zabraňovat špatnému jde totiž nejlépe rozvíjením dobrého.“<sup>63</sup> Úlehla dále zdůrazňuje, že je velmi důležité, aby klient ve spolupráci se sociálním pracovníkem zažíval pocit vlastní aktivity a kontroly nad vlastním životem. Zplnomocňování je v současnosti velmi často využívanou metodou sociální práce, která zajišťuje to, že držitelem problému zůstává klient a ne pracovník.

Mezi další techniky, které sociální pracovníci využívají, jsou zásady, které spadají do psychosociálního přístupu. Jedná se především o individualizaci, která vyžaduje, aby se pracovník oprostil od všech stereotypních, paušalizujících soudů. Je nutné, aby ke každému klientovi přistupoval zcela individuálně bez jakýchkoli předsudků.

Mezi další významné principy, které sociální pracovníci využívají patří nehodnotící postoj, a respekt vůči klientovu právu na sebeurčení. V duchu těchto principů pracovník klienta přijímá, nesoudí ho, respektuje jeho právo na vlastní rozhodnutí a sebeurčení. V případech, kdy klient jedná v rozporu s morálními, či právními principy může pracovník klienta kriticky informovat o možných následcích jeho konání. Činí to však takovým způsobem, kterým klienta jako osobu neodmítá a nezavrhuje. S tímto principem pak souvisí i akceptace, která se projevuje schopností porozumět klientovu světu a zachovat si laskavost a empatii.

Důležitým principem je také zachování důvěrnosti vztahu, což činí pracovník tak, že nepodniká žádné kroky mimo vědomí klienta. Jelikož se jedná o vztah dvou lidí, který je do určité míry značně důvěrný a přesto profesionální, je nutné pracovat s emocemi, které se mohou v průběhu sociální intervence vyskytnout. Pracovník by měl dát klientovi možnost projevit své

---

<sup>62</sup> NAVRÁTIL, 2001, s. 141

<sup>63</sup> ÚLEHLA, 2009, s. 89



emoce a měl by být schopen adekvátně reagovat tak, aby klientovi pomohl v jejich prožití a odeznění. Poslední přístup, který se do současné terénní sociální práce velmi silně promítá, je přístup orientovaný na úkoly.

Povinnost poskytovatelů služeb uzavírat s uživateli dohodu o poskytování sociální služby vychází právě z tohoto principu. „Úspěch přístupu orientovaného na řešení problémů spočívá v jednoduché myšlence, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu a že se lidé více nasazují pro úkoly, které si sami zvolili“<sup>64</sup> Tento přístup se snaží nalézt postupy, jak prakticky zvládnout různé problémy běžného života. Základním nástrojem spolupráce s klientem je uzavírání Dohody o poskytování služby. Tuto povinnost uzavírat písemné či ústní dohody ukládají Standardy kvality sociálních služeb, které tak zdůrazňují metodické aspekty poskytování služby.<sup>65</sup> Kromě náležitostí, které jsou typické pro občanskoprávní smlouvy, je obsahem této dohody ujednání o osobním cíli uživatele služby, tedy klienta.

Klient spolu se sociálním pracovníkem na základě této dohody o osobním cíli formulují a dojednávají zakázku, která je také cílem dohody o spolupráci. Je důležité najít cíl, jehož splnění je reálné v blízkém časovém horizontu. Jen tak je možno klienta motivovat k další spolupráci a řešení dalších cílů. Zejména z těchto důvodů by se sociální pracovníci měli snažit o dobře zformulovaný osobní cíl. Kritériem takového cíle je osobní významnost, což znamená, že by měl být v souladu s hodnotovým systémem klienta, který tak má zájem investovat do jeho dosažení. Cíl musí být dále malý a konkrétní proto, aby bylo možno vyhodnotit jeho dosažení. Cíl by měl být vždy formulován pozitivně. Realistický by měl být cíl proto, aby to nebyl jen důkaz o selhávání klienta. V neposlední řadě by měl být takový, aby vyžadoval aktivitu klienta, který se na jeho naplnění bude prakticky podílet a při jeho splnění zažije pocit úspěchu a toho, že je schopen dosahovat ve svém životě změny.<sup>66</sup>

Zejména v případech romských klientů, kteří řeší několik problémů najednou, přičemž úspěšné řešení těchto problémů je často velmi složité až nereálné v blízkém časovém horizontu, je velmi obtížné formulovat dobré cíle. Proto je třeba dojednávání cíle věnovat potřebný čas s dostatkem řízených rozhovorů nad tématem zakázky a cíle. V hledání dobrého cíle je potřeba, aby se klient otevřeně rozhovořil o svých potížích, jen tak má pracovník na začátku spolupráce šanci pomoci určit dobrý cíl. Často je nutné problémy detailně rozebrat, aby bylo možno je hierarchizovat podle důležitosti. Pokud se podaří formulovat zakázku, tedy cíl spolupráce, je nutné, aby klient společně

---

<sup>64</sup> NAVRÁTIL, 2001, s.107

<sup>65</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, ed., s.33

<sup>66</sup> Tamtéž. s. 34

s pracovníkem určili i jeho časové plnění a stanovili termíny jednotlivých úkolů.

To, že klient dokázal formulovat zakázku, na které chce sám s pomocí pracovníka pracovat, je významný úspěch v dojednávání spolupráce, ale zároveň je to krok první. Další fáze je samotné plnění úkolu. Pracovník pomáhá klientovi nalézt legitimní způsoby toho, jak cíle dosáhnout, plánují konkrétní kroky vedoucí k naplnění cíle. „Pracovník se soustřeďuje na podporování motivace plnit jednotlivé úkoly. (...) Základní otázkou samozřejmě zůstává, zda bylo splněno to, co se dohodlo, a jak úspěšně.“<sup>67</sup> Navrátil dále popisuje poslední fázi přístupu orientovaného na úkoly jako terminaci. Jedná se v podstatě o uzavírání zakázky a zhodnocování toho, zda se úkol, tedy cíl, podařilo splnit. Pracovník musí k této fázi přistupovat velice citlivě, zejména v případě, že ukončením konkrétní zakázky končí i spolupráce s klientem.

---

<sup>67</sup> NAVRÁTIL, 2001, s. 111.

# Praktická část

## Úvod

V praktické části mé práce se budu zabývat tím, jak terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci (dále jen pracovníci) vnímají problematiku sociálního vyloučení ve vztahu k romské populaci. Vzhledem k terénní povaze jejich práce jsou jejich zkušenosti cenným zdrojem informací o klientech, jejich sociálním fungování a životní situaci. Domnívám se, že pomocí neformálního vztahu s klienty mají pracovníci příležitost nahlédnout, zda je určité chování klienta způsobeno podmínkami ve kterých žije, či tím, jaké hodnoty a tradice vyznává. Nacházet pravé příčiny nefunkčního jednání (myšleno z hlediska norem majority) není jednoduché. Domnívám se, že je nutná minimálně znalost etnických specifik a dále snaha odhalovat tyto příčiny.

Pokusím se zjistit,

zda mají pracovníci znalosti z oblasti etnických specifik romské populace, zda znají jejich tradice a hodnoty.

Dále mě bude zajímat, zda tyto tradice a hodnoty u svých romských klientů nachází.

Také budu zjišťovat, zda pracovníci vnímají, jak tradice přetrvávají, nebo se postupně vytrácí.

Budu se ptát také na to, zda se pracovníci domnívají, že na špatné sociální situaci má vliv etnické hledisko klientů, nebo je to život v sociálním vyloučení.

Opodstatnění zabývat se touto problematikou mi poskytují příklady z řady úspěšných Romů, kteří se dokázali integrovat nebo se asimilovali. Ve svém výzkumu se dále zastavím u nejčastěji používaných metod a přístupů v sociální práci. Bude mě zajímat, zda se při práci s romskými klienty osvědčují a jsou pro pracovníky dostatečnými nástroji, jak se svými romskými klienty pracovat a motivovat je.

## Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem této práce je zjistit, zda je v současné sociální práci prostor a zájem o odhalování a vysvětlování vlivu etnické příslušnosti na sociální vzestup romských klientů.

*Hlavní výzkumná otázka zní:*

Zohledňují terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci při své práci etnické hledisko svých klientů?

*Dílčí výzkumné otázky zní:*

1. Jaké metody a principy terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci ve své práci nejčastěji využívají?
2. Nachází terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci u svých romských klientů společná specifika?
3. Domnívají se terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci, že tato společná specifika romských klientů jsou dána jejich etnicitou nebo životem v sociálním vyloučení?
4. Co podle terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků může dopomoci sociálnímu vzestupu romských klientů?

## **Metodika výzkumu**

Vzhledem k předmětu a cíli mého výzkumu jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu. Ta umožňuje získání rozmanitých a neformálních informací, pomocí kterých budu schopna hlouběji porozumět zkoumané problematice. Kvalitativní metodou sběru dat bude rozhovor, pomocí kterého budu získávat potřebné informace, zkušenosti a názory svých respondentů. „Rozhovor je technika spočívající v dotazování a výměně informací, v sociálních vědách nejužívanější výzkumná a diagnostická technika.“<sup>68</sup> Existuje řada způsobů, jak vést rozhovor. Mému záměru však vyhovuje polostrukturovaný typ rozhovoru, s jehož pomocí je možno porozumět pohledu jiných lidí bez toho, že by je badatel omezoval výběrem otázek. Je možno získat subjektivní názory a ověřit si, zda respondent otázce rozuměl.<sup>69</sup> Takový rozhovor má předem dány hlavní otázky, které jsou otevřené a dávají respondentovi možnost se volně rozprávět. Zároveň však zaručují, že budou v rozhovorech probírána stejná témata, která jsou důležitá pro zodpovězení výzkumných otázek. „Základním účelem tohoto typu interview je co nejvíce minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru. Data z takového interview se snadněji analyzují, protože jednotlivá témata se lehce v přepisu rozhovoru lokalizují. Struktura informací je dána sekvencí otázek.“<sup>70</sup> Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je dále to,

---

<sup>68</sup> HARTL, 2010, s. 506

<sup>69</sup> HENDL, 2005, s. 76

<sup>70</sup> HENDL, 2005, s. 173

že badatel může klást otázky upřesňující, doplňující, a tím téma rozhovoru přizpůsobovat právě získaným zjištěním a rozkrývat tak další důležité aspekty.

## **Výběr výzkumného vzorku**

Abych zjistila, zda současná sociální práce ve své praktické činnosti zohledňuje možná etnická specifika romských klientů, rozhodla jsem se pro respondenty z řad terénních sociálních pracovníků. V rozhovorech s nimi mohu zaznamenat, jak přístupy a metody, které jim předepisují standardy jejich organizace a jejich metodičtí vedoucí, ale také jejich osobní styl sociální intervence. Přestože jsou terénní sociální pracovníci profesionálové, vnášejí do své práce i své osobnostní charakteristiky a kritické myšlení, které jejich sociální intervenci ovlivňuje. Předpokládám, že zjistím, nejenom to, jak v sociální intervenci postupují v rámci doporučení jejich organizace, ale také jaké jsou jejich subjektivní postřehy a zkušenosti v práci s romskými klienty. K tomu, aby mi respondenti odpověděli svobodně, bez obav, že se nevyjádří v souladu s étosem organizace, mi dopomohlo, že celý výzkum je v anonymní podobě. Z dojednávání výzkumného rozhovoru s jednotlivými pracovníky pak také vyplynulo, že většina z nich by nebyla ochotna mi rozhovor poskytnout v případě, že by nebyl anonymní.

Při výběru výzkumného vzorku jsem postupovala metodou náhodného stratifikovaného výběru. Tento výběr je dán tím, že jsem oslovila většinu organizací na území Prahy a středočeského kraje, které poskytují terénní sociální práci a jejichž cílovou skupinou jsou lidé ohrožení sociálním vyloučením. Vyloučila jsem streetworkery, kteří pracují pouze s mládeží a jejich terénem je ulice a ne domácnost klientů. „Populace je rozdělena do skupin homogenních vzhledem k nějakému jasnému kritériu a jedinci jsou vybíráni do vzorku náhodně z těchto skupin.“<sup>71</sup> Domnívám se, že tomuto požadavku mohu vyhovět tím, že jednotliví respondenti jsou z různých organizací, které svou činnost a poslání jasně vymezují. Rozhovory jsem vedla se sedmi pracovníky, z nichž bylo pět na pozici terénních sociálních pracovníků, dva na pozici terénních pracovníků. Odlišné pracovní pozice vychází ze zákona o sociálních službách, praktický dopad na přímou práci s klientem však nemají.

## **Struktura rozhovorů a metoda získávání dat**

Struktura otázek rozhovoru je rozdělena do čtyř sekvencí. Úvodní otázky směřují k popisu poskytované služby, jejímu poslání, ale také k tomu, jaká je

---

<sup>71</sup> DISMAN, 1993, s. 107

pozice a pracovní náplň pracovníka a jak dlouho se danou problematikou zabývá. Další okruh otázek je zaměřen na přístupy a metody práce, které pracovník využívá. Otázky zjišťují, jak obvykle dochází k prvnímu kontaktu s klientem, jak pevná je struktura konzultací a zda se pracovníkům daří dojednávání a směřování zakázky k osobnímu cíli klienta. Další kategorie otázek je zaměřena na romství klientů. Od otázek, které zjišťují to, zda pracovník vnímá specifika romských klientů, až po otázky, které zjišťují znalosti pracovníků v oblasti romských tradic a zvyklostí. Čtvrtá kategorie otázek se snaží propojit otázky z druhého a třetího okruhu. Jsou to tedy otázky po metodách a přístupech s ohledem na práci s romskými klienty a dále na to, zda se pracovníci domnívají, že jsou odlišné metody práce zapotřebí, či nikoli.

Rozhovory s respondenty byly nahrávány na diktafon spolu se souhlasem s tímto nahráváním. Po spuštění diktafonu jsem se zavázala k tomu, že účast na tomto výzkumném šetření je anonymní, stejně jako organizace, kterou respondenti zastupují.

Nahrávky rozhovorů jsem v co nejbližší době přepsala do textové podoby. Následně jsem rozhovory jeden po druhém analyzovala. V získaných rozhovorech jsem hledala spojitosti a opakující se informace, zejména takové, které korespondovaly s mými výzkumnými otázkami. Pravidelnosti v rozhovorech jsem označovala kódy, ze kterých jsem pak vytvořila kategorie týkající se mých výzkumných otázek. „Většinou se přistupuje k analýze pomocí kódování, tedy systematickým prohledáváním dat s cílem nalézt pravidelnosti a klasifikovat jejich jednotlivé části. Na tuto fázi vždy navazuje snaha výsledky této analýzy interpretovat jako celek, aby bylo možné o nich vyprávět určitý příběh.“<sup>72</sup>

## **Analýza rozhovorů**

### **Poslání služby a cílová skupina**

Všichni respondenti v mém výzkumném šetření pracují ve službě Terénní programy. Jejich cílová skupina je shodná. Pracovnice č. 2 uvádí: *My jsme pro lidi postižený patologickými jevy a potom pro vyloučený lokality.* Pracovník č. 3 doplňuje: *(...)nebo jsou to lidi, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci momentálně tím, že jsou zadlužení, bez adekvátního příjmu. Ze všech odpovědí vyplývá, že jejich služba je zaměřena na lidi, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením nebo se v sociálním vyloučení již nachází.*

Rozdíly ve výpovědích jsou v tom, s kolika romskými klienty pracovníci spolupracují. Podíl romských klientů ve službě se pohybuje na škále od 20% až

---

<sup>72</sup> HENDL, 2005, s. 226

po 90%. Jejich podíl je pak výrazně nejvyšší v případě konzultací v rodinách oproti konzultacím v kancelářích, kde naopak převažují neromští klienti.

Délka praxe respondentů se pohybuje na přímce od 2 až do 15 let. Čtyři ze sedmi pak tuto práci vykonávají déle než 5 let.

V kategorii vyhledávání klientů a způsobu navazování spolupráce s klienty jsem našla společné způsoby zejména v tom, že je klientům služba doporučována pracovníky úřadů a jiných institucí. Liší se pak míra aktivního vyhledávání klientů ve vyloučených lokalitách, přičemž u pracovnice č. 4 jsem takový způsob vůbec nenalezla. Ostatní pracovníci shodně uváděli, že klienty získávají buď prostřednictvím doporučení od stávajících klientů, anebo tak, že spolupráci s klienty navazují přirozeným pobytem v lokalitách. Pracovnice č. 2 popisuje: *Protože v té lokalitě neexistovala podobná služba, takže jsme museli klienty oslovit, kontaktovat, a to se dělo prostřednictvím té terénní práce, museli jsme se dostat do lokalit, navázat důvěru, aby ti lidé měli zájem využívat naši službu a aby se o ni také dozvěděli.*

### **1. dílčí výzkumná otázka: Jaké metody a principy v sociální práci terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci nejčastěji využívají?**

Při zjišťování principů, metod a technik sociální práce jsem u všech respondentů našla shodný princip v přístupu ke klientům, a tím je individuální přístup. Všichni zdůrazňovali, že ke každému klientovi přistupují individuálně, s respektem k jeho sebeurčení. Pracovnice č. 6 o tom, hovořila takto:(...) tzv. „šitý na míru“ *konkrétnímu klientovi*. Pracovnice č. 7 uvádí: *Nejčastější metodou jsou motivační rozhovory, je to hodně o individuálním plánování. Ze všech rozhovorů vyplynulo, že pracovníci pracují pomocí individuálního plánování s klientem, hledají osobní cíl klienta a společně s klientem stanovují postupy jak ho dosáhnout. Pracovnice č. 2 k tématu uvádí: Samozřejmě, na začátku spolupráce se sestavuje klasickéj individuální plán, jako v každé sociální službě. Já chci jenom říct, že s tou romskou klientelou je to hrozně složitý, prostě vy si něco za velkého nadšení stanovíte, že něčeho dosáhnete, a de facto za půl roku zjistíte, že jste řešili deset jiných věcí, protože ten původní cíl ani vlastně nechtěli řešit. Pracovnice č. 1. říká: to, co my děláme, je přístup založený na individuálním přístupu a měl by být založen na zkompetentňování toho klienta.*

Na zkompetentňování klientů dbají i další pracovníci. O této metodě v soc. práci hovořilo pět pracovníků. Pracovnice č. 2 uvádí: *Vedeme je k tomu, aby si věci vyřizovali sami, třeba vyřizování přes telefon, či nějaké pracovní schůzky. Je třeba pořád je tlačit k tomu, aby se ty věci učili dělat tak, jak maj, aby když ta služba skončí, aby už věděli jak na to. Pracovník č. 3 zkompetentňující přístup popisuje takto: Takže já těm klientům na začátku spolupráce vysvětlím, jak mají postupovat, ale pak se snažím, aby ty věci dělali sami, aby se učili*

*samostatnosti, snažím se je zplnomocňovat. Pracovnice č. 7 říká: takže my se snažíme, aby si ty cíle, které společně stanovili, aby si je přijali za své, a byli v jejich řešení aktivní. Pracovnice č. 4 zmiňuje systemický přístup a dodává: (...) primárně jde o zájmy toho klienta, jeho vnitřních zdrojů, jeho zkušeností na které lze navázat.*

Shodnou zkušenost mají pracovníci v procesu dojednávání osobního cíle klienta. Většina uvádí, že se jedná o poměrně dlouhé období, ve kterém se první zakázka, kterou klient přináší, může proměnit na zcela jiné osobní cíle tím, že se postupně rozkrývá složitá životní situace klienta. Pracovnice č. 6 vysvětluje: *Domnívám se, že je nutné se nejdříve s klienty seznámit, poznat je (jak žijí, co denně prožívají, kde se pohybují, zážitky z dětství, zvyky apod.), k tomu slouží mnohdy neformální přístup – „jen tak si popovídat!“ Považuji to za nutné právě k získání důvěry ze strany klienta a také k tomu, aby na základě poznání klientova postoje k životu, a tím pádem priorit a hodnot, bylo možné vytvořit efektivní plán spolupráce. Pracovník č. 3 tuto problematiku popisuje takto: *Takže ono je lepší, hlavně ze začátku, s tou formulací té zakázky počkat, a tu situaci nebo historii se snažit lépe poznat. Protože se stává, že s čím klient přijde na začátku je vlastně zástupný.**

Všichni pracovníci zdůrazňují svou snahu a nutnost získání klientovy důvěry. Pracovnice č. 5 odpovídá na otázku po metodách a principech v sociální práci takto: *V první řadě jde o to, aby byla navázaná důvěra, to je prvořadé. Je to o tom, že pokud jde o romské klienty, tak ten romský tréňák má k těm klientům blíž. Pracovnice č. 6. také zmiňuje důvěru vzhledem k etnické příslušnosti: *Vzhledem k tomu, že nejsem Romka, jde zde především o navazování důvěry, které trvá déle a nikdy není jakoby automatické jako u neromských rodin. Ta důvěra také není taková, co se týče výchovných pohledů nás Neromů a romských klientů, nedůvěra tkví hlavně v tom, že naše rodiny z romského pohledu nedrží při sobě tak, jako jejich. Ostatní pracovníci o důležitosti navázání důvěry hovořili, nazabývali se jí však s ohledem na odlišnou etnickou příslušnost.**

Získání a udržení důvěry pak souvisí i se způsobem vedení konzultací, kdy většina pracovníků připouští, že je důležité neformální vedení rozhovoru. Jak uvádí pracovnice č. 1: *Úplně cítím, že když tam není ten prostor pro to popovídání, že člověk ztrácí realitu, ten kontakt s tím člověkem přestává být živý. Pracovnice č. 4 pak uvádí: *Není to až tak strukturovaný, záleží na tom člověku. Pokud ten klient tíhne k tomu, že až moc se rozpovídává a je moc doširoka, tak to strukturujeme, ale jinak nejme na tu strukturu až tak vázání, spíš se snažíme to sezení nechávat na tom klientovi, na tom, co on potřebuje získat tím časem, co mu dáváme. Pracovnice č. 5 uvádí: *Někdy klientovi stačí jen si popovídat, protože se mu uleví. Je pro něj důležité, že má někoho mimo tu širší rodinu, někoho, kdo mu naslouchá a je schopen ho pochopit. Někdo kdo***



mu i trpělivě vysvětluje věci. Pracovnice č. 7, která také zdůrazňuje, jak je důležité si s klienty neformálně popovídat, říká: *Ale vidím, že těm lidem to pomáhá, jen tak si pokecat, je to takové lidštější. Kolikrát se dozvídám věci, které bych nechtěla ani vědět, ale některé informace, které takto vyplynou, jsou pro mě důležité, třeba že jsou zadlužení ještě jinde, než jsou oficiální půjčky.*

## **2. dílčí výzkumná otázka: Nachází terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci u svých romských klientů společná specifika?**

Odpověď na tuto dílčí výzkumnou otázku se posupně vyprofilovala také pomocí otázek, které směřovaly k jiným skutečnostem. U většiny respondentů, však byla první reakce negativní. S prvním nadechnutím odpovídali, že je to hodně individuální a nemůžou zobecňovat. Postupně jsme se však dostávali k velké spoustě specifík.

Často se opakovalo to, že většina romských klientů nepřijala vzdělání jako svou hodnotu. Pracovnice č. 6 k úrovni vzdělání romského etnika uvádí: *Na druhé straně u Romů zase nechut' a nezapojování se do „kultury“ lidí, kteří je neuznávají jako rovnocenné partnery. Kolik Romů např. v 60. letech studovalo střední nebo snad vysokou školu? Jakou tedy mají Romové vidět hodnotu ve vzdělávání svých dětí?* Pracovnice č. 1 uvádí problém vzdělání na prvním místě. *No tak to může být třeba to, že jim tolik nezáleží na vzdělání dětí, říkají: „Mě taky stačila základní škola, tak jim to bude stačit taky,, nebo „Na zvláštní jim bude líp“. Potom se často setkávám s tím, že hlavně ty holky už nechtějí jít na učňák, protože říkají, že už budou mít rodinu.*

Dalším nejčastěji opakovaným specifíkem byla neschopnost plánování, absence aspirací a vizí do budoucna, řešení problému tady a teď. Pracovnice č. 1 k tomu říká: *Některí klienti říkají: „my jsme chvilkoví“.* Pracovnice č. 2 uvádí: *Oni jsou takoví živelní, oni nepřemýšlí nad tím, co bude za rok, já jsem se s nimi naučila fungovat tady a teď. Takže problém řeší, když nastane, i když se dalo už dříve očekávat, že k tomu dojde.* Pracovnice č. 5 rovněž zdůrazňuje: *Třeba Romové neplánují, co bude zítra. To je prostě o tom, že žijou teď a využívají toho, co je teď, protože zítra tady bejt nemusím. Tahle ta schopnost nám vždycky chyběla, my jsme nikdy neplánovali budoucnost, žijeme naplno ze den na den. Je to tak. No a je to důležitý a má to negativní vliv na jejich sociální situaci.* Pracovník č. 3 upozorňuje na absenci vizí do budoucna: *Zatímco ti Romové tohle nemají, nemají jakoby žádný cíl kam se dostat, řeší ty problémy tady a teď, teď mi hrozí vyhazov z bytu, teď nemám peníze – vzali mi dávky. Nemají tu vizi do budoucna, něco zásadně změnit.* S aspiracemi a vizemi do budoucna pak souvisí i jev, kterého si všimají 3 pracovnice, které uvádí, že velice častá je brzká gravidita dívek. Pracovnice č. 7 říká: *Většinou ty romský holky jsou strašně brzo gravidní, je to jejich jediná vize do budoucna, to že budou mít vlastní děti-rodinu.* Pracovnice č. 1 má stejnou zkušenost: *Potom se*

často setkávám s tím, že hlavně holky nechtějí už jít na učňák, protože říkají, že už budou mít rodinu, často už v patnácti s někým žijí. Dále pracovníci uváděli, že mezi společná specifika patří jejich živelnost a schopnost se radovat, což dle mého názoru také patří do kategorie vnímání času.

Častým tématem byla také široká romská rodina. Názory na to, zda do dnešních dnů přetrvává solidarita a soudržnost v romské rodině se však lišily. Pracovnice č. 1, 2, 7 se spíše domnívají, že její význam a hodnota klesá. Pracovnice č. 1 uvádí: *No a když se říká, že žijí hodně pohromadě, tak mě se to tak nezdá, čím dál častěji se setkávám s tím, že např. rodiče chtějí aby se ty jejich děti osamostatnily, nebo ty děti nechtějí žít s rodiči, chtějí svoje nebo: „dcera mi teď dala pětset, ale ona více nemůže, má vlastní děti“.* Pracovnice č. 7 říká: *Třeba co se týče té široké romské rodiny, tak o tom často přemýšlím, jak to je. Hodně těch rodin jsou znesvářených, ale ono to hodně ovlivňují ty drogy. Takže ono to je do určité míry, jaká je ta solidarita v té rodině, ale je pravda, když někdo z rodiny nemá na nájem, tak jsou schopni se zadlužit, aby mu pomohli, to se děje často, neřeší v tu chvíli budoucnost.* Pracovnice 2 pak o solidaritě v romské rodině hovoří takto: *Je to taková zvláštní soudržnost, oni jakoby fungují, ale jen proto, že nemají kam jít, jinak by odešli a osamostatnili se. A jsou taky na sebe vázání tím, že čím víc jsou pospolu tím, mají vyšší příjem z dávek a celkově jsou na tom lépe.* Jiní pracovníci si tolik nevšímají toho, že k solidaritě v širší rodině jsou její členové přinuceni okolnostmi, tím, že nemají jinou možnost, a pracovnice č. 4 k tématu uvádí: *Myslím, si že jsou více schopní žít v menším prostoru v bytě, že je tam vyšší pospolitost v tý rodině. S tím jsem se setkala, že byli schopni převzít péči o dítě v rámci širší rodiny, tak tam asi taková větší podpora je.* Pracovnice č. 5 tento problém vidí takto: *Je to o tradicích, ve smyslu toho, že více držíme pohromadě, že když má problém jeden, tak to je věcí celé té širší rodiny. Když nebude mít jeden nic, tak nebudou mít nic všichni, prostě si pomůžou. Když se řeší jeden, tak se řeší celá rodina. Romové drží více při sobě, dělej se o ty problémy. Pomáhají si jeden druhému, nenechají svého příbuzného natolik padnout, aby skončil úplně na dně.*

2 pracovnice si všímaly také toho, jak jsou v romské rodině vychovávány děti. Pracovnice č. 7 uvádí: *Jo a další věc mě napadá, která je jim hodně společná, je to, že oni hodně dají na to dítě. Že prostě, to co chce dítě, tak to oni se snaží mu dát, bez ohledu na to, zda mu to může poskytnou nějakou větší hodnotu do budoucna. Výchovu jakoby řídí dítě a ne ti rodiče.*

Mezi specifika, která pracovníci uváděli, která se však v jejich výpovědích neopakovala, byla: nespolehlivost, nepravdomluvnost, množství aktuálních problémů, hrdost, matriarchální uspořádání-žena řeší problémy rodiny.

### **3. dílčí výzkumná otázka: Domnívají se terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci, že tato společná specifika romských klientů jsou dána jejich etnicitou nebo životem v sociálním vyloučení?**

V odpovědích na tuto otázku pracovníci hodně váhali. Ve většině případů odpovídali, že neví. Přikláněli se spíše k tomu, že popsané vlastnosti a tradice jsou naučené strategie chování a myšlení, které se v jejich životě vyplácí a v jejich situaci jsou zcela racionální. Pracovnice č. 1 odpověděla: *Já nevím, jakou roli v tom jejich životě hraje to jejich romství nebo špatná sociální situace.* Pracovnice č. 7 uvažuje takto: *Já si spíš myslím, že tyto vlastnosti a strategie chování jsou způsobeny tím, v jakých podmínkách žijou. Ale taky je možné, že je to taková kombinace života v chudobě, etnických tradic, a nějakého etnického archetypu.* Pracovnice č. 5 vyjádřila názor, (...) *že tradice nehraje tak významnou roli v sociálním vyloučení. Spíše jde o životní podmínky, ve kterých se ti lidé nachází.* Pracovník č. 3 se k této otázce vyjadřuje takto: *Já nevím, myslím si, že to ani nejde určit, u každého je to taky jiný, u někoho jsou silnější tradice a hodnoty, které vychází z etnicity, a jiní naopak podleli tomu způsobu života, ve kterém dlouhodobě žijí. Protože to jsou už tak silně zvnitřněné věci, že je těžké najít jejich pravou příčinu.* Pět pracovníků vzpomnělo také na tradice, které dle jejich názorů u většiny Romů přetrvávají a je možno je považovat za kulturní specifikum. Pracovníci mají zkušenost s tím, že v případě úmrtí či narození dítěte rodina vystrojí nákladný obřad. Rodina je schopna se kvůli velkému a okázalému obřadu zadlužit. Pracovnice č. 7 říká: *Tím, že pracujeme s těma nejchudšíma Romama, tak tam se často setkávám s tím, že když někdo zemře, tak oni musí vystrojit nákladný pohřeb. Oni se kvůli tomu klidně zadluží, protože oni musí ukázat, že se s tím svým příbuzným umí rozloučit, postarat se o něj i kdy zemře.* Pracovnice č. 5 pak hovoří i o křtinách: *Jde o situace, kdy rodina vystrojí velký pohřeb, křtiny. I když je rodina na dávkách, tak ty lidi si na to pučej a zadluží se – to je to nejposlednější, zásadní je, aby to proběhlo, jak se sluší a patří, podle jejich tradice. I když si tím ve své sociální situaci pohorší, ale to už tak důležité není.*

### **4. dílčí výzkumná otázka: Co podle terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků může dopomoci sociálnímu vzestupu romských klientů?**

Všichni pracovníci shodně uváděli, že služba, kterou poskytují, není schopna sama o sobě do klientova života přinést potřebnou změnu. Všichni upozorňovali na to, že je potřeba, aby stát, obce a instituce vytvářeli vhodné podmínky pro jejich začlenění. Shodně uváděli, že je potřeba řešení v oblasti bydlení, zaměstnávání a vzdělávání. Podle pracovníků je přínosem jejich služby poradenství, poskytování informací. Pracovnice č. 1 uvádí: *Já si myslím, že hlavně může zabránit nějakému propadu, když ten člověk přijde*

včas, tak může být uchráněn nějakému podvodu, navršením pohledávek, úroků. Pracovník č. 3 říká: *Klient je velmi často v nějaké informační nerovnováze ve srovnání se zbytkem populace. Ten klient potřebuje vědět spoustu věcí a to pro řešení svých úplně běžných záležitostí způsobem, který je pro něj komfortní, je potřeba zpřístupnit jim informace.* Pracovnice č.5 to vidí takto: *Klienti si dobře uvědomují, co by měli dělat. A zvláště ta mladší generace, oni vědí, že je důležité vzdělávání, atd. Já bych řekla, že i když todle všechno ví, že když budou mít vzdělání, lépe najdou práci, budou mít peníze, aby mohli lépe bydlet. Ale jim chybí ten odrazový můstek.* Pracovnice č. 2 si všímá tohoto: *Ale myslím si, že dostat se do sociálně vyloučené lokality je hodně jednoduchý, ale dostat se odtamtud pryč, tak to je hrozně obtížný. A hlavně pro ty děti, co tam vyrůstají, tak pro ně je pak strašně obtížný nastartovat se k nějakému jinému životu.*

### **Hlavní výzkumná otázka: Zohledňují terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci při své práci etnické hledisko svých klientů?**

Jednoznačnou odpověď na mou hlavní výzkumnou otázku jsem v rozhovorech s pracovníky nenašla. Jedna skupina pracovníků zdůrazňovala, že poskytuje stále stejnou službu, a že záleží vždy na konkrétní zakázce a jedinci, či rodině. Vysvětlovali, že pokud chtějí dosáhnout zdárného naplnění cíle, je nutné, aby postupovali tak, jak je potřeba, bez ohledu na daná specifika. Pracovnice č. 4, v jejichž službě je Romů nejméně, odpověděla takto: *Co se týče poskytování služby, poskytujeme všem stejné služby. My přistupujeme ke všem stejně, můžeme zohledňovat nějaký jejich hodnoty, kulturní zvyklosti, ale to základní, aby měli příjem, aby měli střechu nad hlavou a jejich děti ve škole prospívali, to je u všech stejný. My s téma Romama nemáme až tak moc zkušeností.* Pracovnice č. 7, která má naopak většinu romských klientů, říká: *Já to etnické hledisko nepovažuji za důležité, já to při té práci nezohledňuju, při individuální práci se na to nezaměřuju. Pro mě to nejsou etnický specifika, ale spíše zažitý stereotypy z toho, v jakém prostředí žijí a že žijí v permanentní chudobě.* Pracovník č. 3 uvedl, že daná specifika zohledňuje, na jeho práci to však praktický dopad nemá, uvedl: *No tak já třeba tu konzultaci vedu stejně, samozřejmě se přizpůsobuju schopnostem a dovednostem toho klienta. Mám ty specifika na zřeteli, na jiný věci kladu důraz, jinak se ptám. Ale jinak si myslím, že nemusíš být expert na Romy, abys s nimi mohl dobře pracovat. Někdy to naopak může být i nevýhoda, protože jim víc věcí pustíš, přejdeš jejich nezáměrem, zkrátka, že jim dáváš úlevy.* Pracovnice č. 1 uvedla, že pokud to dělá, tak leda nevědomě. *Vědomě přistupuji k těm lidem individuálně, snažím se zjistit, jak na tom ten člověk je, jestli mi rozumí, umí číst, jaké má schopnosti, kompetence a tak.*

Tři pracovnice pak vyjádřily jasné stanovisko, že na specifika romských klientů berou ohled a že je to dle nich důležité. Např. pracovnice č. 5 uvedla: *Určitě. Třeba u olašských romů je důležité dědit a mít toto zděděné zlato. A to není o tom, že by jinak byli bohatí, ale jen se předvádí to zlato. A pak úřednice po nich chce, aby to zlato prodali, ale to oni nikdy neudělají. Je to pro ně hodně vysoká hodnota. Ale kdyby ona věděla, že to patří k jejich kultuře, to je jako když nosíš amulet. Pro ně to je hodně důležité, oni mají různé druhy těch šperků a podle toho oni i poznají, z jakého rodu jsou. Mělo by se přihlížet na ty hodnoty a tradice těch Romů.* Pracovnice č. 2 k tématu říká toto: *Určitě. Je důležité uvědomit si, neočekávat, že se to podaří, být hrozně trpělivá, nezlobit se na ně, být až shovívavá. Často říkám: „tak se nám to nepovedlo, zkusíme to tedy znovu“.*

## **Interpretace**

Přestože se mi nepodařilo zajistit větší výzkumný vzorek, u některých jevů jsem dospěla k nasycení. Všichni pracovníci zdůrazňovali, že základem jejich práce a vztahu s klientem je individuální přístup. Upozorňovali na to, že není možné žádná objevující se kulturní specifika vztahovat na všechny klienty. Tento přístup plyne také z toho, že sociální intervence je poskytována na základě zákona č. 108/2006, o sociálních službách a na něj navazujícími standardy kvality sociální služby. Každý pracovník sestavuje s klientem individuální plán spolupráce, kde pracovník pomáhá klientovi ve formulaci osobního cíle. Mezi základní princip terénní sociální služby patří dodržování práv uživatele, tedy respektování vůle, ochrana důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatele. Co se týče dalších principů, nejčastěji jsem u pracovníků nalézala princip zplnomocňování klientů, tedy přenášení odpovědnosti a aktivity v co největší možné míře na klienta. Vedle strukturované sociální intervence, která směřuje k plnění dohodnutých úkolů a vede k naplnění osobního cíle klienta, zdůrazňovala většina pracovníků potřebu tuto strukturu v určitých okamžicích odložit. Zmiňovali, že je ve spolupráci důležité zachovávat lidský vztah, vztah člověka k člověku. Je dle nich nutné klienta trpělivě vyslechnout i mimo oblast řešených problémů, neformálně si s ním popovídat bez toho, že by tím přímo naplňovali plán spolupráce. Co se týče otázky poskytování sociální služby, zjistila jsem, že jsou pracovníci dobře odborně vzdělaní a ve své sociální intervenci postupují dle platného zákona a standardů kvality v sociálních službách.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku, zda terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci nachází u svých klientů společná specifika, není jednoznačná. Všichni pracovníci uvedli, že ne. Ke každému klientovi přistupují individuálně, vzhledem k tomu, že je každý klient jiný. Určitá specifika, která

se u romských klientů objevují, však nakonec v průběhu rozhovoru uvedli všichni. Vyplynulo tedy, že přesto, že určitá specifika u romských klientů je možno nalézt, není možno je přenášet na všechny romské klienty, kteří jsou sociálně vyloučení.

Vztah mezi společnými specifiky a etnickou příslušností klientů pracovníci nevidí jako průkazný. Uvedli, že se spíše domnívají, že většinou jsou strategie chování a stereotypy myšlení reakcí a přizpůsobením na život v dlouhodobě špatné sociální situaci. V rozhovorech se však objevily tradice a hodnoty, jejichž základem je etnická příslušnost a dle mého názoru přímo nesouvisí s životem v sociálním vyloučení. Mezi takové tradice patří organizování nákladných křtin a pohřbů. Pracovníci uvedli, že pro romské rodiny mají tak vysokou hodnotu, že jsou ochotni se kvůli nim zadlužit a sociálně si pohoršit.

V odpovědích všech pracovníků se objevila jistá skepse v tom, zda mohou pomocí své služby poskytnout klientům takovou podporu, která je bude motivovat k sociálnímu vzestupu. Všichni shodně uváděli, že služba terénní programy může pomoci zabraňovat sociálnímu vyloučení, obtížně však už může lidi ze sociálního vyloučení integrovat. Zdůrazňovali, že v této fázi je velmi důležitá existence navazujících sociálních služeb, jako je podpora vzdělávání v rodinách, zaměstnávání a bydlení. Uváděli, že bez toho, že by měli obce zájem problém sociálního vyloučení skutečně řešit, není možné lidem, rodinám a skupinám nacházejícím se v sociálním vyloučení skutečně pomoci. Někteří pracovníci se spíše domnívají, že pokud se to nějakým klientům podařilo, bylo to způsobeno spíše jejich osobnostními kvalitami, než službou, která jim byla poskytována.

Výsledky mého výzkumného šetření neposkytují jednoznačnou odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: Zohledňují terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci při své práci etnické hledisko svých klientů?

Část terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků při své práci etnické hledisko svých klientů zohledňuje. Umožňuje jim to lépe porozumět některým rozhodnutím klientů a nemít jim jejich rozhodnutí za zlé. Ve svém přístupu ke klientovi jsou pak shovívavější, snaží se klienta opakovaně motivovat ke změně. Další část pracovníků si etnicity svých klientů nevšímá, protože je přesvědčena o tom, že při řešení zakázek etnicita nehraje žádnou roli. Poslední skupina pracovníků pak o etnicitě klientů nepřemýšlí, tudíž ji ani nezohledňuje.

Domnívám se, že tento výsledek je dán tím, že pro terénní sociální pracovníky a terénní pracovníky není jednoduché téma etnicity romské populace prakticky uchopit. Ve svém terénu se setkávají se spoustou variací na toto téma. Dobrý profesionální přístup jim zaručuje vztah s klientem založený na individualitě. Mnoho pracovníků nemá tento termín pojmově zpracován. Jejich úvahy většinou nesměřují k sebepojetí a integritě klientů, ale spíše

k tomu, jak na ně pohlíží majorita a jaké vlastnosti jim přisuzuje. Tomuto zobecňování se pracovníci brání a ve většině případů odmítají jednotlivým klientům nějaká společná etnická specifika přisuzovat.

Menší část pracovníků, zejména ti, v jejichž službách jsou romští klienti zastoupeni méně, přiznává, že toho moc o životě a historii Romů neví a jsou přesvědčeni o tom, že by jim to ani nijak výrazně v práci nepomohlo.

## Diskuse

Z výsledků mé výzkumné sondy vyplývá, že zkoumání etnických specifík romských klientů není v současné době mezi sociálními pracovníky stěžejním tématem. Pracovníci na mé otázky hledali odpovědi velice těžko, poznala jsem, že takto o problematice běžně nepřemýšlí. Je však patrné, že terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci si uvědomují určitá specifika, dokážou je pojmenovat a ve své sociální intervenci na ně v případě, že se týkají řešené zakázky, brát ohled. V posledních letech došlo k výrazné profesionalizaci sociálních pracovníků, k čemuž přispěl Zákon o sociálních službách a zejména pak Standardy kvality pro terénní sociální práci. Terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci se naučili klást důraz na nové principy v sociální práci, mezi které patří například zplnomocňování klientů, přístup zaměřený na úkoly a individuální plánování služby. Další jev, kterému se snaží terénní sociální pracovníci čelit, jsou předsudky o romské populaci. To je dle mého názoru také jeden z hlavních důvodů, proč pracovníci neradi zobecňovali, což se v mém šetření prokázalo velmi silně.

Dalším úskalím, které si pracovníci uvědomují, je to, že v některých případech je těžké odhalit pravou příčinu určitého naučeného jednání a myšlení. „(...) skutečnost, že většina archetypů sociálního chování je u samotných Romů zasuta v podvědomí, neprojevují se přímo, nejsou uvědomovány, prezentovány, ale „prožívány“ a není možné se na ně přímo dotazovat. Nejsou totiž jako odlišnosti samotnými Romy chápány, protože jejich znalost chování v obdobných situacích u majoritní populace je neznámá nebo zprostředkovaná.“<sup>73</sup> Mnohé strategie chování a myšlení však mohou být pouze naučené, získané životem v sociálním vyloučení. Tomuto přesvědčení odpovídá teorie chudoby a také výpovědi některých sociálních pracovníků. Například není zcela jasné, zda chování zaměřené na přítomnost není jen logickou odezvou přizpůsobením se životu v chudobě, kde není žádná perspektiva ke změně.

Domnívám se, že je velmi důležité ke klientům přistupovat individuálně, s respektem k jejich jedinečnosti. Myslím si však také, že je prospěšné a

---

<sup>73</sup> FRIŠTENSKÁ, 2003, s. 27

důležité vnímat sociokulturní specifika a zacházet s nimi tak, aby klient rozuměl tomu, jaké výhody či nevýhody mu přináší. „Perspektiva etnicity či romství zde vede spolehlivě na scestí. (...) Neexistuje nic jako „etnický klient“, „romský klient“. Klienti jsou různí a liší se od sebe tisíci různými způsoby. To neznamená, že by romští klienti z prostředí sociálně vyloučených městských enkláv neměli (ve statistickém smyslu) svá sociokulturní specifika. Ale většina toho, s čím sociální pracovník pracuje, pokud pracuje dobře, je adekvátní pojímat jako individuální rysy a projevy, uchopitelné pojmovými nástroji psychologie a sociální psychologie, a proto nezakládá žádnou „romskou“ sociální práci.“<sup>74</sup>

To co jsem se dále do terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků dozvěděla je, že na populaci sociálně vyloučených Romů není možno nahlížet jako na komunitu. Lidé si v tomto prostředí ve většině případů nejsou sousedy proto, že by chtěli žít společně, ale proto, že nemají možnost výběru. Z výpovědí mých respondentů jsem získala celkový dojem, že většina Romů své romství neprožívá natolik, aby je spojovalo. Zdá se, že se více jedná o charakteristiky připisované vnějším prostředím, než o to, jak se identifikují sami Romové. „Nejúspěšnější sociální služby, které dovedou poskytnout nejadekvátnější pomoc sociálně znevýhodněným nebo ohroženým Romům, nejsou ty, které jsou vytvářeny pro Romy, nýbrž ty, které dokáží poskytnout specifickou pomoc s daným komplexem problémů či starostí všem sociálně vyloučeným a ohroženým s ohledem na jejich individuální situaci, v níž něco jako kultura, sebeidentifikace nebo fyzický vzhled mohou, ale nemusí hrát roli.“<sup>75</sup>

Poznatky, které jsem uvedla v teoretické části mé práce, stejně jako ty, které jsem získala z rozhovorů s terénními sociálními pracovníky, mě přivedly k názoru, že impulz pro zohledňování etnického hlediska by měl vycházet od klienta. Terénní sociální pracovník či terénní pracovník by měl znát možná sociokulturní specifika svých klientů a neměl by je zaměňovat s etnickými. Jejich zaměňování může vést k neporozumění a bariérám ve spolupráci.

Některé cíle přináší sám terénní sociální pracovník, který je nejen profesionálem podřízeným standardům služby, kterou reprezentuje, ale také lidskou bytostí. „Ať člověk chce či nechce, věci se dějí, situace se mění, mozek myslí, nápady přicházejí. Jinými slovy, změna je všudypřítomná. Změna je ovšem také to, po čem pracovník touží, k čemu chce dospět, co jej uspokojuje. Potřebuje vidět změnu v klientově chování, názorech, myšlenkách, způsobech a projevech. Podle toho, zda taková změna nastala, může pracovník také soudit, že jeho práce měla smysl, byla úspěšná, došla k cíli. Proto se snaží

---

<sup>74</sup> MORAVEC, 2006, s. 45

<sup>75</sup> tamtéž, s. 28



změnu ovládnout, předvídat ji a způsobit. Jediné, co však skutečně může dělat, je dát ke změně podnět. Samotnou změnu, kterou by rád u klienta viděl, musí uskutečnit, prožít a unést klient sám.<sup>76</sup> Terénní sociální pracovníci určitá společná specifika u svých klientů nachází, ale nedokážou jim ve většině případů svou práci přizpůsobovat, protože jim optimální nástroje schází.

Domnívám se, že v tomto případě je důležitá provázanost sociálních služeb. Navazující programy jako podpora vzdělávání v rodinách, předškolní vzdělávání, nízkoprahové a zájmové kluby pro matky s dětmi a pořádání osvětových akcí by dle mého názoru měly být součástí sociálních služeb, jejichž cílem je integrace sociálně vyloučených Romů.

---

<sup>76</sup> ÚLEHLA, 2009, s. 101

## Závěr

Ve své práci jsem uvedla hlavní příčiny toho, proč jsou sociálním vyloučením v masivní míře zasaženi právě Romové. Na tuto problematiku nahlížím z pohledu sociokulturních specifik sociálně vyloučených Romů a vysvětluji, jak jimi mohou být limitováni v sociálním vzestupu. Zabývám se také tím, jaký rozdíl je mezi integrací a asimilací. Všímám si toho, co tyto cesty vymanění se ze sociálního vyloučení mohou pro jejich nositele znamenat.

Aby bylo možno porozumět vlivu etnických specifik na sociální vyloučení, zařadila jsem do své práce kapitoly, které se týkají romských tradic. Ty vycházejí ze života v široké romské rodině. Proto ji popisuji. Věnuji se také popisu způsobu výchovy, který v romské rodině probíhá.

V praktické části práce jsem zjišťovala, jaké názory na etnickou příslušnost svých klientů mají terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci. Zjištění, které jsem učinila, odpovídá současným trendům v sociální práci. Pracovníci poskytují svým klientům sociální službu, která je založena na individuálním plánování a dosahování osobních cílů klientů. Etnické hledisko svých klientů zohledňuje spíše menší část dotazovaných a někteří z nich jim svou sociální intervenci nijak nepřizpůsobují. Vysvětlují, že tak činí z důvodu respektu k jejich svobodě a sebeurčení. Polovina respondentů pak odpověděla, že etnické hledisko jejich klientů se jim nejeví jako důležité a nepřemýšlí nad ním, protože na dosahování stanovených cílů spolupráce nemá vliv. Dotazovaní uvedli některá specifika, která se u jejich klientů často objevují. Nejčastěji zmiňovali, nedostatek aspirací, neschopnost plánování, se kterým souvisí časté předlužování, malý zájem o vzdělávání, nevraživost mezi sousedskými rodinami, ale také potřebu pořádání nákladných křtin a pohřbů. U většiny z nich však nedokázali rozlišit, zda jsou způsobeny etnicitou či sociokulturními podmínkami života klientů. Domnívám se, že je prospěšné, aby terénní sociální pracovník či terénní pracovník znal možná sociokulturní specifika svých klientů. Avšak neměl by je zaměřovat s etnickým hlediskem klientů. Jejich ztotožňování může vést k tomu, že bude pracovník do spolupráce přinášet témata, která nebudou klientem vyslyšena.

## Seznam literatury

- BARKER. In NAVRÁTIL, Pavel. Integrace (Romů) v kontextu životních situací: konceptualizace. *Otázky sociální inkluze romské komunity*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2003.
- BARŠA, Pavel. *Politická teorie multikulturalismu*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury (CDK), 1999.
- Český překlad definice sociální práce. *Sociální revue*. [online], Citováno 28.5.2014. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>
- DAVIDOVÁ, Eva. *Romano drom, Cesty Romů 1945 – 1990*. Olomouc: UP, 1995.
- DAVIDOVÁ, Eva. K bydlení Romů v uplynulém půlstoletí. *Romové, bydlení, soužití*. Praha: Socioklub, 2000.
- DAVIDOVÁ, Eva. Dobré soužití je možné. *Romové, bydlení, soužití*. Praha: Socioklub, 2000.
- DEMETER. In HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. Hübschmannová. *Šaj pes dovakeras (Můžeme se domluvit)*. Olomouc: Pedagogická fakulta UP. Olomouc, 1993.
- DIAMANTOPOULOVÁ. In KRYŠTOF, Roman. Romové, Evropa a mezinárodní instituce. *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření*. Praha: Socioklub, 2003.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993
- FRIŠTENSKÁ, Hana. Analýza faktorů, ovlivňujících společenskou integraci Romů v ČR. *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření*. Praha: Socioklub, 2003.
- FRIŠTENSKÁ, Hana. HAIŠMANN, Tomáš, VÍŠEK, Petr. Souhrnné závěry: Program integrace romské menšiny. *Romové v české republice*. Praha: Socioklub, 1999.
- GABAL, Ivan. a kol. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*, Praha: Gabal analysis and consulting, 2006.
- GABURA, Ján. PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.
- HARTL, Pavel. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005.

- JÁRA, Martin, ed.. *Sociální diskriminace pod lupou: Metodika identifikace diskriminačního jednání a doprovodných negativních jevů v bydlení a zaměstnávání*. Otevřená společnost, o. p. s., 2006.
- JANEBOVÁ, Radka. K čemu je sociálním pracovníkům teorie aneb postmoderní feministická perspektiva o „křizi poznání“. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. (SMUTEK ed.). Sborník příspěvků z mikrokonference. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzita Hradec králové, 2005.
- KROČIL, Michal. Spolupráce terénního sociálního pracovníka s institucemi. *Úvod do terénní sociální práce*. Brno: DROM, romské středisko, 2002.
- LISTER, In MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006.
- MAREŠ, Petr. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Sociologický časopis, 36 (2) 2000.
- MAREŠ, Petr. *Romové: Sociální exkluze a inkluze*. Sociální práce/Sociálna práca, 3 (4), 2003.
- MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.
- MORAVEC, Štěpán. Služby v prostředí romské minority: problém etnicity poskytovatele. *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření*. Praha: Socioklub, 2003
- MORAVEC, Štěpán. Nástin problému sociálního vyloučení romských populací. *Romové v osidlech sociálního vyloučení*. (HIRT. JAKOUBEK. eds.) Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.
- NAVRÁTIL, Pavel. MUSIL, Libor. Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*.(NAVRÁTIL a kol.) Praha: Portál, 2003.
- NAVRÁTIL, Pavel. Integrace (Romů) v kontextu životních situací: konceptualizace. *Otázky sociální inkluze romské komunity*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2003.
- NAVRÁTIL, Pavel. Perspektivy sociální inkluze Romů. *Romové v české společnosti*.(NAVRÁTIL a kol.) Praha: Portál, 2003.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. GOJOVÁ, Alice. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. *Profesní dovednosti terénních sociálních*

- pracovníků: *Sborník studijních textů*. (JANOŠKOVÁ, NEDĚNÍKOVÁ eds.) Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.
- NOVÁK, Karel. Chudoba - globální problém. *Úvod do terénní sociální práce*. Brno: DROM, romské středisko, 2002.
- PAYNE. In JANOŠKOVÁ, Klára. NEDĚLNÍKOVÁ, Dana., (Eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2003
- POSPĚCH, Pavel. *Exkluze v privatizovaném městském prostoru: Případová studie nákupního centra*. Sociologický časopis, 49.(5), 2013.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Studijní texty*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000.
- SEKYT, Viktor. Romské tradice a jejich konfrontace se současností. *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření*. Praha: Socioklub, 2003.
- SCHURINGA, Leida. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Radovan Goj, 2007
- ŠANDEROVÁ, Jadwiga. Analýza dotazníkového šetření mezi úspěšnými Romy. *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření*. Praha: Socioklub, 2003.
- ŠIMÍKOVÁ, Ivana. Romové jako sociálně vyloučená skupina. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. (NAVRÁTIL a kol.). Praha: Portál, 2003.
- UHEREK, Zdeněk. *Romové mají stejnou pluralitu identit jako kdokoli jiný u velké části z nich však sledujeme jejich redukci*. Romea [online], Citováno: 27.5.2014. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/publicistika/analyzy/>.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd., Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009.
- VEČERKA, Kazimír. Romové a sociální patologie. *Romové v České republice*. Praha: Socioklub, 1999.
- VÍŠEK, Petr. Program intergrace – řešení problematiky romských obyvatel v období 1970 – 1989. *Romové v české republice*. Praha: Socioklub, 1999
- VÍŠEK, Petr. Sídlní etnická segregace, její rizika a důsledky pro obce. *Úvod do terénní sociální práce*. Brno: DROM, romské středisko, 2002.
- VÍŠEK, Petr. Úvodem o výzkumu. *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření*. Praha: Socioklub, 2003.
- VÍŠEK, Petr. 60 let řešení romské problematiky – úspěch či neúspěch?. *Romové v osidlech sociálního vyloučení*. (HIRT. JAKOUBEK.eds.) Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. [online], Citováno 28.5.2014. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.  
Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, [online], Citováno 27.5.2014. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).