



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Využívání teorií sociální práce při práci s romskou menšinou

Vypracovala: Zuzana Stahlová
Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.
České Budějovice 2015

Abstrakt

Cílem této práce je zmapovat, zda sociální pracovníci při práci s romskou menšinou používají teoretické koncepty. Pro výzkum byla použita metoda kvalitativního výzkumu. Sběr dat byl proveden pomocí záměrného (účelového) výběru. Kvalitativní data byla získána metodou rozhovoru pomocí návodu. Výzkumný soubor byl vybrán ze skupiny sociálních pracovníků účelově podle cílové skupiny, se kterou pracují. Tento soubor se skládá ze šesti sociálních pracovníků, kteří pracují hlavně s romskou menšinou v Jižních Čechách.

K naplnění cíle byla stanovena výzkumná otázka:

Používají sociální pracovníci při práci s romskou menšinou teoretické koncepty? Pokud ano, tak jaké a jak, pokud ne, tak podle čeho se řídí.

Data byla analyzována pomocí metody vytváření trsu. Tato metoda slouží k seskupení určitých výroků do skupin, a to podle rozlišení určitých témat.

Z výsledku vyplývá, že jen polovina komunikačních partnerů používá teoretické přístupy. Z rozhovorů je zřejmé, že pouze dva z nich je používají vědomě. Nečastěji používají přístup orientovaný na úkoly a přístup orientovaný na klienta. Jeden komunikační partner zmínil ještě antiopresivní přístup. Většina sociálních pracovníků se shodla na tom, že při své práci používají vlastní úsudek. Vlastním úsudkem je myšlena, empatie, intuitivnost a další.

Dále se dají využít poznatky, které zmiňují komunikační partneři. Při práci s romskou menšinou je velmi důležitá vzájemná důvěra. Pro usnadnění komunikace mezi sociálním pracovníkem a jeho cílovou skupinou by také byla dobrá akademická výuka romštiny. Dále by bylo vhodné soustředit poznatky o sociální práci s romskou menšinou do jedné ucelené publikace.

Tato bakalářská práce může posloužit jako podklad pro další zpracování tohoto tématu.

Klíčová slova: sociální práce, romská menšina, teoretické přístupy

The use of the theory of social work at work with the Roma minority

Abstract

The aim of this study is to explore whether social workers use theoretical concepts while working with the Roma minority. The research used a qualitative research method. Data collection was performed using of intentional (purposeful) selection. Qualitative data were obtained by interview with using the instructions. The research group was selected from a group of social workers assigned by the target group with which they work. This group consists of six social workers who work primarily with the Roma minority in southern Bohemia.

To achieve this objective we established research question:

Do the social worker use theoretical concepts while working with the Roma minority? If so, what and how, if not, what they use instead?

Data were analyzed using cluster method. This method is used to group certain statements in groups, according to the resolution of certain issues.

The results implies that only half of the communication partners uses a theoretical approaches. From the discussions it is clear that only two of them are using them consciously. They most frequently use tasks oriented approach and client-oriented approach. One communication partner even mentioned anti-discriminating approach. Most social workers agreed that they use their own judgment in their work. Self-judgment is meant empathy, intuitiveness and more.

Furthermore, communication partners mentioned findings, which can be used. It is very important to have mutual trust when working with the Roma minority. Academic teaching Romani would also be good to facilitate communication between the social worker and the target group. It would also be appropriate to concentrate knowledge about social work with the Roma minority into one comprehensive publication.

This thesis can serve as a basis for further elaboration of this theme.

Keywords: Social Work, Roma Minority, Theoretical Approaches

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 6. 8. 2015

.....

Zuzana Stahlová

Poděkování

Ráda bych zde poděkovala svému vedoucímu práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat všem komunikačním partnerům za ochotu ke spolupráci a Ing. Petru Vaňkovi za připomínky ke korektuře.

Obsah

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Úvod..... | 7 |
| 2 | Teorie..... | 8 |
| 2.1 | Vymezení sociální práce..... | 8 |
| 2.2 | Historie..... | 9 |
| 2.3 | Současnost..... | 10 |
| 3 | Sociální práce s romskou menšinou..... | 12 |
| 3.1 | Úvod do problematiky romské menšiny..... | 12 |
| 3.2 | Vzdělávání..... | 13 |
| 3.3 | Pracovní uplatnění..... | 15 |
| 3.4 | Bydlení..... | 15 |
| 3.5 | Zadluženost..... | 17 |
| 4 | Teoretické přístupy při práci s romskou menšinou..... | 19 |
| 4.1 | Psychosociální přístup..... | 19 |
| 4.2 | Přístup orientovaný na úkoly..... | 20 |
| 4.3 | Přístup orientovaný na klienta..... | 22 |
| 4.4 | Antiopresivní přístup..... | 23 |
| 4.5 | Aktivační přístup..... | 24 |
| 5 | Cíl práce a výzkumná otázka..... | 26 |
| 5.1 | Cíl práce..... | 26 |
| 5.2 | Výzkumná otázka..... | 26 |
| 6 | Metodika práce..... | 27 |
| 6.1 | Použitá metodika..... | 27 |
| 6.2 | Výzkumný soubor..... | 27 |
| 6.3 | Analýza dat..... | 27 |
| 7 | Výsledky..... | 28 |
| 7.1 | Vzdělání a délka praxe..... | 28 |
| 7.2 | Jednání s klientem..... | 29 |
| 7.3 | Nejčastěji řešené problémy..... | 34 |
| 7.4 | První kontakt s klientem..... | 36 |
| 7.5 | Náměty na doplnění teorie..... | 38 |
| 8 | Diskuze..... | 40 |
| 9 | Závěr..... | 45 |
| 10 | Seznam informačních zdrojů..... | 47 |
| 11 | Přílohy..... | 51 |

1 Úvod

Bakalářská práce se zabývá teoretickými přístupy sociální práce a tím, jak je v praxi využívají, nebo nevyžívají sociální pracovníci, pracující s romskou menšinou. V současné době stejně jako v nedávné minulosti je téma nepřizpůsobivosti určitých etnických menšin, a zvláště Romů, stále aktuálnější. Zvláště v oblasti sociální problematiky hraje práce s Romy poměrně velkou roli, neboť Romové mají oproti většinové společnosti mnohem častěji problém najít si práci, dosahují v průměru nižšího vzdělání, či častěji propadají do zadluženosti. Přitom neexistuje teoretický přístup, který by byl zaměřen přímo na práci s romskou menšinou. Některé běžné teoretické přístupy sociální práce je sice možné vztáhnout i na členy romské minority, ale přístup zaměřený přímo na Romy a jejich mentalitu v teorii chybí.

Podkladem k této práci jsou rozhovory se sociálními pracovníky, kteří se zabývají právě romskou menšinou, a jejich pohled věc. Tyto rozhovory jsou uvedené v příloze této práce. Cílem této mé práce je zjistit, zda sociální pracovníci při své práci využívají teoretických přístupů, nebo se řídí něčím jiným, případně čím.

Nejdříve zhruba nastíním, co znamená pojem sociální práce, dále uvedu základní problémy, se kterými se může sociální pracovník setkat při práci s Romy, a po té popíši základní teoretické přístupy sociální práce. Ve výzkumné části pomocí metody trsu poukážu na názory a zkušenosti komunikačních partnerů ohledně jejich práce s cílovou skupinou a případné použití teoretických přístupů v praxi. Práci zakončím diskuzí, ve které shrnu nejdůležitější získané poznatky a okomentuji je.

2 Teorie

2.1 Vymezení sociální práce

Sociální práci nejlépe definuje Matoušek jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlení, zmírnění a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). (1 s. 11)

Základem sociální práce je jednak společenská solidarita a jednak ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovník má za úkol hlavně pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo i komunitám s dosažením určité způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo k jejím získání zpět. Sociální pracovník kromě toho pomáhá vytvářet příznivé společenské podmínky pro jejich uplatnění. Sociální práce také podporuje co nejdůstojnější způsob života pro klienty, kteří se již společensky uplatnit nemohou. (2)

U sociální práce se činnosti rozlišují na mikroúroveň, střední úroveň a makroúroveň. Každá tato úroveň může být definována cílovou skupinou, na kterou se sociální pracovník soustředí. Mikroúroveň se zaměřuje na jedince a jeho schopnost vyrovnání se s problémy, což znamená formou případové práce, případně vedením případu. Oba tyto termíny mohou popisovat tu samou činnost. Při vedení případu je základní činností poradenství. (1)

Střední úroveň se zaměřuje hlavně na rodinu, či malou skupinu. Práce s rodinou či menší skupinou může obsahovat poradenství rodinám, například v případě rozvodu nebo naopak adopce, osvětu pro rodiče, jejichž děti přišli do kontaktu s drogami a podobně. Může se také jednat o rodinnou terapii, která má obecnější cíle, jako je třeba zlepšení fungování rodiny, vyjasnění rodinné komunikace, vymezení rolí členů rodiny, nebo vytvoření hranic odpovědnosti mezi jednotlivci. (1)

Makroúroveň pracuje s velkými skupinami, jako jsou různé organizace a komunity a může působit také na veřejné mínění, či politiku. Náplní komunitní práce je

organizování různých akcí místního společenství s cílem naplnit určité místní potřeby, nebo vyřešit určitý místní problém. Sociální pracovník pak má většinou roli koordinátora takové akce, může ji plánovat, iniciovat, případně hodnotit výsledky. (1)

Z pohledu teorie je sociální práce uznávaná jako vědecky fundovaná odborná disciplína, která na profesionální úrovni zajišťuje péči o potřebné prostřednictvím metod sociální práce. Praktická aplikace sociální práce je vstup do života všech potřebných sociálně znevýhodněných jedinců či skupin, a to v podobě služby nebo aktivity, vedoucí k tomu, aby si klient dokázal pomoci sám. Jejím cílem je nalezení, zmírnění a případné následné řešení sociálních problémů společnosti. Jednou z důležitých součástí sociální práce je také podpora a pomoc klientovi v situaci, kterou není schopen řešit sám. (3)

2.2 Historie

Sociální soužití je součástí lidstva a je staré jako lidstvo samo. V průběhu dějin se rozvíjely sociální práce vždy v závislosti na daném období. Velmi k tomu přispělo křesťanství i jiná náboženství, obdobně jako mezilidské vztahy například v rodině nebo mezi sousedy. K významnému rozvoji došlo během 19. století kdy se začalo na sociální problematiku nahlížet jako na vědní obor, sociální problémy se začali kategorizovat a dostali se do podvědomí celé společnosti. V tomto období se základem sociální práce stalo vytvoření osobního kontaktu mezi postiženým člověkem a sociálním pracovníkem což byl často dobrovolník. (4)

Během 20. století se pak ze sociální práce stala společenskovědní disciplína a zároveň i oblast praktické činnosti. Jejím cílem je odhalit, vysvětlit, zmírnit a řešit sociální problémy, jako je například chudoba, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost a podobně. (5)

S nástupem komunismu došlo ke znárodnění charit a výchovných ústavů a dětských domovů dříve vlastněných různými církvemi a veškerá péče přešla na stát. Dále se sociální

péči přestala věnovat velká pozornost, neboť se předpokládalo že se zrušením třídních rozdílů zmizí i sociální problémy. (5)

Od 90 let 20. století se v odborných kruzích zintenzivněly diskuze k metodologickým otázkám sociální práce. Vycházejí polemické studie o předmětech a funkcích sociální práce, o terminologiích, o etice sociální práce a další. řeší se, zda je sociální práce vědou, a pokud ano, tak jestli je vědou aplikovanou, či teoretickou. (6)

2.3 Současnost

V období po vzniku samostatné České republiky se obnovilo studium sociální práce na vysokých školách a zvýšila se úroveň osvěty ohledně sociálních problémů. Také se začaly řešit některé nové sociální problémy, jako třeba finanční problémy, nezaměstnanost, ztráta domova, přistěhovalectví, rasismus, domácí násilí, sexuální zneužívání, týrání dětí, drogová problematika, prostituce a jiné. Touto tematikou se zabývá Zákon o sociálních službách (108/2006 sb.), který je průběžně upravován na základě aktuálního stavu sociální problematiky. (7)

Samotná sociální práce je obor, který je orientován na řešení lidských problémů. Jako takový často hraničí s celou řadou praktických i akademických disciplín, které se životem člověka zabývají. Sociální práce s těmito obory sdílí mnohé postupy a poznatky, ale přesto zaujímá mezi těmito obory samostatné postavení, a to hlavně díky důrazu, který klade na sociální fungování klienta. Toto lze do praxe převést tak, že sociální pracovník pohlíží na klienta jako na člověka, který musí zvládat veškeré nároky prostředí a podporuje ho v jeho sociálním fungování, tedy ve schopnosti rozvíjet dovednosti, díky kterým bude klient nároky prostředí zvládat, případně ovlivňovat ty nároky, které jsou nadměrně problematické. Z ostatních oborů si sociální práce často bere poznatky a výsledky, které pomáhají pochopit jednání jedince a řešit jeho sociální problémy. (4)

Nejvýznamnější oporu pro sociální práce představují sociologie, psychologie, psychiatrie, pedagogika a právní vědy. Pro každého sociálního pracovníka budou mít

hodnotu poznatky z různých těchto oborů podle toho, pro jakou klientelu a jaké služby nejčastěji poskytuje. Pro terapeutický model sociální práce bude mít největší význam znalost psychologie, pro reformní model spíše sociologie a právní vědy, pro poradenskou činnost zase rovnoměrné využití psychologie, sociologie a pedagogiky s ohledem na právní znalosti. (4)

Sociální práce má se sociologií společný stejný předmět zájmu. Zabývá se lidmi, jejich chováním a interakcemi s okolním prostředím. Zatímco ale sociologie se zaměřuje na studium společenských jevů a jejich jednání, sociální práce se zabývá řešením jejich problémů a zlepšováním jejich sociálního fungování. Psychiatrie se, stejně jako sociální práce, zabývá lidmi, kteří mají osobní či sociální problémy, ale psychiatrie toto řeší z pohledu spíše medicínského. S psychologií sdílí sociální práce částečně praxi v nápomocném procesu s klientem, ale na rozdíl od psychologie, která se zabývá hlavně individuální úrovní klienta, pracuje sociální práce i se sociálními vazbami klienta, případně s celou komunitou. (4)

3 Sociální práce s romskou menšinou

3.1 Úvod do problematiky romské menšiny

V oboru sociální práce není jednoznačně akceptovaný model pro práci se sociálně vyloučenými. Do této kategorie lze zařadit osamělé rodiče, mladé manžele s dětmi, dlouhodobě nemocné a zdravotně postižené, seniory a etnické a další menšinové skupiny. (8)

Pokud se vyjde z Parsonova (9) modelu společnosti, je možné si definovat čtyři její základní systémy.

- demokratický a právní systém, který podporuje občanskou integraci
- pracovní trh, který podporuje ekonomickou integraci
- sociální stát, který podporuje sociální integraci
- rodinné a komunitní systémy, které přispívají k interpersonální integraci

V takovém modelu může být sociální vyloučení chápáno jako bariéra, znemožňující účastnit se některého ze systémů. Romové v Česku se zdají vyloučení nejméně ze tří těchto systémů. Velmi problematická je Romská účast v demokratických a politických strukturách společnosti, stejně jako jejich výrazné vyloučení z trhu práce. Mnohá zjištění napovídají, že se rozpadá také jejich tradiční sociální systém. (8)

Důvody těchto vyloučení jsou veřejností připisovány hlavně neochotě Romů se do těchto systémů zapojit. (10) Při práci s romskou menšinou se sociální pracovníci nejčastěji setkávají s problémy s bydlením, vzděláním, pracovním uplatněním a z toho vyplývajícím zadlužením. (8)

Dle Nečase (11) se nízká životní a sociální úroveň Romů po roce 1989 začala potýkat kromě tradičních příčin, jako je nízká kvalifikovanost, nejistá pracovní morálka a častá fluktuace, i s dosud neznámými vlivy, jako je snížení poptávky po nekvalifikované a někdy problematické pracovní síle a konkurence zahraničních dělníků, zejména z Východu.

K těmto se často připojuje ještě i negativní postoj zaměstnavatelů vůči romským žadatelům o práci, způsobený mimo jiné i médii, která dávají přednost senzacím před objektivními informacemi a škodí tím Romům často více než pravicový extrémisté. (12)

K společenské integraci došlo jen u velmi malé části romské populace. Tito integrovaní Romové se již často nechtějí znát ke svému původu. Jejich situace se velice podobá situaci emigranta do jiné kultury. Chtějí se co nejdříve zbavit spojení s původním etnikem z toho důvodu, aby mohli rychleji splynout s většinovou společností. Jejich společným znakem je také to, že tyto Romové jsou často velice málo motivováni v pomoci ostatním Romům k dosažení lepšího společenského uplatnění. (13)

3.2 Vzdelávání

Všechny tyto problémy více či méně vyplývají z nízké úrovně vzdělání napříč romskou komunitou. V romských rodinách se často mluví romsky, nebo různými etnogeny češtiny a komunikační úroveň předškolních dětí v jazyce, ve kterém se mají vzdělávat, je tedy většinou na žalostné úrovni. Rodiči je vzdělání jako takové podceňováno, nebo přímo bráno jako nutné zlo, či represe. Snaha dostat předškolní dítě do školky je buď na nízké úrovni, nebo neexistuje vůbec, což může být také důvodem, proč po vstupu na základní školu jsou romské děti vystaveny jazykovým, sociálním či psychickým bariérám, jimiž jsou odděleny od ostatního žactva. Toto způsobuje zvláště na druhém stupni základní školy jejich časté opožďování se za učivem a případné propadání, stejně jako problémy s chováním. (8, 11)

Pro odstranění nerovnosti Romů ve společnosti je základní podmínkou změna současného školského systému a přístupu k romským dětem. Je třeba si uvědomit, že není jejich vinou, že jsou kulturně, etnicky i sociálně odlišné, a proto by nemělo být správné děti za to "trestat" nepříjemným prostředím, často uměle ve škole vytvořeným. V případě romských dětí také nabývá velkého významu odpovědnost školy za kvalitu

výchovné složky ve vzdělávacím procesu a za přípravu dětí k plnohodnotnému občanství a za formování jejich smyslu k tolerantnímu soužití. (14)

Stěžejními úkoly školy v případě romských žáků by mělo být zaměření se na eliminaci počátečního neúspěchu již od 1. ročníku a pomoci jim k rychlejšímu porozumění českého jazyka, třeba i za pomoci romského asistenta. Pomoci může případná snaha školy o smazání sociálních rozdílů mezi jednotlivými žáky, což by mohlo vést k většímu přijetí dětí ze sociálně slabších rodin do kolektivu a následně k jejich pozitivnějšímu přístupu ke vzdělání. Tento postoj by měla škola pěstovat nejen u žáků, ale zároveň u jejich rodičů. U všech žáků bez rozdílu původu by se měla škola také zaměřovat na jejich přirozená nadání s schopnosti, tyto pak rozvíjet a připravovat tak žáky na budoucí povolání a občanský život. Ne vždy se tak však děje a romské děti jsou z této snahy mnohdy vyjmuty úplně. (14)

Jinak hodnotí romskou školní docházku například Samková, která tvrdí, že: „Jedním z důvodů, proč Romové odmítají vzdělání, je přesvědčení, že ani dosažené vzdělání jim nezabezpečí získání úcty, nezlepší jejich přijetí ve společnosti, tedy nezmírní jejich existenciální samotu.“ (15 s. 49)

Jako další názor lze uvést Navrátila: „V rodinách, kde jsou oba rodiče dlouhodobě nezaměstnaní, případně pracují v šedém sektoru pracovního trhu, se na děti nepřenášejí společensky žádoucí návyky a mechanismus sociálního vyloučení začíná působit na další generaci.“ (8 s. 64)

V romské rodině běžné kolektivní rozhodování a zodpovědnost vedou často k tomu, že dítě nemá potřebu jakýchkoliv vlastních individuálních životní ambicí, a to citelně poznamenává školní práci a budoucí profesionální orientaci. (16)

Pokud se použije státní politika etnické integrace Romů jako cílová vize a současně jako zastřešení ostatních opatření, tak se dá říci, že klíčovým problémem pro romskou komunitu jako celek je dosažení určitého stupně vzdělání. „Etnická integrace Romů bez řešení vzdělanostního deficitu většiny příslušníků tohoto společenství není možná.“ (17 s. 64)

3.3 Pracovní uplatnění

O míře nezaměstnanosti mezi Romy se lze dozvědět více méně pouze ze zastaralých nebo nepřesných zdrojů, jako jsou odhady počtu Romů, evidovaných na Úřadech práce z roku 1998, kde dochází k výraznému zkreslení kvůli velkému počtu neevidovaných nezaměstnaných, nebo z kvalifikovaných odhadů. Míra nezaměstnanosti se tak může dle dostupných údajů pohybovat mezi 19% dle řadu práce a 70% dle kvalifikovaných odhadu. Tyto údaje pak mohou být zkresleny nepravou nezaměstnaností, kdy je registrace na úřadu práce cílená pro získání sociálních dávek a zdravotního pojištění. (8, 10)

Zvláště v početnějších rodinách, kde má většina členů, tedy uchazečů o zaměstnání, nízkou nebo žádnou kvalifikaci, je být registrovaným nezaměstnaným i finančně výhodné, vzhledem k částkám finančního minima. Často jsou pak sociální dávky vyšší, než částka, kterou by si osoba byla schopna svou prací vydělat. (10)

Hlavní příčina romské nezaměstnanosti je již výše zmíněná nízká úroveň vzdělání napříč romskou populací. Některé zdroje uvádí, že 80% romské populace má jen základní vzdělání a až 10% žádné. (8, 11) Tedy až 90% romské populace dosahuje jen na 9. třídu klasifikace zaměstnanosti, tedy na pozice pomocných a nekvalifikovaných dělníků. (8)

U Romů je také nejvyšší míra dlouhodobě a opakovaně nezaměstnaných, a to až 50% v kategorii Romů a 44% z celkového počtu nezaměstnaných oproti 14% u ostatních uchazečů. (8) Při tom nutnost dlouhodobě žít jen ze sociální podpory, která se vymezuje na základě minimálního příjmu, může znamenat pro dotyčného a jeho rodinu výrazné snížení životní úrovně. (18)

3.4 Bydlení

V evropském kontextu je právo na bydlení chápáno jako právo všech občanů na takové podmínky, které by jim umožnily obstarat si "lidsky důstojné" ubytování. Ovšem

na základě vlastní aktivity, případně ve spojení s občanskými iniciativami, či nevládními organizacemi. Není to tedy právo na to, aby stát občanu přidělil byt, nezahrnuje to ani povinnost státu pro všechny občany byty vystavět, či poskytnout zdarma bydlení každému, kdo si o to požádá. (19)

V českých zemích se valná většina romské populace velmi rychle urbanizovala a nyní žije většina českých Romů ve městech. Zde obývají byty malých rozměrů a nižších kategorií, a to často s nevyhovujícími hygienickými podmínkami. V některých regionech Romové představují výrazné procento neplatičů nájemného, případně nedodrží ani základní sousedské vztahy. Častá neschopnost postarat se o přidělený byt vede obvykle k jeho vybydlení, nebo i k radikální devastaci. (11)

Majoritní část společnosti často vztahuje tyto skutečnosti na celou romskou komunitu a následně odmítá bydlet ve stejných lokalitách. Ničení nájemních bytů je ovšem typické převážně pro nižší sociální vrstvy Romů, kteří již často ztratili tradiční hodnoty. Tradiční romské byty bývají naopak pěkně zařízené a dobře uklizené (20), na rozdíl od okolí bytů. Netečný stav k okolí bytů, či bytových domů je u Romů způsoben hlavně tím, že to již nepovažují za svůj prostor, tedy se k němu, jako ke svému nechovají. Důsledkem může být devastace zeleně, hromadění odpadků a podobně. (21)

I díky malému nebo vůbec žádnému zájmu o okolí bydliště a vztahování problémů jedinců na celou komunitu jsou Romové velmi neoblíbenými sousedy. Toto ovšem platí i mezi Romy samotnými, kdy mezi jednotlivými sociálními vrstvami Romů může panovat nepřátelství a nesnášenlivost. Vnější tlak a potřeba obklopit se sobě rovnými pak vede k sestěhovávání Romů do lokalit s výrazným zastoupením chudého obyvatelstva, což může naznačovat defektní vývoj. Takové městské čtvrti jsou pak společností vyčleňovány a vyšší koncentrace sociálně ohrožených skupin obyvatel, kteří dlouhodobě stojí mimo pracovní trh, může vést k takzvané kultuře chudoby. Ta má svá specifická pravidla, jako je častý výskyt krátkodobé životní strategie, která je často milně přisuzována specifické mentalitě romské komunity. (8)

Nedostatkem obecních bytů trpí více skupin obyvatelstva, ale Romové jsou skupinou, pro které je získání jiného druhu ubytování mnohem složitější a často

nemyslitelné. Současně ale jsou skupinou, pro kterou jsou specifické vícečlenné rodiny, žijící často ve stísněných podmínkách. Částečně právě z důvodu nedostatku obecních bytů, částečně kvůli absenci koncepce sociálního bydlení je pro mladé rodiče z romské komunity takřka nemožné si najít vlastní bydlení. (8)

Přelidnění bytů s nedostatečnou plochou může vytvářet z hlediska kvality života velmi zhoršené podmínky například pro osobní hygienu, výchovu dětí, soustředění se na vzdělání či práci, rekonvalescenci a dokonce i na odpočinek. Tyto požadavky jsou ale specifické pro každého jedince a mezi různými kulturami se na individuální potřebu soukromí může nahlížet velmi odlišně. (21)

Velký počet osob, žijících v jednom bytě, může mít za následek zvýšení poplatků za služby, což někteří řeší tím, že ne všichni obyvatelé bytu jsou řádně přihlášení. Příslušníci romské menšiny často ve velké koncentraci obývají domy s vysokým počtem bytů, které jsou spravovány jako celek a poplatky jsou v nich počítány za celý dům a rozpočítávány mezi přihlášené nájemníky. Toto znevýhodňuje obyvatele, kteří si svou povinnost náležitě plní. (8)

3.5 Zadluženost

Zvláště mezi nejnižšími sociálními vrstvami Romů převládá trend neplacení nájemného, což mnozí vnímají jako diskriminaci. V takovýchto případech bývá jeden i více členů romských rodin zadlužen u nájemce bytu, či přímo u města. Podobně se také projevuje častá neochota platit jakékoliv správní poplatky, pokuty a podobně.

Dle Navrátila (8) je chudoba a s tím spojené zadlužení romských rodin způsobena hlavně jejich znevýhodněním na trhu práce. U dlouhodobě nezaměstnaných je sociálními dávkami dorovnáván příjem do životního minima, které je ale určeno výhradně pro překlenutí krátkodobé nepříznivé sociální situace, nikoliv jako dlouhodobý standard. Takový způsob obživy pak nelze srovnávat s průměrným životním standardem, který je platný v dané společnosti. Z důvodu toho je pak problematický nákup předmětů dlouhodobé spotřeby, či zvládnout náklady, které

mohou vzniknout v nečekaných životních situacích. Tento životní standard také znemožňuje využití různých finančních služeb, jako je spoření, pojištění, ale hlavně půjčky.

Častým předsudkem, týkajícím se romských rodin, je názor, že rodiny z romských komunit mají větší počet dětí za účelem získání přídavků na dítě, které jim umožňují se dostat nad příjmovou hranici životního minima. Přitom pro Romy je kulturně typický progresivní typ populace a s tím spojená vysoká míra porodnosti. Pokud má na přídavky rodina nárok, nejedná se o zneužívání. (8) Pobírání dávek, na které má jedinec nárok, je legitimní, i když ne nejšťastnější způsob obživy. (10)

Relativně běžnou věcí se, i díky nemožnosti získat půjčku běžnou cestou, stala v romské komunitě lichva, to jest půjčka v rámci komunity za vysoký, často i 100% úrok. Toto většinou vede k ještě horším finančním problémům dlužníka a v některých případech až ke snahám dlužníka získat finanční prostředky nelegální cestou. Vzhledem k uvedeným důvodům je chudoba a zadluženost pro sociálně vyloučené příslušníky romské komunity již charakteristická. Krom toho vede dlouhodobá chudoba k dalšímu možnému vylučování ze společnosti, což je způsobeno znevýhodněným přístupem ke vzdělání, horší zdravotní péčí či sociálně patologickým chováním. Je nutné si uvědomit, že toto není způsobeno výlučně mentalitou příslušníků romské menšiny, jak je často uváděno, ale že je tento problém čistě sociální povahy. (8)

Dle Mappese-Niedieka (22) by toto mělo příslušníky romské menšiny naopak motivovat k mnohem většímu úsilí o uplatnění se ve společnosti, neboť tím, že získají větší vzdělání, začnou pravidelně pracovat či si začnou více spořit a myslet na budoucnost, mohou získat mnohem větší užitek, než někdo, jehož základní potřeby jsou již uspokojeny.

4 Teoretické přístupy při práci s romskou menšinou

V sociální práci není přesně definovaný model pro práci pouze s romskou menšinou, obsahuje ale mnoho konceptů, metod a přístupů, které lze při práci s Romy využít.

Teorie v první řadě usnadňuje praktickou činnost, neboť udává, jak přistupovat k určitým situacím a z jakého důvodu se tyto situace dějí. V tomto ohledu je často takřka nemožné rozlišit znalost z praxe od znalosti teoretické. V sociální práci jsou využity mnohé teorie, které vzešly z jiných oborů. Teoretická výbava sociálních pracovníků bývá originální díky jejímu různému způsobu využití u každého sociálního pracovníka. V sociální práci se využívají různé poznatky, ale vždy slouží k pomoci lidem v jejich sociálním fungování. (4)

Sociální pracovníci se podle Moravce (23) dělí na profesionály a amatéry, a to podle dosaženého vzdělání. Za profesionála je považován pracovník s vyšší odbornou nebo vysokou školou, za amatéra pak pracovník, který žádné vyšší vzdělání v oboru nemá. Je však zřejmé, že i takto definovaný amatér může být velmi dobrým sociálním pracovníkem a naopak profesionál s vyšším vzděláním může být pro tuto profesi zcela nezpůsobilý. V tom, jak dobrý je sociální pracovník, hraje roli mnoho faktorů a akademické znalosti jsou pouze jedním z těchto faktorů, a to nikoliv nejdůležitějším. Dalším faktorem je schopnost strukturovaně uvažovat o problémech, nebo vyrovnanost osobnosti sociálního pracovníka, tedy jeho sklony k agresi, manipulaci, jeho úroveň empatie a podobně. Má-li sociální pracovník vykonávat svou profesi dobře, tak se musí vzdělávat průběžně během celého jejího výkonu. (23, 24)

4.1 Psychosociální přístup

Psychosociální přístup je možné uplatnit jak při individuální práci s klientem, tak i při práci se skupinou či rodinou. V duchu psychosociálního přístupu je možné realizovat krizovou intervenci, stejně jako intervenci krátkodobou, či dlouhodobou. V rámci tohoto přístupu se na klienta nahlíží jako na "člověka v situaci". Takový pohled

se opírá o teoretické koncepty, které vysvětlují jednotlivce, různé situace, ve kterých se nachází a možné interakce mezi nimi. Obecný teoretický rámec psychosociálního přístupu vychází z teorie systémů a ekologického pojetí. V tomto modelu je možné využít mnohé poznatky z oblasti humanitárních a sociálních věd. Hlavní důraz klade psychosociální přístup na vztah sociálního pracovníka s klientem a na stanovení diagnózy. Psychosociální intervence má za cíl souběžně řešit problémy v prostředí a posilování vnitřní rovnováhy intrapsychických sil. Mezi základní prostředky psychosociálního přístupu patří „klasifikace“, tedy vedení klienta k jasnému vnímání vnější reality, a „poskytování vhledu“, tedy vedení klienta k jasnému vnímání vnitřní reality. Podoba intervence i její cíle je možné formulovat na základě posouzení klientovy situace. Každý klient je jedinečným souborem dovedností, potřeb, sociálního a kulturního zázemí, mezilidských vztahů, sociálních a materiálních zdrojů a podobně, a proto musí být posuzován individuálně. Za jeden z klíčových prvků intervence v psychosociálním přístupu je považován vztah klienta a sociálního pracovníka. Sociální pracovník by měl svým postojem vyjadřovat opravdový zájem o klienta, jeho osobnost i jeho problémy. Sociální pracovník musí také vyjadřovat určité základní hodnoty a postoje, a to bez ohledu na konkrétního klienta. Dle Biesteka (25) náleží mezi tyto klíčové postoje například nehodnotící postoj sociálního pracovníka, jeho respekt vůči právu na sebeurčení, individualizace klienta, zachování důvěrného vztahu mezi nimi, vyjadřování pocitů a tím spojená kontrolovaná emoční angažovanost a podobně.

(4)

4.2 Přístup orientovaný na úkoly

Přístup orientovaný na úkoly zakládá svůj úspěch na myšlence, že každý malý úspěch může rozvíjet sebeúctu a sebedůvěru klienta, a že klient projeví větší nasazení na úkol, který si sám zvolil. V tomto může sociální pracovník klientovi pomoci s rozhodnutím, které úkoly by chtěl plnit. Základní hodnotou tohoto přístupu je partnerství sociálního pracovníka a klienta, a to v tom smyslu, že hybnou silou při řešení problémů musí být klient sám. Problémové okruhy, u kterých se tento přístup

používá nejčastěji, jsou interpersonální konflikty, problémy s formálními organizacemi, neuspokojení v sociálních vztazích, potíže v naplnění rolí, potíže s chováním, neadekvátní zdroje problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami a reaktivní emocionální úzkosti. K dosažení klientových cílů dochází při použití této metody v šesti krocích. (4)

4.2.1 Příprava

V tomto kroku se ověří mandát, legitimita intervence sociálního pracovníka. Ta může být vyjádřena rozhodnutím soudu, nebo i přímou žádostí klienta o pomoc. Jasně ustanovení legitimacy pak dává všem zúčastněným možnost porozumět cíli spolupráce a tím zvyšuje šanci na úspěch.

4.2.2 Explorace problému

V tomto kroku se definují klientovy zájmy a problémy a řadí se dle pořadí významnosti. Úkolem sociálního pracovníka je povzbudit klienta, aby se svěřil se svými potížemi. Sociální pracovník tedy musí aktivně naslouchat a povzbuzovat klienta k hovoru a ke konkrétnějšímu rozboru problémů. Volba pořadí řešení problémů by neměla být nahodilá. Zohledňují se hlediska, jako které problémy klienta nejvíce zatěžují, které by v případě neřešení měly nejtěžší důsledky pro klienta, které by v případě vyřešení měly pro klienta důsledky nejpříznivější, které mají pro klienta největší význam, které lze vyřešit s nasazením menšího množství energie nebo zdrojů a neposlední řadě problémy, které jsou v podstatě neřešitelné. (4)

4.2.3 Dohoda o cílech

V tomto kroku dochází ke shodě sociálního pracovníka a klienta na směru změny. Problémy k řešení je možné klasifikovat dle výše zmíněných osmi kategorií.

4.2.4 Formulace úkolů

V tomto kroku se řeší a formuluje to, čeho chce klient vlastně dosáhnout. Sociální pracovník by měl mít na paměti to, že nejlepším cílem pro klienta je takový cíl, který si klient definuje sám. Také se zde formuluje četnost schůzek, případně délka kontraktu,

tedy časový harmonogram. Tuto fázi je možno podložit písemnou smlouvou, ve které je typicky obsaženo i to, co kdo a do kdy udělá a za jakých podmínek.

4.2.5 Plnění úkolů

V tomto kroku je funkce sociálního pracovníka spíše motivační. Je nutné, aby všechny stanovené úkoly byly proveditelné. Během schůzek se provádí přehled úkolů, zda byly splněny a jak úspěšně.

4.2.6 Terminace

Zakončení může probíhat i přes datum, určené smlouvou jako konečné. Toto datum se vztahuje k plnění cílů, nikoliv k přerušení kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Při sezeních, na kterých se zakončení připravuje, by se mělo rozebrat, jaký efekt bude zakončení kontaktů mít, měl by se rozebrat klientův dosavadní pozitivní vývoj, měli by se nastínit způsoby ovládnutí strachu z nových situací a případně s klientem rozvést další okruhy jeho práce. Zakončit kontakt s klientem musí sociální pracovník provést citlivě a za všeobecné shody. K případnému prodloužení dohodnutého času může dojít jen tehdy, když klient v minulosti svoji ochotu ke spolupráci na vytyčených úkole prokázal a nyní cítí potřebu zvláštního času navíc. (4)

4.3 *Přístup orientovaný na klienta*

Přístup orientovaný na klienta je zaměřen především na aktuální prožitky klienta. V tomto přístupu se minulost nepokládá za rozhodující čas v rámci formulace potřeb, což vyplývá z toho, že aktuální potřeby mají vždy větší význam, než potřeby, které pramení z minulých událostí. (26)

Dle Rogerse (27) by sociální pracovník měl v terapeutickém vztahu usilovat o kongruenci a opravdovost, ale také o pozitivní vazbu a empatii. Sociální pracovník by měl jednat v klientem jako skutečná osoba, sdílet s ním vztah a nikoliv se striktně držet určité techniky. Sociální pracovník by ve vztahu s klientem neměl být direktivní a hodnotící, ale měl by spíše aktivně naslouchat klientovi. (4)

Všichni lidé mají tendenci k uchovávaní a rozvoji vlastní existence, takzvané sebeaktualizaci. Tato tendence se uskutečňuje tím, že se naplňují různé aktuální lidské potřeby, ať již fyziologických, potřeb jistoty, bezpečí, uznání a podobně. Sebeaktualizace je podstatou lidské motivace. Rogersovo pojetí (27) sociální práce s klientem je svou orientací na klienta jako jednotlivce jasně humanistické. Toto pojetí klade důraz na hodnotu jednotlivce a přisuzuje účelnost a racionalitu samotné podstatě lidské bytosti. Existenciální motiv tohoto přístupu je zřetelný v důrazu na kreativitu. Jako východisko z problému je brána vnitřní aktivita klienta a důraz na prvek vztahu.

4.4 Antiopresivní přístup

Oprese je pojem, který označuje strukturální diskriminaci určité skupiny obyvatel většinou společností. Tento pojem označuje upírání určitým společenským skupinám, ženám, náboženským skupinám, minoritním rasám, některá práva a možnosti, jinak běžně dostupné ostatním členům společnosti. Antiopresivní přístup je pak založený na myšlence, že díky takovému útlaku je znevažována hodnota důstojnosti jedinců, proto je třeba jej odstranit. (26)

Sociální pracovník si musí při práci s klientem uvědomit míru oprese, které musí klient čelit, a musí předejít tomu, aby se sám stal součástí problému. Dle Thompsona (28) je diskriminaci třeba pozorovat jako charakterizující faktor každé životní situace klienta. Thompson také určil tři základní hodnoty, které svým uplatňováním tvoří antiopresivní přístup. Tyto hodnoty jsou spravedlnost, rovnost a spoluúčast.

Spravedlnost v antiopresivním přístupu znamená, že s každým by mělo být nakládáno dle práv, nikdo nesmí být ve svých právech omezován, ani mu nesmí být žádná práva odírána. Zde je velký důraz kladen zvláště na problematiku etnických menšin, neboť podle některých obsáhlých výzkumů v řadě zemí dochází k jejich znevýhodňování, a to zvláště v trestní justici. (4)

Rovný přístup dle Thompsona (28) nesmí znamenat stejný přístup. Sociální pracovník musí ke každému klientu přistupovat individuálně dle jeho schopností

a potřeb a svým přístupem mu dopomoci k tomu, aby měl rovná práva a příležitosti. Jako příklad je možné uvést vozíčkáře, pokud se s jejich postižením nepočítá, jsou výrazně znevýhodněni. (4)

Spoluúčast, neboli participace, je důležitým konceptem sociální práce, a to hned na dvou úrovních. Na obecné úrovni koncept participace předpokládá přímé zapojení klienta do plánování a koordinace dalšího postupu, případně vyhodnocování služeb. Tím má sociální pracovník možnost klienta zmocňovat, a tím mu pomoci případná omezení a diskriminace odmítat a překonat. Participace je v užším slova smyslu také velmi důležitou složkou mezilidské komunikace. Sociální pracovník a klient pracují na problému společným úsilím a podílejí se partnersky na posouzení problému, volbě metod a cílů intervence. (26)

4.5 Aktivační přístup

V tomto přístupu sociální pracovník usiluje u klienta o zahájení vlastní činnosti, nebo zvýšení její intenzity. Aktivační přístup, neboli aktivizace, je často používán u klientů, kteří svým nedostatkem vlastní aktivity přímo či nepřímo mohou za svou nepříznivou životní situaci. Tento nedostatek je možné pozorovat například u některých nezaměstnaných, kdy takový člověk trpí nudou, nedostatkem podnětů a smysluplné aktivity a celkově ochuzením životního programu. Nejvíce je pojem aktivizace používán právě ve službách zaměstnanosti s cílem zvýšit aktivitu nezaměstnaných. U této cílové skupiny bývá často vlastní aktivita při hledání zaměstnání podmínkou pro například přiznání nároku na sociální dávky. Aktivizační služby by měli klást velký důraz na zapojení klienta a jeho individuální odpovědnost. (26)

U aktivačního přístupu je cílem zlepšení klientovi životní situace při řešení momentálních problémů, podpora klienta v rozvoji a uchování si různých schopností, sociálních kontaktů a v neposlední řadě podpora v aktivním trávení volného času. Sociální pracovník má za úkol působit především na klienta, kterého podporuje a podněcuje k vlastní aktivitě, případně mu tuto aktivitu svou činností umožní. Sociální

prostředí může sociální pracovník ovlivňovat tím způsobem, že ho připraví pro klientovi aktivity, případně ovlivní možné překážky pro výkon klientových aktivit. (26)

5 Cíl práce a výzkumná otázka

5.1 Cíl práce

Cílem této práce je zjištění přístupu jednotlivých sociálních pracovníků k práci s romskou menšinou. Jako výzkumný vzorek jsou zde vybráni pouze sociální pracovníci, zaměřující se na romskou menšinu.

5.2 Výzkumná otázka

V souvislosti s cílem práce byla stanovena výzkumná otázka:

Používají sociální pracovníci při práci s romskou menšinou teoretické koncepty?

Pro doplnění informací byla stanovena i dílčí otázka.

Pokud ano, tak jaké a jak, pokud ne, tak podle čeho se řídí.

6 Metodika práce

6.1 Použitá metodika

Pro sběr dat byl použit kvalitativní přístup. Dle Creswella (29) je definice kvantitativního přístupu následující. Je to proces hledání porozumění, který je založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního problému. Výzkumník zde provádí zkoumání v přirozených podmínkách, analyzuje různé typy textů, vytváří komplexní holistický obraz a informuje o názorech účastníků výzkumu.

Ve výzkumu bylo použito narativní zkoumání, zaměřené na osobní a profesní subjektivní zkušenosti účastníků výzkumu. (30) Kvalitativní data byla získávána metodou rozhovor pomocí návodu. V této metodě má tazatel svůj seznam otázek, které musí probrat, ale způsob, či pořadí není předem dáno a může se během rozhovoru přizpůsobovat. Tazatel nechává komunikačního partnera, aby směřoval rozhovor dle sebe a pouze ho občas usměrní. (31)

6.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl vybrán ze skupiny sociálních pracovníků účelově podle cílové skupiny, se kterou pracují. Tento soubor se skládá ze šesti sociálních pracovníků, kteří pracují hlavně s romskou menšinou.

6.3 Analýza dat

Data byla analyzována pomocí metody vytváření trsu. Tato metoda slouží k seskupení určitých výroků do skupin, a to podle rozlišení určitých témat. Účelově jsou vybrány všechny pasáže úzce specifikovaného tématu. (30)

7 Výsledky

7.1 Vzdělání a délka praxe

Tabulka 1: Trs: Vzdělání a délka praxe

| Komunikační partner | Nejvyšší dosažené vzdělání | praxe méně než 5 let | praxe 5-10 let | praxe více než 10 let |
|---------------------|----------------------------|----------------------|----------------|-----------------------|
| A | Vysokoškolské | | X | |
| B | Středoškolské | | X | |
| C | Vysokoškolské | | | X |
| D | Vysokoškolské | | X | |
| E | Vysokoškolské | | X | |
| F | Vysokoškolské | X | | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Pět tázaných komunikačních partnerů (A, C, D, E, F) odpovědělo, že mají vystudovanou vysokou školu bakaláře, z toho čtyři (A, C, D, E) mají i magisterské. Jen jeden komunikační partner (B) odpověděl, že má vystudovanou střední školu, ale vzápětí dodal, že právě studuje a dodělává si vysokoškolské vzdělání. Čtyři komunikační partneři (A, B, D, E) odpověděli, že mají praxi v rozmezí pět až deset let. Jeden komunikační partner (F) má menší praxi než pět let a jeden odpověděl (C), že má delší praxi než deset let.

„V této organizace pracuju 6 let, nastoupila jsem sem po ukončení bakalářského studia na Jihočeské univerzitě zdravotně sociální fakultě, byla jsem obor Sociální práce, a potom jsem ještě při práci si dodělávala magistra, a to už jsem dělala na Teologické fakultě, byl to obor Etika v sociální práci.“ (Komunikační partner A)

„Dělám to už 10 let a mám vystudovanou střední školu.“ (Komunikační partner B)

„Já mám na zdravotně sociální fakultě psychosociální rehabilitační péči o postižené děti, dospělé a staré osoby bakaláře a Karlově univerzitě na filosofické

fakultě sociální práci se zaměřením na kriminologii a trestní politiku. V nízkoprahu jsem tu asi tak 5 let a s dětmi z tady sociálně vyloučené lokality dělám asi 12 let. Ze začátku jako dobrovolník pod farní charitou a potom už jako zaměstnanec tady. Takže 7 let dobrovolník, s tím, že jsem dělala v jiné sociální službě a 5 let tu." (Komunikační partner C)

„Já mám vyšší odbornou školu sociálně právní, Sociální práci bakaláře v Ústí a magisterský mám Studia občanské společnosti, a v této organizaci jsem 5 let." (Komunikační partner D)

„8let pracuji s romskou menšinou a mám vystudováno po gymplu vyšší odbornou školu v Prachaticích a pak mám vystudovanou vysokou školu bakaláře na oboru sociální práce a magistra na oboru etika v sociální práci." (Komunikační partner E)

„S touto cílvkou pracuji krátce 5měsíců, mám vystudovaného bakaláře v oboru sociální práce ve veřejné správě." (Komunikační partner F)

7.2 Jednání s klientem

Tabulka 2: Trs: Dle čeho se řídí komunikační partner při práci s klientem

| Komunikační partner | Teoretické přístupy | Standardy organizace | Vlastní úsudek | Jiné |
|---------------------|---------------------|----------------------|----------------|-----------|
| A | X | X | | Supervize |
| B | | | X | |
| C | | X | X | Semináře |
| D | | | X | |
| E | X | | | |
| F | X | | X | |

Zdroj: vlastní výzkum

Při práci s klientem se čtyři z komunikačních partnerů (B, C, D, F) shodli, že se řídí vlastním úsudkem.

„Pokud to člověk má v krvi, pokud má nějaký to sociální cítění, tak nepotřebuje pořádně tu teorii, protože k člověku ten přístup je lidskej, tak není problém se s tím člověkem domluvit.“ (Komunikační partner B)

„Mě přijde, že intuitivně. Takže je to intuice a tady s naší cílovkou je to hodně práce s chaosem, musíte se prostě neustále přizpůsobovat něčemu. Takže jet podle nějaký linky, není úplně jako reálný.“ (Komunikační partner C)

„No podle mě je nejdůležitější osobnost sociálního pracovníka. Já ani nejsem příznivce toho, aby měl nutně nějaký vzdělání, který udává zákon a chápu, proč ten zákon je, ale nemyslím si, že sociálního pracovníka dělá škola. Já si myslím, že ten člověk by měl bejt schopnej empatie na jedny straně, na druhý straně by měl bejt schopnej udržet si odstup profesionální a měl by se vyznat, to co mu dá škola, nebo mu dá nějaký základ, přehled v systému sociálních dávek, v tom, jaký sociální služby existují, kdo co dělá, ale to by měl bejt opravdu jen takovej základ, protože systém dávek se opravdu mění každou chvíli, zákon o sociálních službách je taky novelizovanej celkem často. To jsou věci, který se daj dohledat. Já si myslím, že ten člověk musí mít nějaký vztah k práci s lidma a nemusí to bejt, nemusí vůbec projít.. Já si nepamatuju téměř nic z psychologie ze školy ani z filosofie, jsou to takový střípky, co se člověk naučí na gymplu.“ (Komunikační partner D)

„V praxi používám asi 1/3 teorie nevědomky, neuvědoměle, zbytek se orientuji spíše vnitřním etickým kodexem a vlastními normami, sociálním cítěním a empatií.“ (Komunikační partner F)

Dva z komunikačních partnerů (A, E) vlastní úsudek nezmiňují. Komunikační partner A se řídí teoretickými přístupy, standardy organizace, tedy postupy jak jednat s klientem, které si stanovila daná organizace, a dále využívá supervize, kde řeší jak s daným klientem jednat.

„No a co se týče těch přístupů, tak určitě jsem se s tím setkala ve škole a já si myslím, že pro naši práci je tak asi nejběžnější ten přístup orientovaný na ty úkoly a pracujeme jednak individuálně, ale i skupinově, ale tím, jak jsme sociální služba, tak vlastně máme ve standardech i povinnost dělat s těma klientama individuální plány. Každý klient pak má svůj individuální plán a tam je to taky o těch úkolech. Klient si stanoví nějaký svůj cíl a zároveň si musí stanovit i ty jednotlivé krůčky, díky kterým vlastně se přibližuje tomu stanovenému cíli.“

„...ale no já si myslím, že tam si ty přístupy kombinuji tím, jak vlastně ta práce je pestrá, protože i kdybych pracovala jen tady, tak se prostě nevyhnu té práci s těmi rodiči, to je tam jako hodně propojený. Jak vlastně pracujeme s lidmi z té sociálně vyloučené lokality, tak se tam dostaneme, do těch rodin a ty rodiče mají zájem vidět, kam ty jejich děti chodí. Tím, jak jsou jako ještě mladší, tak samozřejmě musí být trochu pod dohledem toho rodiče, nebo o nich ten rodič musí vědět.“

Na otázku, zda používá jiné přístupy vzhledem k práci s romskou menšinou oproti většinovému obyvatelstvu, odpověděl komunikační partner A:

„Já musím dodat, že my nepracujeme jenom s těma romskýma dětma, i když je jich tady většina, myslím si, že je to třeba tak 95%, ale i když jsme pracovali s rodinama neromskýma, tak si myslím, že ten přístup se nelišil, protože většinou to byly rodiny, který prostě mají nějaký problém, buď jakoby se sem přistěhovali, nikoho neznají, nebo prostě tam není až tak vysoké vzdělání a intelektově třeba nejsou taky až tak na takové výši, nebo prostě maj i blbou zkušenost z vlastní rodiny, nebo tam si taky nevědí rady s tou výchovou, tak většinou se jedná o tyhle rodiny, co potřebujou takovouhle nějakou podporu.“

Komunikační partner B se řídí pouze vlastním úsudkem. Na otázku zda používá při své práci nějaké teoretické koncepty, odpověděl:

„Já jsem spíš praktik, než teoretik, takže asi ne.“

„No tak teorie je úžasná věc, ale podle mě úplně naprd, protože pak, když přijde klient, tak já mu nezačnu říkat definici o sociální službě. Já tady ty lidi znám dlouho,

dělám to už 10 let tu práci a pohybuju se tady už 20 let, tak prostě ty lidi znám od A do Z. Takže když přijde klient, když bych mu tohleto řekl, tak mi řekne, že jsem se zbláznil, co to po něm chci. Takže vůbec nezkouším žádný teorie, samozřejmě v hlavě člověku šrotuje, jak by s tím člověkem měl mluvit, nějaká empatie tady, to ano, ale že bych mu to jakoby dával znát, to ne. Tam hlavně já se musím v uvozovkách "snížit" na tu jeho mentalitu a přemýšlet jako on.“

„Mám o nich (teoriích) nějaký ponětí, ale jestli je používám, tak fakt nevědomky. Protože přeci jenom každý člověk je úplně jinej, hlavně jiný případy, jiný věci chtěj řešit. Pokud to člověk má v krvi, pokud má nějaký to sociální cítění, tak nepotřebuje pořádně tu teorii, protože k člověku ten přístup je lidskej, tak není problém se s tím člověkem domluvit.“

Komunikační partner C se nejen řídí vlastním úsudkem, ale také standardy organizace a využívá poznatky z různých seminářů. Na otázku, jestli využívá teorii v praxi, odpověděl:

„Vůbec ne.“

Na otázku, čím se tedy řídí, odpověděl:

„Mě přijde, že intuitivně. A pak když absolvuju nějaký seminář, tak najednou vidím, že se tam učí to, co jakoby používáme. Takže jakoby respektovat a být respektován přístup, respektující komunikace, to tady používáme a funguje to. Mnohem teda líp je to aplikovatelný u mladších dětí, než u těch starších, protože tam už to jako nefunguje nějaký respekt. Takže to docela se mi líbí a používám to a jsem si toho vědoma. Pak různý pedagogický přístupy, používáme Montessori pedagogiku. Ale jakoby nedokážu už pojmenovat, specifikovat ten způsob práce, kterej používám. A určitě si nepamatuju teorie.“

Komunikační partner D se řídí jen vlastním úsudkem.

Komunikační partner E se naopak řídí jen teoretickými přístupy.

„Tak asi na úvod. Já jsem si vždycky myslela, že teorie a praxe v sociální oblasti by měly jít ruku v ruce, ale ono to mnohdy bohužel nejde, protože někdy jsou někde v těch

našich metodách napsaný pravidla a samozřejmě že vždy podle nich postupovat nemůžeme a nebo je to na praxi absolutně neaplikovatelný. Abych odpověděla určitě používám, jen je teď nedokážu přesně pojmenovat.“

Po uvedení příkladu a dotazu, zda byl v uvedeném příkladu použit přístup orientovaný na klienta, si komunikační partner E vzpomněl na další přístup.

„Přístup orientovaný na klienta stoprocentně používám i ten antiopresivní přístup tak ten je celkově u té komunity. Vzhledem k postoji široké veřejnosti, snažíme se o to aby jejich negativní postoj změnil v ten kladný, také u klienta se snažíme o odstranění diskriminace a bývá to zvlášť u jednání na úřadě tak tam se snažíme zmírňovat dopady.“

Komunikační partner F používá jak vlastní úsudek tak i teoretické přístupy.

„V praxi používám asi 1/3 teorie nevědomky, neuvědoměle, zbytek se orientuji spíše vnitřním etickým kodexem a vlastními normami, sociálním cítěním a empatií. Každý klient a každý případ je individuální, teorie je vždy třeba upravit pro praktické užití.“

„Sociální práce je obdobná jako pedagogická, můžete ji studovat ale pro praktikování nebo výkon této práce je třeba mít vložené nebo i výchovou ovlivněné sociální cítění, stejně jako u pedagogiky - buď máte přístup, vlohy k práci s dětmi nebo nemáte a žádná škola vás to nenaučí, může ale nevědomé učinit vědomým a cíleným, stejně tak je to u sociální práce, pokud člověk sociální cítění má, může být dobrým sociálním pracovníkem a nepotřebuje teorie, ale s teoriemi může svůj výkon zlepšit. Pokud ovšem toto cítění nemá, nepomůže mu ani podrobná znalost teorií, protože je stejně v praxi užívat nebude, pokud ano, bude to stát hodně sil se to naučit a možná to i bude působit strnule a uměle vyumělkovaně a nikoliv.“

7.3 Nejčastěji řešené problémy

Tabulka 3: Trs: Problémy, které respondenti řeší nejčastěji

| Problém | Vzdělání | Bydlení | Zadluženost | Nezaměstnanost | Jiné |
|---------|----------|---------|-------------|----------------|------|
| A | | | | | X |
| B | | X | X | X | X |
| C | | | | | X |
| D | | | | | X |
| E | | X | X | | X |
| F | | X | X | | X |

Zdroj: Vlastní výzkum

Dotazovaní sociální pracovníci odpovídali, že nejčastěji řeší s klienty krom hlavních problémů, tedy bydlení, zadluženost a nezaměstnanost, i specifické problémy. Jako například nezvládnutí výchovy ze strany rodičů, soudní líčení, sociální interakci, zdravotní problémy. Je zajímavé, že ačkoliv tři z komunikačních partnerů mají jako cílovou skupinu děti mezi 6-14 lety, tak žádný komunikační partner neuvedl jako zásadní problém jejich vzdělání, či přístup k němu.

„Já bych řekla, že tady je to hlavně o vztazích mezi dětmi. O tom, aby se naučili vycházet s tím druhým a i trošku nesobecky aby se dokázali podívat na situaci toho druhého. To já si myslím, že je to to nejzásadnější, co tady řešíme. Třeba v tom pro starší, tam už jsou zase jiné problémy. Tam často řeší ty klienti, že nemají bydlení, rodiče je vyhodili z baráku, nebo potřebují udělat občanský průkaz a nevědí, jak na to a podobně. Tady je to spíš o té vztahovosti mezi těma dětma, aby se naučili fungovat jeden s druhým jakoby v tom kolektivu, aby nemysleli jenom na sebe, ale dokázali fungovat v nějakém systému pravidel, ať už jakoby co máme tady, tak i jakoby ve společnosti, protože ty pravidla, co máme tady tak to vlastně vychází z těch základů

slušného vychování a nebo i k těm morálním zásadám a podobně. Takže já bych řekla, že tady jsou stěžejní ty vztahy.“ (Komunikační partner A)

„Většinou chodí ohledně práce, zadlužení, je tady i nějaká trestná činnost, ale nejvíc asi to zadlužení, bytová otázka taky, pak hodně třeba vyřizujeme soudy, probaci a mediaci, je tady toho docela hodně. Když bych bral asi co nejvíc, tak nám lidi chodí ohledně zadluženosti, nějaká ta finanční gramotnost jim absolutně chybí.“ (Komunikační partner B)

„Oni to nejsou problémy. Nejčastější individuální plány jsou o tý hudbě podle mě. Určitě. A ještě tanec, to je v podstatě propojený. Hodně často vznikají taneční skupiny, který se všelijak jako promíchávají podle toho, jak se spolu děti baví a nebaví, a mají cíl udělat někde nějaký vystoupení a podobně. To jsou takový skupinový individuály. Takže ty taneční skupiny, zlepšovat se v tanci, někde vystoupit a naučit se hrát, nebo alespoň několik akordů, nebo písničku na klávesy, to mi přijde, že je nejčastější, co jde opravdu z těch dětí. To, co se týká opravdu toho vzdělávání a lepších výsledků, není úplně jako vnitřně přání těch dětí, ale spíš jsou to tlaky nejenom od učitelů.“ (Komunikační partner C)

„Já si myslím, že největší problém, který ty děcka tady mají je že se narodí jako Romové. A že naše společnost je odsoudí, aniž by je znala. Je to prostě cigán, ten nebude nikdy makat a krade a podle mě se nejvíc potýkají s těma předsudkami, který v té společnosti jsou. Oni se totiž narodí do marazmu, narodí se v sociálně vyloučené lokalitě, jejich rodiče nepracují, jsou závislí na dávkách, je to třeba velká rodina, mají 6 sourozenců a bydlí v jedné místnosti, nikdo na ně nemá čas, aby se s nima učil barvy, tvary, cokoli potřebují před tou základkou, takže dojdou do té základky, kde nestíhají, kde všichni řeknou - tak voni jsou černý, voni na to nikdy mít nebudou, a táhne se to prostě s nima už od začátku. Pak je nechtěj vzít do práce, protože jsou černý, takže voni stejně makat nechtěj, a ty předsudky se s nima táhnou celým tím životem. Mě přijde že kdyby do tohoto prostředí se narodil kdokoliv, tak prostě na tom bude stejně a je jedno kdyby byl černejší, bílejší, fialovější, je to úplně jedno. Stejně jako kdyby se ty děcka, který žijou v té sociálně vyloučené lokalitě narodily jinde v jiné rodině, tak z nich budou

úplně jiný děti. Podle mě ten největší problém je to prostředí, to že jsou nahňácený někde pospolu a nejde o to, že jsou černý, etnickej problém je to u Čechů, né u nich, etnickej problém je to v tom, že česká společnost je nastavená proti cikánský, ale to, že nemají práci, je tam koloběh závislosti na dávkách, tak to je sociální problém. A do toho se může dostat jakákoliv jiná rodina, která by skončila v sociálně vyloučený lokalitě, protože to je barák pro neplatiče a není to jenom o Romech. Do stejného kolotoče se dostanou lidi, který mají nějaký společný rysy, což je třeba ta ekonomická neúspěšnost, jsou chudý, nemají na zaplacení nájmu, dostanou se do prostředí, kde se koncentrujou ty patologie, protože je koncentrujou všechny na jedno místo a tam se prostě násobí. Ty děcka když viděj, jak všichni kolem kouřej trávu, půlka lidí je na perníku, nikdo nepracuje, tak jim to prostě přijde normální.“ (Komunikační partner D)

„Bydlení, řešíme výchovný problémy, občas i záškoláctví, řešíme třeba zdravotní problémy, řešíme problémy, jako jsou vši ve školce, řešíme finanční problémy. V poslední době je to určitě zadluženost a je to bytová situace.“ (Komunikační partner E)

„S klienty nejčastěji řeším dluhy, třeba za energie, nebo za bydlení. Taky mi často klienti chodí s nějakými osobními problémy, hádky v rodině nebo se sousedem. Ale nejvíc asi ty dluhy, to je tady často.“ (Komunikační partner F)

7.4 První kontakt s klientem

Na dotaz, jak probíhá první kontakt s klientem, nebo-li prvokontakt, čtyři komunikační partneři (A, C, D, F) odpověděli, že nejdříve seznámí klienta s chodem organizace, až následně zjišťují klientův problém, naopak zbývající dva komunikační partneři (B, E) dávají při prvním kontaktu přednost seznámení se s klientem pomocí běžného rozhovoru.

„Ten prvokontakt vypadá tak, že se tady objeví nový klient a jeden pracovník se ho ujme a vlastně mu vysvětlí chod celého zařízení co vlastně tady může dělat to dítě, s čím se na pracovníky může obrátit a podobně. Pak třeba dojde k dalším třem až deseti

návštěvám, my to máme tak nějak nastavený v těch standardech, že to může být až deset návštěv, než jakoby se stane ten zájemce o tu službu klientem.“ (Komunikační partner A)

„Tak ten prvokontakt, je to podání ruky, posadím si ho a povídám si s ním, protože on sem jde s nějakým problémem a já potřebuju rozklíčovat ten problém. Takže se ho nejdřív třeba ptám, jak se má, co ho tíží a podobně, a potom se s ním domluvíme na druhou schůzku, kdy už rozfázujeme nějak ten konkrétní problém, který má. Ale to se stává většinou třeba s lidmi, kteří přijdou mimo tu sociálně vyloučenou lokalitu, protože s lidma z té lokality už prvokontakt třeba už vůbec nedělám, protože já ty lidi znám, chodíme do rodin, takže nemám problém s tím jim to rozfázovat, nebo jim poradit. Ale člověk, kterej sem přijde úplně poprvý, tak je to tak, že se s ním nejdřív seznámíme, řeknem si co a jak, a pak mu třeba dám nějaký úkol, a potom až začínám s ním pracovat.“ (Komunikační partner B)

„No tak většinou se představíme my, jako pracovníci, představí se dítě, kterému je předána informace, že nám může říci své jméno a nemusí, takže může být i pod přezdívkou. V podstatě to dítě tady celou dobu i v evidenci, i když je s ním pak podepsaná smlouva, tak vůbec nemusí udávat v podstatě svoje nacionále, s tím, že dostane i informaci o tom, že my nepředáváme informace jeho rodičům, a že je nikomu nedáme. To co nechce, tak se odtud nedostane, jsou mu sděleny takové ty základní principy, které jsou tady jakoby práce v nízkoprahu, takže bezpečné prostředí, je seznámeno s pravidly, seznámíme ho s prostory, s nabídkou služeb. Tak se tu to dítě tak jako rozkoukává, když přijde znovu, tak už se většinou zapojuje do nějakých těch činností, a myslím si, že třetí, čtvrtý kontakt už se potom mluví i o té smlouvě a o individuálních plánech, o tom, že si může stěžovat na pracovníky, jakými cestami to může dělat.“ (Komunikační partner C)

„Když přijde nový člověk a já mu mám vysvětlovat, jak se tady věci dělají a proč se tak dělají, tak někdy to třeba skřípe v tom, že to sklouzává k tomu, že si s těma děckama jenom hrajem, že v tom není ten přesah do sociální práce. Ta hra by měla bejt jenom prostředek k tomu, jak se s tím děckem bavit, zjišťovat informace, jak ho třeba

ovlivňovat ve smyslu tý sociální práce ke změně chování, pokud je chování rizikový, ale to moc vidět není.“ (Komunikační partner D)

„Tak třeba, když přijde nový klient. Tak to je v podstatě klasika. Popovídáním zjišťuju co má za problém, většinou on přijde konkrétně a řekne: mám ten a ten problém, a já si samozřejmě zjišťuju ještě věci kolem toho. Sepisuju s ním souhlas týkající se citlivých údajů, abych mohla ty jeho údaje zpracovávat. Vezmu si na něj tedy tyhle citlivý údaje: jméno, příjmení, datum narození, rodný číslo, píšu tam i národnost, příslušnost, píšu tam informace o dětech a dělám si jakýsi takový terénní záznam. Je to takový terénní sociální záznam abych měla přehled: kdo s ním žije, jaké jsou tam rodinné vazby, píšu si tam co je tam za problém, co se týká bytové situace, tak kde přesně žijou, když se jedná třeba o byt o velikosti 1+1 jak to tam vypadá. Samozřejmě potom si tam udělám šetření, to stoprocentně, a potom už řeším ten daný problém, a to může být jakýkoliv v podstatě.“ (Komunikační partner E)

„Nejdřív se seznámíme, já mu vysvětlím, jak to tady chodí, pak mi klient zhruba řekne, co má za problém, a podle toho si domluvíme, co si připravíme na příště a kdy bude další kontakt. Většinou je to sehnat si třeba papíry od bytu, nájemní smlouvu, smlouvu s energetickou společností a tak, podle toho problému. Když to příště přinese, tak to pak řešíme nějak dál, když ne, tak mu vysvětlím, proč to má přinést a že tím, že to nepřinese, tak si nepomůže.“ (Komunikační partner F)

7.5 Náměty na doplnění teorie

Komunikačním partnerům byla položena otázka, zda by chtěli doplnit teorii o své poznatky z praxe. Tři z respondentů (B, D, E) odpověděli kladně.

„Ted' nevím, nepřemýšlela jsem o tom.“ (Komunikační partner A)

„Možná co mě napadá a je to škoda, že to není, sociální pracovníci by se měli na vysoké škole učit základy romštiny, protože tím by se hodně přiblížili téhle cílové skupině. Myslím si, že i ti Romové by je brali daleko líp.“ (Komunikační partner B)

„Já jak neznám teorii, tak Vám nedokážu říct, co tam je a co tam není.“
(Komunikační partner C)

„Vzhledem k tomu, že jsem z teorie všechno zapomněl, tak nevím, co v nich je a není. Nám co se nejvíc osvědčuje a nevím, jestli to v teorii je, je vytvořit si důvěru.“
(Komunikační partner D)

„Já si myslím že by bylo dobré, aby se na školách vyučovala zároveň teorie a praxe. Aby se ta teorie dala uvádět do praxe, aby dávali ty příklady, aby si to ty lidi zažili. To je důležité. Jinak nepocitují, že by mi něco chybělo mě spíš ve své práci chybí nějaká jednotná metodika kterou nemáme. To se týká vyloženě toho funkčního místa, ale ve všeobecnosti ve škole hodně chybí ta praxe. Vidím to tu, přijdou sem na praxi, znají teorii, ale vůbec neví, jak jí mají využít pro tu praxi. Já jsem na VOŠce měla spoustu praxe a jsem za to hodně ráda. My jsme toho hodně viděli, ale myslím si že té praxe by mělo být mnohem víc. Ještě by měla existovat jedna stěžejní publikace, kde by bylo jasně definovaný, co je to metoda sociální práce a byly by tam prostě rozepsané ty teorie. A ne, že se podíváte do jedné knížky a tam je metoda rozhovor, nebo práce ve skupině, a pak se podíváte do druhé a tam máte přístupy jako antiopresivní a zaměřené na klienta a tak. Potom nevíte, co je ta metoda, to tam jakoby chybí.“ (Komunikační partner E)

„Přidat nic nechci, k čemu by mi to bylo?“ (Komunikační partner F)

8 Diskuze

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, zda sociální pracovníci používají nějaké teoretické koncepty při práci s romskou menšinou. Pro naplnění tohoto cíle jsem si stanovila výzkumnou otázku a dílčí otázku:

Používají sociální pracovníci při práci s romskou menšinou teoretické koncepty?

Pokud ano, tak jaké a jak, a pokud ne, tak podle čeho se řídí?

Účelem dílčí otázky bylo zjistit, podle čeho se řídí sociální pracovník při jednání s klientem. Zda využívá teoretické poznatky či ne. Kvalitativní data byla získávána pomocí metody rozhovor pomocí návodu. V této metodě má tazatel svůj seznam otázek, které musí probrat, ale způsob či pořadí není předem dáno a může se během rozhovoru přizpůsobovat. Tazatel nechává komunikačního partnera, aby směřoval rozhovor dle sebe a pouze ho občas usměrní. (30) V rámci výzkumu byli zodpovězeny všechny otázky, které byly potřeba k naplnění cíle.

Vybrala a oslovila jsem osm sociálních pracovníků, ale pouze šest souhlasilo se spoluprací na výzkumu. Výzkumný vzorek se skládá ze čtyř žen a dvou mužů, pro zjednodušení všechny označuji jako komunikačního partnera, bez ohledu na pohlaví. Do výzkumného vzorku byli sociální pracovníci vybráni na základě toho, zda jejich cílovou skupinou je romská menšina a zda pracují na území Jihočeského kraje. Jsem si vědoma toho, že výsledky výzkumu mohou být určitým způsobem zkreslené, a to například samotným výběrem výzkumného souboru. Pokud bychom vybrali sociální pracovníky v rámci celé České republiky, výsledky by byly prokazatelnější, neboť v různých částech České republiky se řeší s romskou menšinou některé problémy s různou intenzitou. Výzkum je brán z názorů a subjektivních pohledů sociálních pracovníků na jejich práci s romskou menšinou. Toto téma je obsáhle již svým cílováním na největší českou minoritní komunitu a zasloužilo by si podrobnější rozbor, který by ovšem přesáhl rámeček bakalářské práce.

Z výsledku vyplynulo, že jen polovina komunikačních partnerů používá teoretické přístupy. Z rozhovorů usuzuji, že však jen dva z nich je používají vědomě. Nečastěji

používají přístup orientovaný na úkoly a přístup orientovaný na klienta. Jeden z komunikačních partnerů zmínil ještě antiopresivní přístup. Dle Navrátila (4) přístup orientovaný na úkoly zakládá svůj úspěch na myšlence, že každý malý úspěch může rozvíjet sebeúctu a sebedůvěru klienta, a že klient projeví větší nasazení na úkol, který si sám zvolil. Myslím si, že je to velice vhodný přístup při práci s romskou menšinou z důvodu toho, že Romové žijí okamžikem a tudíž potřebují vidět nějaké výsledky co nejdříve, aby neztratili motivaci při řešení své problému.

Další zmíněné přístupy uvádím a vysvětluji v teoretické části. Je samozřejmé, že každý s komunikačních partnerů si daný přístup upravuje podle daného klienta. Navrátil (4) hovoří o tom, že teoretická výbava sociálních pracovníků bývá originální díky jejímu různému způsobu využití u každého sociálního pracovníka. V sociální práci se využívají různé poznatky, ale vždy slouží k pomoci lidem v jejich sociálním fungování. Nemůžeme však usuzovat, jestli sociální pracovník je dobrý nebo ne podle toho, zda používá teoretické přístupy. Dle Moravce (22) v tom, jak je dobrý sociální pracovník, hraje roli mnoho faktorů a akademické znalosti jsou pouze jedním z těchto faktorů, a to nikoliv nejdůležitějším. Většina sociálních pracovníků se shodla na tom, že při své práci používají vlastní úsudek. Vlastním úsudkem je myšleno empatie, intuitivnost a další. Jeden z dotazovaných se řídí pouze vlastním úsudkem, teorii nezná a ani jí nepovažuje za důležitou. Podle něj je nejdůležitější osobnost sociálního pracovníka, zda dokáže být empatický a mít schopnost udržet si profesionální odstup. I sám Regres (26) hovoří o tom, že by sociální pracovník měl v terapeutickém vztahu usilovat o kongruenci a opravdovost, ale také o pozitivní vazbu a empatii. Sociální pracovník by měl jednat v klientem jako skutečná osoba, sdílet s ním vztah a nikoliv se striktně držet určité techniky. Ohledně empatie a opravdovosti se komunikační partneři shodují s odborníky.

Dále ve své práci zkoumám, s jakými nejčastějšími problémy přicházejí klienti za sociálními pracovníky. Komunikační partneři odpovídali, že nejčastěji chodí klienti s problémy ohledně bydlení, nezaměstnanosti, zadluženosti. Dále také velice často řeší vztahové problémy a zdravotní problémy. Tyto názory se z větší části shodují s odborníky, kteří hovoří že, při práci s romskou menšinou se sociální pracovníci nejčastěji setkávají s problémy s bydlením, vzděláním, pracovním uplatněním a z toho

vyplývající z zadlužením. (8) Je zajímavé, že žádný s komunikačních partnerů vůbec nezmiňuje vzdělávání jako zásadní problém, se kterým by přicházel klient. A to ani komunikační partneři, kteří pracují v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Jeden z dotazovaných, který v takovémto zařízení pracuje, na moji otázku, zda nejvíce řeší vzdělání, odpověděl, že to doučování nehraje až tak zásadní roli. Samozřejmě že děti, které navštěvují toto zařízení, mají možnost požádat o individuální doučování. Dotazovaný však uvádí, že doučování není často využíváno. Může to být zapříčiněno tím, že děti, co dochází do nízkoprahového zařízení, mají větší snahu se vzdělávat a lepší schopnost se integrovat, než děti, které do toho to zařízení nedochází. A tím pádem nemusí mít takový problém s učivem. Odborníci si myslí, že pokud se použije státní politika etnické integrace Romů jako cílová vize a současně jako zastřešení ostatních opatření, tak se dá říci, že klíčovým problémem pro romskou komunitu jako celek je dosažení určitého stupně vzdělání. "Etnická integrace Romů bez řešení vzdělanostního deficitu většiny příslušníků tohoto společenství není možná." (16 s. 64) Názor na toto téma vyslovil komunikační partner (D). kdy konstatoval, že zná případy, kdy rodiče nemají povědomí o tom, k čemu je dobré vzdělání. Tak dají své dítě do zvláštní školy jen z pohodlnosti a už neřeší, jak se pak uplatní na trhu práce. Podle jeho názoru Romové žijí okamžikem a nepřemýšlí o tom, jaké důsledky by jejich nynější rozhodnutí mohlo přinést za 13let, tedy po době, běžně potřebné k vystudování základní a střední školy. Bylo by zajímavé získat názor na problematiku vzdělávání přímo od příslušníků romské menšiny.

V další části výzkumu (trs 1) se zabývám vzděláním a délkou praxe komunikačních partnerů. Předpokládala jsem, že délka praxe a nejvyšší dosažené vzdělání ovlivní používání teoretických přístupů. Můj předpoklad byl takový, že čím bude mít komunikační partner méně praxe, tím více se bude držet teoretických konceptů a naopak. To se z výzkumu nedá nakonec prokazatelně potvrdit. Větší část komunikačních partnerů spadá v tabulce do prostředního sloupce, tedy do rozmezí délky praxe 5 až 10 let. V této kolonce se nachází jak příznivci a zastánci teoretických přístupů, tak i komunikační partneři, kteří se víc přiklánějí k vlastnímu úsudku a teorii nepoužívají. Jeden z komunikačních partnerů přímo řekl „teorie je úžasná věc, ale podle

mě úplně naprd“. Téměř všichni komunikační partneři mají vysokoškolské vzdělání zaměřené na humanitní obory, přesto mezi nimi jsou tací, kteří tvrdí, že není důležité znát teorii. Všichni komunikační partneři se shodli, že teorii někdy ve škole probírali. Jen jeden dotazovaný má střední školu a na otázku, zda zná nějaké teoretické přístupy, odpověděl, že je spíše praktik než teoretik. Nelze tedy prokázat, že by míra vzdělání zásadně ovlivňovala, zda se sociální pracovník řídí při své práci spíše teoretickými přístupy a metodami, nebo zda je naopak odmítá.

Během rozhovorů vyplynulo, že dva komunikační partneři se během prvního kontaktu s klientem zabývají více přímo klientem, povídají si s ním a seznamují se, a čtyři komunikační partneři naopak nejprve klienta seznámí s pravidly a prostředím dané organizace a teprve až později se zajímají přímo o potřeby klienta. Z tohoto by se dalo usuzovat, že větší procento sociálních pracovníků má méně osobní přístup ke klientovi. Tento závěr ale může být zkreslený například přímo organizací, ve které ten daný komunikační partner pracuje, jejími standardy, nebo cílovým zaměřením. Například do nízkoprahové organizace nemusí přicházet klient přímo s problémem, ale pouze s touhou navázat sociální kontakty.

Za velmi důležité považují nápady tří komunikačních partnerů, kteří navrhli rozšířit stávající teorii sociální práce o své vlastní poznatky. Jeden z komunikačních partnerů říká, že sice neví, jestli je to v teorii, ale podle něj je nejdůležitější důvěra, tedy vytvořit si s každým klientem vzájemnou důvěru. Že při práci s romskou menšinou je nejdůležitější důvěra se shodlo více komunikačních partnerů. Další dotazovaný zmínil, že by bylo dobré, kdyby se učili sociální pracovníci na vysokých školách základy romštiny. Odůvodnil to tím, že by se sociální pracovníci více přiblížili k cílové skupině, a tím by je romská menšina více akceptovala. Myslím si, že je to velmi zajímavá myšlenka a považuji ji za velmi přínosnou. Zavedení nepovinného předmětu Základy romštiny by nemuselo být složité a studenti, kteří uvažují nad tím, že by v budoucnu chtěli pracovat s touto cílovou skupinou, by to jistě uvítali. Dalo by se zde zaměstnat přímo romského občana, který by mohl tento seminář vést. Další připomínka od komunikačního partnera byla ta, že by se mu líbilo aby se na školách vyučovala zároveň teorie i praxe. Myslím si, že z malé části je tato připomínka naplňovaná. Ze svého

pohledu bych i já uvítala více praxe či praktických příkladů při přednášení teorie. Dále respondent uvádí, že by se mu líbilo mít ucelenou knihu, kde by byli popsány jednotlivé teorie i metody. Odůvodňuje to tím, že je více knih, které popisují metody sociální práce, ale každá považuje za metodu něco jiného. A zároveň uvádí, že na trhu chybí přímo jedna ucelená kniha teorií a metod, zaměřená přímo na práci s romskou menšinou. Sám Navrátil (4) konstatuje, že v sociální práci není přesně definovaný model pro práci pouze s romskou menšinou, obsahuje ale mnoho konceptů, metod a přístupů, které lze při práci s Romy využít.

9 Závěr

V rámci bakalářské práce jsem se snažila nahlédnout do problematiky přístupů sociálních pracovníků při práci s romskou menšinou. Myslím si, že toto téma je stále velice aktuální. Po prostudování odborné literatury jsem zjistila, že toto téma je velice rozsáhlé a zasloužilo by si více pozornosti. Z důvodu stanoveného rozsahu jsem vybrala jen stěžejní oblasti. Cílem práce bylo zjistit, zda sociální pracovníci používají při práci s romskou menšinou teoretické koncepty. Pro naplnění cíle jsem si stanovila výzkumnou a dílčí otázku:

Používají sociální pracovníci při práci s romskou menšinou teoretické koncepty? Pokud ano, tak jaké a jak, a pokud ne, tak podle čeho se řídí?

Účelem dílčí otázky bylo zjistit, podle čeho se řídí sociální pracovník při jednání s klientem. Zda využívá teoretické poznatky či ne. Kvalitativní data byla získávána metodou rozhovoru pomocí návodu. Z výsledku vyplynulo, že jen polovina komunikačních partnerů používá teoretické přístupy. Z rozhovorů usuzuji, že pouze dva z nich je používají vědomě. Nečastěji používají přístup orientovaný na úkoly a přístup orientovaný na klienta. Jeden komunikační partner zmínil ještě antiopresivní přístup.

Dále se dají využít poznatky, které zmiňují komunikační partneři. Jeden z komunikačních partnerů říká, že sice neví, jestli to je zpracováno v teorii, ale podle něj je nejdůležitější důvěra, tedy vytvořit si s každým klientem vzájemnou důvěru. Že při práci s romskou menšinou je nejdůležitější důvěra, se shodne více komunikačních partnerů. Další dotazovaný zmínil, že by bylo dobré, kdyby se učili sociální pracovníci na vysokých školách základy romštiny. Odůvodnil to tím, že by se sociální pracovníci více přiblížili k cílové skupině, a tím by je romská menšina více akceptovala. Toto považují za velmi přínosné. Zavedení nepovinného předmětu Základy romštiny by nemuselo být složité a studenti, kteří uvažují nad tím, že by v budoucnu chtěli pracovat s touto cílovou skupinou by to jistě uvítali..

Při prostudování odborné literatury, která se zabývá teoriemi a metodami, sociální prací a romskou menšinou, jsem bohužel nenašla publikaci, která by danou

problematiku řešila komplexně. I jeden z komunikační partnerů na tento nedostatek upozorňuje a sám by uvítal publikaci zaměřenou na sociální práci s romskou menšinou, kde by se řešila jak romská menšina, tak i rady, jak s nimi jednat a jaké teoretické přístupy se dají uplatnit při práci s touto cílovou skupinou. Nabízí se myšlenka o vytvoření takovéto publikace.

Podle mého názoru by bylo zajímavé, a domnívám se, že i užitečné, udělat výzkum, zaměřený na téma: rady odborníků z praxe, jak jednat s romským klientem. Mohli by být osloveni sociální pracovníci z celé České Republiky, kteří pracují s romskou menšinou. Pokud by se čerpalo z jejich zkušeností a rad, tak by mohla vzniknout velmi podnětná a jistě i užitečná publikace. Myslím si, že by tuto publikaci využilo a uvítalo spousta sociálních pracovníků, kteří jsou pracovně zaměřeni na tuto cílovou skupinu. Chápu, že výzkum by byl velice časové i finančně nákladný, proto to zde uvádím jen jako myšlenku.

Tato bakalářská práce může posloužit jako podklad pro další zpracování tohoto tématu.

10 Seznam informačních zdrojů

(1) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-807-3675-028.

(2) NEČAS, Ctibor. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci: (1945-1998)*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, 207 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-704-2690-X.

(3) GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 208 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

(4) NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001, ISBN 80-903-0700-0.

(5) MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-807-3673-314.

(6) TOKÁROVÁ, Anna. *Sociálna práca: kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. 4. vyd. Prešov: Akcent print, 2009, 572 s. Acta Facultatis philosophicae Universitatis Prešoviensis. ISBN 978-80-89295-15-9.

(7) Zvs-maturita.cz *Problematika metod sociální péče* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://zsv-maturita.cz/problematika-metod-socialni-pecce-maturitni-otazka-zsv/>

(8) NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 223 s. Acta Facultatis philosophicae Universitatis Prešoviensis. ISBN 80-717-8741-8.

(9) PARSONS, Talcott. *The system of modern societies*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1971. ISBN 01-388-1540-2.

(10) Autorský kolektiv. *Romové v České republice: (1945-1998)*. Vyd. 1. Praha: Sociopress, 1999, 558 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902-2607-8.

- (11) NEČAS, Ctibor. *Romové v České republice včera a dnes: (1945-1998)*. 5. dopl. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002, 129 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-244-0497-4.
- (12) SEKYT, Viktor. Romové. **In:** *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 119-126. ISBN 80-7178-648-9.
- (13) MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť: co je pravdy na našich předsudcích*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997, 144 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-858-5024-9.
- (14) ŠOTOLOVÁ, Eva. *Vzdělávání Romů*. Vyd. 4., V nakl. Karolinum 2., rozš. a upr. Praha: Karolinum, 2011, 130 s., [24] s. obr. příl. ISBN 978-80-246-1909-5.
- (15) SAMKOVÁ-VESELÁ, Klára. *Romská otázka: psychologické důvody sociálního vyloučení Romů*. Vyd. 1. Praha: Blinkr, 2011, 95 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 978-80-87579-03-9.
- (16) ZÁŠKODNÁ, Helena. *Společenské minority a sociální práce*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2000, 120 s. ISBN 80-704-0408-6.
- (17) FRIŠTENSKÁ, Hana. VÍŠEK, Petr. *O Romech (na co jste se chtěli zeptat)*. Praha, Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s., 2002, 141 s. Manuál pro obce.
- (18) MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Vyd. 2., dopl. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998, 172 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-901-4249-4.
- (19) Autorský kolektiv. *Romové: bydlení, soužití*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 2000, 126 s. Sešity pro sociální politiku (Socioklub). ISBN 80-902-2608-6.
- (20) BAKALÁŘ, Petr. *Psychologie Romů*. Praha: Votobia, 2004, 179 s. Kontroverzně. ISBN 80-722-0180-8.

- (21) DAVIDOVÁ, Eva, Analýzy vybraných zkoumaných lokalit - základní údaje: Bydlení a sociální prostředí - mikroprostředí. **In:** S. MATULAY a Z. UHEREK. *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2010, s. 202-209. ISBN 978-80-7387-428-5.
- (22) MAPPEŠ-NIEDIEK, Norbert. *Chudáci Romové, zlí Cikáni: co je pravdy na našich předsudcích*. 1. vyd. Brno: Host, 2013, 279, [15] s. ISBN 978-80-7294-869-7.
- (23) MORAVEC, Štěpán. Sociální služby v prostředí romských společenství: problém etnicity poskytovatele. **In:** MATOUŠEK, Oldřich. *Romové: kulturologické etudy: (etnopolitika, příbuzenství a sociální organizace)*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2004, 383 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), s. 155-167. ISBN 80-864-7383-X.
- (24) KRÁLOVÁ, Jaroslava. *Speciální techniky sociální práce*. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2002, 55 s. ISBN 80-865-6816-4.
- (25) BIESTEK, Felix P. *Casework relationship*. Vyd. 1. Chicago, Loyola University Press, 1957. ISBN 08-294-0224-1
- (26) MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
- (27) ROGERS, Carl Ransom. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Vyd. 2., rev., V této řadě 1. Praha: Portál, 2014, 340 s. Klasická díla psychologie. ISBN 978-80-262-0597-5.
- (28) THOMPSON, Neil. *Anti-discriminatory practice: equality, diversity and social justice*. 5th ed. New York, NY: Palgrave Macmillan, c2012, xvi, 221 p. Practical social work. ISBN 978-023-0250-130.
- (29) CRESWELL, John W. *Qualitative inquiry: choosing among five approaches*. 3rd ed. Thousand Oaks: SAGE, c2013, xxi, 448 s. ISBN 978-1-4129-9530-6.
- (30) MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

(31) HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

11 Přílohy

Příloha 1 - Komunikační partner A

Jak dlouho pracuje s romskou menšinou a jaké máte vzdělání?

V této organizace pracuju 6 let, nastoupila jsem sem po ukončení bakalářského studia na Jihočeské univerzitě zdravotně sociální fakultě, byla jsem obor Sociální práce, a potom jsem ještě při práci si dodělávala magistra, a to už jsem dělala na Teologické fakultě, taky v Budějovicích na Jihočeské univerzitě. Byl to obor Etika v sociální práci a byl to tedy jiný pohled na tu sociální práci. No a co se týče těch přístupů, tak určitě jsem se s tím setkala ve škole a já si myslím, že pro naši práci je tak asi nejběžnější ten přístup orientovaný na ty úkoly a pracujeme jednak individuálně, ale i skupinově, ale tím, jak jsme sociální služba, tak vlastně máme ve standardech i povinnost dělat s těma klientama individuální plány. Každý klient pak má svůj individuální plán a tam je to taky o těch úkolech. Klient si stanoví nějaký svůj cíl a zároveň si musí stanovit i ty jednotlivé krůčky, díky kterým vlastně se přibližuje tomu stanovenému cíli.

S jakými problémy chodí, jaké cíle si dávají?

Já pracuju v klubu pro mladší, kde máme děti od 6ti do těch 14ti let zhruba a u nás je to nejčastěji zaměřené na tu školní přípravu. Většinou děti potřebují pomoc třeba s opravením známky a podobně. Ale potom jsou to i věci, třeba některý děti mají rodiče rozvedené a rodič bydlí třeba někde daleko a tak třeba je zakázka od toho klienta, že chce napsat dopis tomu rodiči. Nebo častý je, že jeden z rodičů je ve vězení, tak třeba s dětma píšeme ty dopisy do vězení a podobně. No a jsou to různé věci. Někdy to je jenom o nějakých zálibách, že se chtějí zlepšit v něčem a někdo se chce třeba naučit na kytaru, naučit zpívat a tím, jak jsou to ty mladší děti, tak samozřejmě tam je to hlavně o tom hraní a smysluplností trávení volného času. Takže i ty zakázky jakoby se od toho trošku odvíjí.

Mohla byste dát nějaký příklad přímo z praxe?

U nás je to tak, že se nám tady sejde více dětí najednou, teďko o prázdninách je to slabší, jak jsou ty tropický vedra jsou děti spíš u vody, a jinak tady máme třeba 15 dětí. A ne úplně každý den je čas na to s každým tím klientem individuálně pracovat, i když jsme tady minimálně dvě zaměstnankyně na ty děti, ale většinou to vypadá tak, že tady máme nějaký připravený program, ať už jsou to nějaké tvořivé dílny, podnikáme výlety, je tady vždycky prostor na vypracovávání úkolů školních domácích. My jsme tady zavedli takový systém, ten už tady běží asi 5 let na tabulku hvězdiček, to je taková motivace pro ty děti aby dělali něco do školy. Většinou se jedná o nějaký pracovní listy z češtiny nebo matematiky a za den si můžou udělat dva, teda i víc ale můžou získat maximálně dvě hvězdičky za ten den. Za jeden pracovní list je jedna hvězdička a potom vždycky na konci měsíce děláme vyhodnocení. Odměnou může být nějaká taková drobnost, třeba čokoládíčka nebo odebíráme Bravíčko, kde jsou takové ty dárečky, a to se dětem líbí, tak třeba i to. Taková jako symbolická odměna a vyhlášení probíhá mezi ostatníma dětma, takže vlastně to je taky taková motivace, když ten dotyčný zvítězí a všichni mu zatleskaj. No a nebo děláme i pohádkové noci, to je pohádkové přespávání tady v organizaci, kdy vlastně uděláme takovou etapovou hru, zapojíme do toho ještě spoustu dobrovolníků, kteří nám hrajou nějaké postavy toho příběhu, a pak většinou se hledá poklad, což je tak jako zážitek pro ty děti. Tak čtyřikrát do roka to děláme. Když sem přijde ten konkrétní klient, tak může říct, tak dneska třeba bych se chtěl učit na kytaru, nebo bych si potřebovat udělat referát do školy, protože si potřebuji opravit známku, nebo podobně. Takže vždycky je tady možnost, že se tomu konkrétnímu klientovy může věnovat jedna z těch pracovnic, protože jsou tady vždycky ty dvě. Takže jedna si může vzít na starosti nějakou tu skupinku, kde probíhá nějaká ta skupinová dynamika, dělají se ty věci jako pospolu, a zároveň je tady i možnost té individuální práce, když je aktuálně potřeba. Někdy se stane že ani není zájem o tu individuální práci, že těm dětem stačí, když tady pobudou s náma a něco se tady děje v té skupině. Samozřejmě děti tady musí dodržovat nějaká pravidla, není to tak, že by si mohli dělat co chtějí a s tím jsou seznamovány vlastně už na začátku, když dojde k tomu prvkontaktu.

Jak tedy vypadá ten prvokontakt?

Ten prvokontakt vypadá tak, že se tady objeví nový klient a jeden pracovník se ho ujme a vlastně mu vysvětlí chod celého zařízení co vlastně tady může dělat to dítě, s čím se na pracovníky může obrátit a podobně. Pak třeba dojde k dalším třem až deseti návštěvám, my to máme tak nějak nastavený v těch standardech, že to může být až deset návštěv, než jakoby se stane ten zájemce o tu službu klientem. S tím, že klientem se stává v době, kdy se řekne většinou se uzavírá ústní dohoda a my máme takový speciální evidenční systém a potom se tam zapíše datum té ústní dohody. A to je ta smlouva s tím klientem. Ten klient si může vybrat svého klíčového pracovníka, a ten potom s tím klientem vypracovává ten individuální plán. S tím, že ten individuální plán se neotvírá jako každý den, když tady to dítě je. Někdo chodí opravdu pravidelně, ale vždycky se dohodne nějaký termín, kdy se ten individuální plán zhodnotí, udělá se jako revize, jestli opravdu došlo k tomu dosažení, jestli se to daří naplnit ten cíl. A jestli se to nedaří, tak se zase hledají jiné cestičky, a nebo se řekne Aha! tak tady je vlastně ten zádrhel, proč se tady to nepovedlo a zase se to jakoby otevře a připomíná a podobně.

O těch přístupech tedy ani neuvažujete, když je používáte?

Ne, ne. Já si myslím, že používáme kombinaci všech těch přístupů, záleží na aktuální situaci, ale rozhodně to nemám tak, že tak, teď používám přístup orientovaný na klienta nebo na úkoly a podobně. Je to prostě intuitivní v tu danou chvíli.

Takže o tom nepřemýšlíte?

No to určitě ne, že bych si vybavila tu teorii, ty postupy. Ale určitě je dobrý se seznámit s těmi přístupy, dokázat si pojmenovat to jednání vůči tomu klientovi. Mít trochu možnost to porovnávat, třeba to zhodnotit, nebo se k tomu dovzdělávat.

Máte tedy sepsaný postup jak jednat s klientem v rámci organizace?

No tak to vychází taky z těch standardů sociálních služeb, kdy vlastně máme různé metodiky, kdy jednat v jaké situaci, kdy může docházet třeba ke střetu zájmů, nebo jsou různé situace když třeba hrozí nějaké riziko něčeho, jak jakoby postupovat. Takže ty postupy tak nějak máme a když třeba u toho konkrétního klienta nevíme, jak jakoby se

zachovat, jak mu pomoci úplně nejlíp, tak máme možnost poradit se s kolegy a nebo můžeme využívat třeba supervize, ať už týmové i individuální.

Takže supervizi využíváte?

Využíváme, máme pravidelně supervize jednou za dva měsíce. To už běží taky tak minimálně 5 let, takže už je to celkem zaběhnutý. Vždycky je dobrý to s někým zkontrolovat tu konkrétní situaci, protože na všechno nemůžou být napsané postupy a metodiky, protože každej ten klient je úplně jinej a vždy vyžaduje úplně jinej individuální přístup, a pak jsou tam ještě různé faktory, který tam v tom hrajou roli. Ať už je to jakoby rodina, škola a tak, střety zájmů a podobně.

Nejvíce tedy zde řešíte vzdělání?

No to úplně ne, to bych neřekla. To doučování nehraje až tak zásadní roli. Já bych řekla, že tady je to hlavně o vztazích mezi dětmi. O tom, aby se naučili vycházet s tím druhým a i trochu nesobecky aby se dokázali podívat na situaci toho druhého. To já si myslím, že je to to nejzásadnější, co tady řešíme. Třeba v tom pro starší, tam už jsou zase jiné problémy. Tam často řeší ty klienti, že nemaj bydlení, rodiče je vyhodili z baráku, nebo potřebujou udělat občanský průkaz a nevědí, jak na to a podobně. Tady je to spíš o té vztahovosti mezi těma dětma, aby se naučili fungovat jeden s druhým jakoby v tom kolektivu, aby nemysleli jenom na sebe, ale dokázali fungovat v nějakém systému pravidel, ať už jakoby co máme tady, tak i jakoby ve společnosti, protože ty pravidla, co máme tady tak to vlastně vychází z těch základů slušného vychování a nebo i k těm morálním zásadám a podobně. Takže já bych řekla, že tady jsou stěžejní ty vztahy.

A měli jste tu nějaký zásadní problém? Například kriminalitu.

Kriminalitu, to už jsme taky řešili, nějaké krádeže ze strany dětí. Třeba nedávno jsme tady, ono je to hodně čerství, kdy děti, co k nám chodí ukradli v jednom obchůdku z kasy peníze. Vzniklo to tak, že ty děti se seznámili s tou prodavačkou, to je taková mladá sympatická holčička, a občas tam jakoby za ní chodili. My ji známe, protože pro nás dělala občas i jako dobrovolnici, a najednou se stalo, že prostě z té pokladny jí

zmizely peníze. Samozřejmě ty děti sem pak přišli, nebo jeden z těch sourozenců a pochlubil se nám, že si koupil novou kuši, jako takovou pistolku, a přišel s tou verzí, že našli pod kamenem prostě dva a půl tisíce. /směje se/ Prostě odklopili kámen a tam byly ty peníze. Potom se začali šířit další verze, pak jsme se dozvěděli, že tam v tom obchůdku zmizely ty peníze, pak ještě další kluci, který do toho byli zapletený, tak přišli s novou verzí, že ty děti našli údajně peněženku, kde byly jako i doklady a tak. Když jsme se ptali, co udělali s těma dokladama, tak řekli, že je vyhodili a nechali si jenom ty peníze, ale potom teda vyšlo najevo, že to opravdu vzali z té kasy a my jsme si udělali nejdřív schůzku s tou prodavačkou, s tou spolupracovnicí a řešili jsme, jak budeme postupovat dál, jak moc jakoby my do toho máme zasahovat, že se to nás úplně netýká přímo. Nakonec jsme se dohodli, že moje kolegyňka, která jakoby je nejlíp navázaná na ty rodiče, my se jakoby známe i s těma rodičema těch dětí, takže tam i s tou pracovnící toho obchůdku zajedou a zkusí to nějak dojednat a budou u toho i ty děti. Nakonec to dopadlo tak, že děti se přiznali, rodiče se omlouvali a říkali, že to splatí, i když jako pro jejich rodinej rozpočet je to docela velká částka najednou, protože ty peníze už byly utracený, a zároveň se jako dohodlo, že ten klučík, kterej to vzal, že bude chodit do toho obchůdku a bude pomáhat, jako že si to částečně odpracuje, tak aby to bylo trošku jakoby ponaučení pro toho klučíka. Takže to je jedna z krádeží, které jsme řešili. Ale potom jsme se dozvěděli, že deti ukradli někde nějaký basy limonád a tak a samozřejmě se ti okradení obrátili na nás, protože to byly romské děti a vědělo se, že chodí k nám, tak jako chtěli nějaké naše stanovisko. Nakonec jsme to řešili s těma dětma, ale to hlavní si řešili ti okradení. Takže krádeže byly, třeba i tady u nás byly krádeže, kdy nám holčičky vybrali kasičku, kterou máme jako peníze na čaj a podobně. Samozřejmě jsme to zjistili, že to někdo jako naprášil, ony se potom taky přiznaly, tak měli trestem, že s námi nemohli jet na týdenní výjezd, na letní tábor takový co děláme. Takže i to se stalo. Pak jsme řešili třeba i rodiny, kdy tam byla zanedbaná péče, že jsme byli přizvaní ze strany města jako sociálního odboru a těch terénních pracovníc, co tam chodí, abysme přišli na případovou konferenci, abysme řekli jako nějaké naše postřehy a pak se dohodl nějaký společný postup, jako že sem budou chodit pravidelně a že někdo se ujme té rodiny a podobně. Taky takové případy tady řešíme. Teď právě taky se sem

přistěhovala nová rodina, jsou to příbuzní jedné rodiny, kterou už známe, a tam je to taky takový hodně složitý ta situace, že ty rodiče nefungují úplně tak, jak by měli fungovat, že děti jsou hodně zanedbaný, hodně opožděný ve vývoji.

Takže spolupracujete i s úřadem?

Jo, určitě, jakoby nějaká spolupráce tam funguje. Ne úplně tak pravidelně, ale tím, že jakoby se známe, tak je možnost kdykoliv jako tam zavolat a poradit se o té situaci. A taky to občas zvažujeme, jestli hlásit tu rodinu nebo ne. To jsou takový složitý dilemata trošičku, protože jednat nějak ukvapeně se taky nevyplácí.

A jednáte tedy i s rodinou?

S tou rodinou taky. My máme víc služeb. Já jsem teď mluvila o tom klubu pro mladší, což je jakoby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, registrovaná služba. My potom máme ještě registrovanou terénní službu a měli jsme teďko projekt na dva roky, kterej skončil teďko v červnu a v rámci toho jsme založili školku takovou. Není to školka státní mateřská škola klasická to není. Je to předškolní klub, je to registrovaná jakoby dětská skupina, s tím, že v rámci toho projektu jsme měli spolupracovat nejenom s těma předškolníma dětma, které z nějakého důvodu prostě nenavštěvují mateřskou školu, naším úkolem bylo vyhledat ty rodiny, vytipovat i právě spolupráci s azylovým domem, nebo s tím OSPODem, a potom ty rodiče nějak jako namotivovat, aby ty děti začali posílat k nám a my jsme se snažili je tak jako opracovat a potom je poslat třeba do klasických školek. Aby ty děti si zvykly na nějaký režim někam chodit a na ten dětskej kolektiv, protože když potom přijdou na základní školu a neprošli žádnou mateřskou školou, tak jim to hrozně chybí. No ale právě v rámci toho projektu jsme pracovali s těma rodinama, že součástí toho byla i terénní práce s těma maminkama nebo s těma rodičema toho dítěte, které k nám chodí do toho předškolního klubu.

Co jste tam konkrétně řešili?

Tam jsme řešili taky problémy, ať už jakoby s tím dítětem, který třeba bylo nezvladatelný, nebo tak, tak byla možnost poskytnout poradenství, odkázat je třeba na pedagogicko psychologickou poradnu, nebo jen tak jakoby to zkonzultovat. Třeba nám

tam chodili klučáci, byli to bratřenci, a ti měli spolu neustále konflikty, ale až no.. na to že to byli bratřenci a trávili spolu hodně času, tak tam byly takové rozbíječky a hádky, a ty rodiče se nás ptali, co s tím jakoby mají dělat a oni jakoby měli jít do stejné třídy na stejnou základní školu, a tak se potom řešilo, jestli ty kluky dát do té stejné třídy, když tam jakoby se otevíraly dvě první. Nakonec teda se rozhodli dát je odděleně ty kluky, protože by to na ně nemělo dobrý vliv evidentně.

Řešíte s nimi i zadluženost?

My jsme tady měli projekt jakoby na komunitní práci, ono to jakoby není služba sociální, ale jedna kolegyně, která to měla na starosti, tak právě řešila i tadyty záležitosti s klienty, protože my pracujeme převážně s klienty tady ze sociálně vyloučené lokality XY, což je prostě dům pro neplatiče v podstatě, to je prostě taková ta nejhorší nejnižší třída toho ubytování co se týče kvality, no a tam vlastně většina těch rodin je zadlužených, takže už jsou na ně zavolaný exekuce a podobně. Oni to řeší různě rozvodem a podobně, nebo to vůbec neřeší a prostě si berou další půjčky a je to tak jako začarovaný kruh. No takže s některými se to tak nějak trošku řešilo, ale ono je to hodně složité, my jsme je vlastně odkazovali na tu poradnu, to vím, že kolegyně tam s nimi i byla na té konzultaci a nějak se to trošku dalo do pohybu, ale rozhodně to není tak, že najednou by prostě byli všichni oddlužení, to je prostě tak jako hodně velký problém. Tak alespoň se tak jako podařilo přinutit některé, nebo namotivovat některé ty rodiny aby alespoň platili nájemné, takže se jednu dobu hodně dařilo. Teď už zase někteří sklouzávají k tomu, že neplatí.

Jak je motivujete?

No nejdřív se do toho musí vložit nějaký orgán, tady konkrétně to byla organizace, která spravuje ten barák, jo, že začal vyjednávat, chodilo se do těch rodin a ustavovaly se nějaké ty podmínky. Ten barák vypadá hrozně, on je v dezolátu a tam se prostě uzavřela taková dohoda, že když prostě některé ty rodiny, nebo ti rodiče svépomocí opraví nějakou tu vstupní chodbu a tak dále, takže jim tam něco vylepší, na náklady té organizace. Zrekonstruují nějakou chodbu a tak dále. Ale podmínkou třeba pro to zvelebení bylo, že ty rodiny budou platit nájemné, takže trošku udělal bububu na ně no

a pak to docela fungovalo. Pak tam na základě aktivity kolegyňky sociální pracovnice vzniklo občanské sdružení, že to byli vlastně ty rodiče z toho domu, že se vlastně dali dohromady a pokusili se ty, co vlastně nebyli členy toho sdružení, aby taky začali platit to nájemné.

Vrátila bych se k těm teoriím. Vy tedy nejčastěji používáte přístup orientovaný na úkoly? Je nějaký přístup, u kterého si řeknete, že byste ho v práci s Romy nevyužila?

To já nevím. Možná některé přístupy ani neznám.

Například antiopresivní přístup, ekologický přístup.

No ono se to tak jako všechno prolíná, že v podstatě tím, jak jsem v různých projektech, tak v rámci některých projektů pracuji i s těma rodinama, i když teď jsem na plný úvazek tady v tom klubu pro mladší, dřív jsem to měla půlený ty úvazky než skončil ten projekt té školky. Teďko to budeme zase jakoby nějak předělávat, abysme věděli, jak to personálně pokrýt, ale no já si myslím, že tam se ty přístupy kombinují tím, jak vlastně ta práce je pestrá, protože i kdybych pracovala jen tady, tak se prostě nevyhnu té práci s těmi rodiči, to je tam jako hodně propojený. Jak vlastně pracujeme s lidmi z té sociálně vyloučené lokality, tak se tam dostaneme, do těch rodin a ty rodiče mají zájem vidět, kam ty jejich děti chodí. Tím, jak jsou jako ještě mladší, tak samozřejmě musí být trošku pod dohledem toho rodiče, nebo o nich ten rodič musí vědět. Takže i když jsme nízkopráh, kde by vlastně měla být zaručená anonymita, tak stejně prostě ty děti nám jméno stejně hned řeknou, netají se s tím a mě se snad ještě nestalo, že by nějaký klient nechtěl uvést svoje jméno a tak, jo že je to vlastně takový jako otevřený a všichni se navzájem znají. Tady je možná trochu jiná situace, než třeba ve větších městech, tady se znaj. Nemáme to tak, že by jsme byly zařízení, které používá tady tuhle teorii, to vůbec ne. Myslím si, že třeba u těch psychologů, tak ti mají vybraný jeden ten přístup a toho se drží, ale myslím si, že tady při tomhle charakteru služby sociální to prostě není úplně tak.

Chtěla byste přidat do teorie něco, co tam podle Vás chybí?

Ted' nevím, nepřemýšlela jsem o tom.

A používáte jiné přístupy vzhledem k práci s romskou menšinou oproti většinovému obyvatelstvu?

Já musím dodat, že my nepracujeme jenom s těma romskýmá dětma, i když je jich tady většina, myslím si, že je to třeba tak 95%, ale i když jsme pracovali s rodinama neromskýmá, tak si myslím, že ten přístup se nelišil, protože většinou to byly rodiny, který prostě mají nějaký problém, buď jakoby se sem přistěhovali, nikoho neznají, nebo prostě tam není až tak vysoké vzdělání a intelektově třeba nejsou taky až tak na takové výši, nebo prostě maj i blbou zkušenost z vlastní rodiny, nebo tam si taky nevědí rady s tou výchovou, tak většinou se jedná o tyhle rodiny, co potřebujou takouvouhle nějakou podporu. Takže tak nějak nedokážu popsat specifika, i když je fakt, že ty romský rodiny jsou možná otevřenější v tom smyslu, že není problém tam kdykoliv do té lokality, nebo do těch bytů zajít, že tam jsou prostě na to zvyklí. Já si třeba nedokážu představit, že by tak jako ke mě do bytu takhle chodili prostě sociální pracovníci a podobně, že bych to asi tak vnímala, že by mi to bylo až nepříjemný. Ale tam jak žijou ty rodiny tak nějak pospolu, tak tam jsou zvyklí, se tam tak navštěvujou v kteroukoliv denní dobu, takže jsem nikdy neměla pocit, že by jim to bylo až tak nepříjemný. Většinou nás přijaly tak jako dobře, taky ne úplně, nedá se to prostě paušalizovat, ale většinou jo. Ale tam je to i tím, že už se známe docela dlouhou dobu, určitě to bylo trošku jiný na začátku, nebo i já jsem prostě byla když jsem sem nastupovala, tak mě tam nejdřív vzala kolegyně, která už tady pracovala a znala se s těma rodinama dobře, a postupně se tam budoval ten vztah důvěry. Ted' už je to tak jako přirozený. Možná, že to specifikum je taková ta příměst, že většinou když se jim něco nelíbí, tak to řeknou a někdy, když maj pocit nějaké krivdy, cítí třeba nespravedlnost, že jsme třeba někoho podpořili víc a někoho míň, zase ona je tam ta rivalita mezi rodinama, že jsou tam jako dva klany, tak jako přijdou a jsou schopný nastoupit, ted'kon prostě odreagujou ty emoce, vypustí ten ventil, no a potom zase jako v pohodě. No a i u těch dětí je tak jako vidět někdy taky když se jim něco nelíbí, protože my se snažíme ty hranice držet tady

tak jako zpřítomňuje a i ty pravidla prostě jsou nastavený dost jasně a někdy se stane, že prostě ty děti to nesou nelibě a pak i nadávají a tak podobně. Potom ale přijdou druhý den a zase vztah je tak jako čistej. Je to tak jako ta aktuální potřeba, ta naštvanost dostat ji ze sebe.

Takže více řeší přítomnost?

Přesně tak, tam ten temperament je. To je asi jediné. Kdybych měla víc času, tak možná najdu nějaká další specifika, třeba ta rodinná soudržnost tam je, jako i širší rodina. Někdy se stane, že třeba některý rodič se dostane do problémů a třeba se vykašle na to dítě, ale to dítě pak nejde nikam do ústavu, ale ujme se ho třeba babička, nebo nějaká teta. Zajímají se o tu rodinu, když nějaký ten článek selže.

Příloha 2 - Komunikační partner B

Používáte nějaké teoretické přístupy sociální práce v práci s romskou menšinou?

Já jsem spíš praktik, než teoretik, takže asi ne.

Čím se tedy řídíte při práci s klientem? Máte zde nějakou strukturu, podle které se řídíte?

My spadáme pod spádovou oblast. Takže sem, když přijde klient, vyžádá si nás, chce nějakým způsobem pomoci, tak já se nedívám, jestli je bílej, modrej, černej. Sem přišel s nějakou zakázkou, se kterou chce pomoci, je v nějaký tísni prostě a já neodsuzuju ty lidi. Pokažd' je to v mí moci, pravomoci, tak jim rád pomůžu. Pokažd' ne, tak je samozřejmě odesílám na nějaký jiný zařízení. A doopravdy tu pracuju s bílýma, modrýma, černýma, je mi to úplně jedno. Nemáme nějakou škálu, nebo podle čeho si budeme vybírat svoje klienty, to vůbec ne. Sem někdo přijde, má zájem, chce pomoci, tak mu pomůžeme.

S jakými chodí nejčastěji problémy?

Většinou chodí ohledně práce, zadlužení, je tady i nějaká trestná činnost, ale nejvíc asi to zadlužení, bytová otázka taky, pak hodně třeba vyřizujeme soudy, probaci a mediaci, je tady toho docela hodně. Když bych bral asi co nejvíc, tak nám lidi chodí ohledně zadluženosti, nějaká ta finanční gramotnost jim absolutně chybí.

Můžete uvést nějaký příklad?

Tak teď momentálně přišla klientka s tím, že jí přítel platí a neplatí alimenty, a proto že on je ze Slovenska a ten soud je na Slovensku, tak ona přišla s tím, že by potřebovala poradit, jak má postupovat když soud je na Slovensku, on nemá peníze, nemůže se dostavit a je nařízený hlavní líčení. Takže teď jsme volali na Slovensko, zeptali jsme se, co máme dělat, s tím, že paní od soudu nám poradila: pokud pán nemá peníze, tak napište dopis ve znění "nemůžu se dostavit z těch a těch důvodů" a že to

odročí. Ale že musí mít nějaký termín, kdy jako by ty peníze měl, aby ten soud mohl proběhnout. Tak třeba tak.

A ještě nějaký příklad?

Maminka přišla s tím, že nemá kde bydlet, že bydlí ve 3+1 v bytě, kde je prostě tchán, babička, dvě děti, manžel, jeho brácha a že prostě ten byt je malinkej. Tak za mnou přišli s tím, že už neví co, tak jsme zavolali na bytový družstvo, bytový družstvo nám poslalo nějaký dotazníky, kde prostě ty rodiče psali, že žádají o byt a teď se to řeší přes bytovou komisi.

A to jim vyplňujete Vy?

Ne, já se snažím vždycky zmocňovat ty lidi. A o to se snažíme i tady, že ty lidi si volaj, my nejdřív třeba před tím, než volají, tak uděláme ten rozhovor, třeba 5-10 minut si povídáme, jak by ten rozhovor měl vypadat, co ona by měla říct, o co jí vlastně jde. S tím, že se musí představit, musí chtít konkrétní věc, vědět, na co se tázat. Potom už je to samovolně. Mám zkušenosti s tím, že maminka někam volá a on ji řekne dobrý den a ona hned: prosím Vás já bych měla zájem o támhleto a támhleto. Ale vůbec se nepřestaví, vůbec neví, co pořádně chce, pak když ten člověk se jí na něco zeptá, tak vůbec neví, co odpovědět, protože prostě sama neví pořádně, co chce. Kolikrát mi tady rozklíčujeme věci, že ty lidi vlastně přijdou, oni ví vlastně, co by chtěli, ale nedokážou to vyjádřit. Takhle kolikrát mi tady rozklíčujeme, co oni vlastně chtějí. Je to kolikrát taky divný, úsměvný ale jako.. /směje se/

Když s nimi tady pracujete, tak si asi neříkáte, že teď používáte tu určitou teorii?

No tak teorie je úžasná věc, ale podle mě úplně naprd, protože pak, když přijde klient, tak já mu nezačnu říkat definici o sociální službě. Já tady ty lidi znám dlouho, dělám to už 10 let tu práci a pohybuju se tady už 20 let, tak prostě ty lidi znám od A do Z. Takže když přijde klient, když bych mu tohleto řekl, tak mi řekne, že jsem se zbláznil, co to po něm chci. Takže vůbec nezkouším žádný teorie, samozřejmě v hlavě člověku šrotuje, jak by s tím člověkem měl mluvit, nějaká empatie tady, to ano, ale že

bych mu to jakoby dával znát, to ne. Tam hlavně já se musím v uvozovkách "snížit" na tu jeho mentalitu a přemýšlet jako on. Takže kolikrát se mi stává, oni ví co chtějí, ale nedokážou to říct, nedokážou tomu dát ten správný název, takže kolikrát já přemýšlím na tom, co oni vlastně chtějí, je to kolikrát strašně složitý, strašně vyčerpávající. A ještě nejhorší je třeba takovej, kterej přijde prakticky neví pořádně, co chce, je to kolikrát hrozný.

Tedy teorie v praxi nepoužíváte, nebo zcela nevědomky?

Mám o nich nějaký ponětí, ale jestli je používám, tak fakt nevědomky. Protože přeci jenom každý člověk je úplně jinej, hlavně jiný případy, jiný věci chtějí řešit. Pokud to člověk má v krvi, pokud má nějaký to sociální cítění, tak nepotřebuje pořádně tu teorii, protože k člověku ten přístup je lidskej, tak není problém se s tím člověkem domluvit.

Takže když pracujete s příslušníkem romské menšiny, tak neděláte rozdíly oproti práci s členem většinové populace, nepoužíváte různé metody?

Nenene, jedním se všema úplně stejně, samozřejmě jedním s nima s respektem. To je první, co s nima dělám. Potom je to, že je určitě žádným způsobem neovlivňuju, nepodsouvám jim své názory. Oni jsou odborníci na ten svůj problém, na ten svůj život, takže absolutní respekt k těm lidem. To, že se dostali do určitých situací, za to třeba trochu můžou, ale nemůžou, protože třeba to neměli ve škole, nejsou tak vzdělaný, takže hlavně jim naslouchám, to je strašně důležitý je poslouchat, naslouchat.

Kolik tady máte klientů? Dá se to nějak odhadnout?

Zhruba cca za měsíc.. Počkejte, můžeme to spočítat. /prochází papíry/ Nějakých 16 za měsíc.

A za rok?

Za rok máme nějakých 350-400.

Máte i případy, že klient přijde jednou, vyřeší se jeho problém a už se nevrátí?

Většinou když už teda přijdou, tak přijdou s tím, že je to nějaký fázový, že nejdříve se s nimi seznámíme, to jsou prvokontakty, pak je to rozfázovaný, protože já co potřebuju, tak potřebuju se s nima seznámit, potřebuju nějaký kontrakt, nebo nějakou zakázku co oni chtějí, pak já je svým způsobem jako úkoluju, osamostatňuju je, a pak chci nějakou vazbu od nich. Takže víceméně ano, stává se nám to, že přijde konkrétní člověk s konkrétní věcí a potřebuje třeba jen poradit, protože si v té situaci neví rady, ale pak už si za tím jde sám. Zatím se mi nestalo, že by mi sem přišel člověk, který by sem přišel jen jednou.

Jak vypadá ten prvokontakt?

Tak ten prvokontakt, je to podání ruky, posadím si ho a povídám si s ním, protože on sem jde s nějakým problémem a já potřebuju rozklíčovat ten problém. Takže se ho nejdřív třeba ptám, jak se má, co ho tíží a podobně, a potom se s ním domluvíme na druhou schůzku, kdy už rozfázujeme nějak ten konkrétní problém, který má. Ale to se stává většinou třeba s lidmi, kteří přijdou mimo tu sociálně vyloučenou lokalitu, protože s lidma z té lokality už prvokontakt třeba už vůbec nedělám, protože já ty lidi znám, chodíme do rodin, takže nemám problém s tím jim to rozfázovat, nebo jim poradit. Ale člověk, kterej sem přijde úplně poprvý, tak je to tak, že se s ním nejdřív seznámíme, řeknem si co a jak, a pak mu třeba dám nějaký úkol, a potom až začínám s ním pracovat.

Jak tedy vypadá ta práce potom?

Nejlepší varianta je, když mu dám nějaký úkol a on ho přinese, to je super varianta. Ale z 99% je to tak, že já jsem zapomněla, já jsem neměla čas a spí třeba do deseti, do jedenácti, ale neměla čas.. Takže se snažíme teda jim to říct ještě jednou, když to přinese už podruhé, tak s nima třeba vyplňujeme. S tím, že jméno příjmení oni nejsou schopný ani do těch kolonek, nevím, jestli oni mají strach z toho vyplňování, nebo jestli to neumí, ale oni přinesou čistej papír a třeba tu hlavičku už by si mohli sami vyplnit. A oni ne, oni potřebujou nad sebou nějakěj v uvozovkách "dohled", který prostě řekne no jasný, vyplň prostě to jméno, to příjmení, to rodný číslo a takový. A pak samozřejmě

s nima vypisujeme už pak takový třeba u sociálních dávek, tak tam oni ty papíry jsou takový, že kolikrát ani my nerozumíme, co po nás ty lidi chtěj, nebo ten stát. Kolikrát i my to musíme rozklíčovat, takže pak samozřejmě je to takový trochu těžší, ale většinou se nám to podařilo nějakým způsobem rozklíčovat, takže pak tam s nima píšeme. Pak už se jich my ptáme, protože my jim ještě děláme takové tlumočnický, protože když s nimi mluví úředník, většinou na ně mluví fakt úřednickou češtinou, tak oni tomu nerozumí, takže kolikrát s těma lidma jdeme a my jim překládáme, co ten úředník myslel, jak to myslel, jaký slovo řekl, protože tomu nerozumí. Takže i doprovázíme toho daného člověka. A hlavně zvláště Romy tady, protože oni mají nechci říct respekt, ale oni mají strach s těma úředníkama mluvit. Protože přesně jak jim nerozumí, neví, co po nich chtějí, hlavně ty úředníci se k nim chovaj strašně. Kolikrát jsme s nima šli a oni tam byli třeba dvakrát před tím sami a vždycky přišli s tím, že neví, co po nich ten úředník chtěl, takže my nima jdeme a říkají sami, že se k nim chovali úplně jinak, když jsme tam byli s nimi, než když tam byli sami. Nevím no, je to těžký kolikrát.

A spolupracujete i s úřadem? Třeba telefonicky.

Jojo, velice. Teď třeba hodně spolupracujeme s probací a mediací, celkově s úřadama, hlavně s OSPODem, protože to nejhlavnější jsou u nás jakoby děti, rodiny až ta druhá. Hodně teda spolupracujem s OSPODem, s úřadem práce, s policií městskou, se státní, s kriminálkou. Myslím si, že spolupracujem skoro se všema. Je to úžasný, protože to se neziskovkám moc nestává, že by spolupracovali s tak širokým, celkově s městem, těma úřadama a s tím, protože kolikrát slyšíme, že ty vztahy mezi těma neziskovkama a těma úřadama jsou hodně napjatý, ale tady ne, tady stačí zvednout telefon a je to. Už se známe i s těma lidma osobně, takže je to zase o něčem jiným. A je to i naopak, protože my, jak chodíme do těch rodin, tak nám ty dveře nezavíraj, právě naopak, my o nich víme daleko víc, než ti úředníci na tom městě, protože ten úředník na ně má třeba 5 minut a my na ně máme půl hodiny. Takže my máme daleko větší možnost se o nich něco dozvědět tady.

Chodíte do rodin, protože tam s Vámi řeší věci otevřeněji?

Já mám samozřejmě výhodu tu, že jsem cikán, takže mě řeknou ještě mnohem víc, než tomu bílému a ještě se mi nestalo, že by mi někdo řekl: hele ne, tady to řešit nebudeme, přijď do rodiny. To se mi ještě nestalo.

A obráceně se to děje? Třeba že nechtějí něco řešit před rodinou.

Spíš naopak, tam hodně věcí řeší jakoby starší, tam jakoby mezi nima není žádná věc, kterou by neprobírali. Prostě i děti ví, co se v té rodině děje. Není tam problém intimity, není tam problém nic, co se týká financí, prostě všechno všichni ví. Ale nejvíc kdo to řeší, tak jsou většinou ženy, a nebo starší, babička s dědou, protože chlapi jsou většinou v práci, nebo to neřeší. Teď když o tom tak přemýšlím, tak se mi nestalo, aby za mnou přišel chlap a řešil nějakou rodinnou situaci, většinou jsou to ženský, a nebo starý, jako babičky, dědové.

Řešíte i rodinné problémy? Třeba soužití?

Soužití, problémy ve školách hodně řešíme, pak ta ekonomická stránka, ať jsou to třeba dluhy, rychlý půjčky, ať jsou to exekuce, taky hodně řešíme exekuce.

Tedy také žádosti o splátkový kalendář?

Většinou jo. Co teď řešíme, tak hodně řešíme alimenty. Třeba ta slečna, co tady byla, tak ta třeba řeší alimenty za svého přítele.

Máte nějaké stanovy v organizaci?

Určitě stanovy nějaký máme, máme manuály jak pracovat s těma lidma, máme postupy, standarty kvality. Všechno zapisujeme, třeba tady mám kvalifikovaný odhady /bere do ruky šanon/ co s těma lidma děláme, hledání práce, exekuce vyplňování dotazníků na APK, sociální poradenství tady máme, soud o dítě. Většinou taky řešíme vztahy se školou, protože my docházíme i do škol, protože tady máme i program doučování, tak docházíme i do škol a ptáme se těch učitelek, v čem můžeme dětem pomoci, když chodí na to doučování. Pak na OSPODu řešíme nějaký výchovný komise v rámci školy, v rámci rodiny, v rámci probace a mediace tam spíš řešíme alternativní tresty, nějaký dohledy a takový věci.

A jaké tu máte ještě služby?

My tady máme poradenství, pak tu máme spíš ani ne tak služby, jako spíš máme individuální sociální práci, Sociální práci s klienty, rodinami nebo dospělými, pak i děcka řešíme. To jsou vlastně otevřené kluby, máme tady i volnočasové aktivity, pedagogický program. Máme tu program pro mladé rodiny s dětmi do šesti let, program pro rodiny, kdy my děláme sociální práci, třeba Vojtovu metodu, řešíme tady ty splátkový kalendáře, řešíme tady práce, všechno možné. Pak tu máme tu individuální sociální práci, kdy ke mě chodí ty lidi a my jim dáváme to základní sociální poradenství. Pak voláme exekutorům, voláme na cokoliv možného, aby se jim nějak pomohlo.

Tedy preferujete partnerský přístup ke klientům?

Určitě. Nemůžu tady vystupovat jako přímo sociální pracovník, to asi ne, protože kdybych vystupoval, jako sociální pracovník, tak tolik informací bych asi neměl. Ano, jsem sociální pracovník, ale s respektem, s hodně velkým respektem, protože to jsou dospělí lidi, který mají svůj život ve svých rukách a já jsem jenom prostředník v jejich tíživé situaci, jenom jim trochu pomáhám, jenom je trochu vedu. Snažím se je osamostatnit, aby za mnou už nedocházeli. A určitě respekt, to je to nejdůležitější, co může být.

Měl jste tu i problémové klienty?

Samozřejmě, přijdou sem ty lidi, protože už mají nějakou vizi a z nedostatku vědomí si něco naplánují a já jsem bohužel ten, co jim řekne hele, ta realita je jinde. Ne že by byl agresivní, ale spíš zvedne hlas, řekne, že si to myslel tak nebo tak, ale že by byl agresivní, to ne. Hlavně jak mě tady znají ty lidi, tak nejsou agresivní, oni ví, že jim chci pomoci. Vždycky, když za mnou přišli, tak jsme jim nějakým způsobem pomohli, protože nejsem tady jen já, je tu ještě kolegyně, ale ta má spíš na starosti malé děti, já mám na starosti dospělé. Ale jsme tu oba sociální pracovníci.

A je něco používáte v praxi, co byste rád přidal do teorie u téhle cílové skupiny?

No teď mě nic nenapadá. Možná co mě napadá a je to škoda, že to není, sociální pracovníci by se měli na vysoké škole učit základy romštiny, protože tím by se hodně přiblížili téhle cílové skupině. Myslím si, že i ti Romové by je brali daleko líp.

Příloha 3 - Komunikační partner C

Jak dlouho děláte tu práci? Co máte vystudováno za školu?

Já mám na zdravotně sociální fakultě psychosociální rehabilitační péči o postižené děti, dospělé a staré osoby bakaláře a Karlově univerzitě na filosofické fakultě sociální práci se zaměřením na kriminologii a trestní politiku. V nízkoprahu jsem tu asi tak 5 let a s dětmi z tady sociálně vyloučené lokality dělám asi 12 let. Ze začátku jako dobrovolník pod farní charitou a potom už jako zaměstnanec tady. Takže 7 let dobrovolník, s tím, že jsem dělala v jiné sociální službě a 5 let tu.

Znáte nějaké přístupy z teorie?

Popravdě si toho moc nepamatuju z teorie.

Ale někdy jste o tom slyšela?

Myslíte jako způsoby práce s romským klientem?

Jaké znáte teoretické koncepty?

Já už si to vůbec nepamatuju.

Tak tedy popište, co se děje, když k Vám přijde klient.

Tak určitě individuální přístup, s tím, že většinou nám chodívaly děti z rodin, který už jsme znali, měli jsme je nakontaktovaný, takže už jsme tak nějak předpokládali, jaké mají očekávání, věděli jsme, co je asi tak bude bavit a přicházely už s určitejma zakázkama. Teď se sem začalo sestěhovávat jakoby víc rodin ze Slovenska nebo od hranic, kde je to zase o něčem trošičku jiném, ale je to o tom, že dítěti je představena služba a čekáme, jsou mu nabídnuty různé aktivity, z kterých si může vybírat, a v podstatě čekáme na tu zakázku od něj, kterou sepíšeme do toho individuálního plánu po určité době.

Jaké tu konkrétně máte služby?

V komunitním centru? Zatím terénní a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Sociální služby. S tím, že teďka budeme registrovat sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Od příštího roku myslím, že by měli začít fungovat.

Jak vypadá ta terénní služba?

Terénní, tu dělají kolegové a ta je registrovaná rok, možná rok a půl, a myslím si, že to bylo do šest a dvaceti a teďka je to vlastně od 12ti let do smrti. Protože byla rozšířená ta cílová skupina kvůli vlastně zajištění financí.

Oni vyhledávají klienty, nebo chodí do rodin?

Terénní pracovníci tu fungují na obou principech. Já nejsem terénní pracovník, takže nemůžu popsat konkrétně.. Ale chodí se jednak do rodin v sociálně vyloučené lokalitě XY, jsou to zase rodiny dětí, které sem chodívaly, nebo sem chodí, a v terénu, i když to není zaměřený na Romy jakoby tady ty stáže na těch sídlištích, to je spíš zaměřený na děti z většinový společnosti, nebo mladé lidi z většinový společnosti.

A co konkrétně děláte Vy?

My tu máme malé děti, romský děti, 90%. A do terénu chodíme sporadicky, jenom v rámci předškolního klubu když jsme pracovali teďko dva roky v projektu, který byl zaměřený na děti od 3 do 6 let, tak jsme spolupracovali s rodiči a chodilo se víc do terénu a chodilo se do konkrétních rodin, buď motivovat k tomu, aby děti posílali do školky, nebo do našeho předškolního klubu, a nebo se pak řešili i věci, když děti třeba nastoupily do té školky a nebo do první třídy. Jsme byli takovým mediátorem mezi tou školou a rodinou.

Máte zde v organizaci nějaké modely jak jednat s klientem?

Tak my máme určité metodiky napsané na to, jak má probíhat prvokontakt, po jaké době je sepsaná smlouva, kdy je klient už jako zařazen do evidence, kdy se píšou individuální plány, tohle to je v metodikách, ale každý dítě je trošičku jiný.

Řídíte se tedy vnitřními stanovami?

No určitě. V té metodice jsou základní údaje o tom, s čím má být dítě seznámeno a jak pak pokračovat při práci s těmi individuálními plány, smlouvami a tak dále.

A můžete mi dát konkrétní příklad, třeba když přijde nový klient?

No tak většinou se představíme my, jako pracovníci, představí se dítě, kterému je předána informace, že nám může říci své jméno a nemusí, takže může být i pod přezdívkou. V podstatě to dítě tady celou dobu i v evidenci, i když je s ním pak podepsaná smlouva, tak vůbec nemusí udávat v podstatě svoje nacionále, s tím, že dostane i informaci o tom, že my nepředáváme informace jeho rodičům, a že je nikomu nedáme. To co nechce, tak se odtud nedostane, jsou mu sděleny takové ty základní principy, které jsou tady jakoby práce v nízkoprahu, takže bezpečné prostředí, je seznámeno s pravidly, seznámíme ho s prostory, s nabídkou služeb. Tak se tu to dítě tak jako rozkoukává, když přijde znovu, tak už se většinou zapojuje do nějakých těch činností, a myslím si, že třetí, čtvrtý kontakt už se potom mluví i o té smlouvě a o individuálních plánech, o tom, že si může stěžovat na pracovníky, jakými cestami to může dělat. Pak je dítě, pokud je sepsaná ta smlouva, a nebo je uzavřena ústní dohoda o využívání služeb, tak je dítě zaregistrovaný v našem evidenčním systému kam vlastně zapisujeme docházku, a po určitý době se píšou ty individuální plány, které by se měli revidovat maximálně po půl roce si myslím. Většinou u těch malinkých dětí nevyplňujeme ten formulář, kterej je vytvořenej, ale je to spíš jakoby obrázkový, aby děti dokázaly, když ten papír dostanou do ruky, vybavit si, o co vlastně šlo. Protože když tam něco napíše to dítě, tak to většinou není moc k přečtení, a když to napíše pracovník, tak to dítě stejně pořádně tomu nerozumí, takže je fajn použít kombinaci kreslení a slov v těch individuálních plánech.

Jaké si tam třeba nastavují cíle?

Děti jsou hodně muzikální a jsou nadšený z toho, že si tu můžou půjčovat hudební nástroje, takže hodně mívají hraní na kytary i hraní na klávesy a jsme schopni s kolegynkou jedna vykrýt tu kytaru a druhá klávesy, takže se děti můžou učit nějaký základy. Potom hodně často se objevuje škola, protože děti jsou si jakoby vědomy toho,

že tam mají hodně velký rezervy a tyhle ty plány vznikají hlavně kolem vysvědčení, že jim začne hrozit nějaký průšvih, tak sepíší individuální plány na to, aby si zlepšili známky, nebo po vysvědčení, aby měli lepší známky v tom dalším pololetí. A nebo jsou to i různé výtvarné činnosti, že si dítě stanoví cíl vyrobit třeba k vánocům dárky a zase je to dlouhodobější. Pokud je to něco dlouhodobějšího, tak je to individuální plán. Když se třeba něco opravdu šije, nebo vyrábí v keramice, a dá se to rozložit na několik etap, tak na to se píšou taky individuální plány. Nebo dopisování s rodičem ve výkonu trestu, nebo se sourozenci v ústavech. Takhle i nějaké zajištění kontaktu v podstatě s tou rodinou, kdy z různých důvodů nemá kontakt to dítě s nima.

Máte nějaký nejčastější problém, který se v tom individuálním plánu řeší?

Oni to nejsou problémy. Nejčastější individuální plány jsou o tý hudbě podle mě. Určitě. A ještě tanec, to je v podstatě propojený. Hodně často vznikají taneční skupiny, který se všelijak jako promíchávají podle toho, jak se spolu děti baví a nebaví, a mají cíl udělat někde nějaký vystoupení a podobně. To jsou takový skupinový individuály. Takže ty taneční skupiny, zlepšovat se v tanci, někde vystoupit a naučit se hrát, nebo alespoň několik akordů, nebo písničku na klávesy, to mi přijde, že je nejčastější, co jde opravdu z těch dětí. To, co se týká opravdu toho vzdělávání a lepších výsledků, není úplně jako vnitřně přání těch dětí, ale spíš jsou to tlaky nejenom od učitelů.

Takže když se vrátím k tomu, jestli využíváte teorie v praxi?

Vůbec ne.

Podle čeho se řídíte?

Mě přijde, že intuitivně. A pak když absolvuju nějaký seminář, tak najednou vidím, že se tam učí to, co jakoby používáme. Takže jakoby respektovat a být respektován přístup, respektující komunikace, to tady používáme a funguje to. Mnohem teda líp je to aplikovatelný u mladších dětí, než u těch starších, protože tam už to jako nefunguje nějaký respekt. Takže to docela se mi líbí a používám to a jsem si toho vědoma. Pak různé pedagogický přístupy, používáme Montessori pedagogiku. Ale jakoby nedokážu už pojmenovat, specifikovat ten způsob práce, kterej používám. A určitě si nepamatuju

teorie. A nepamatovala jsem si je ani týden po státnicích. Takže je to intuice a tady s naší cílovkou je to hodně práce s chaosem, musíte se prostě neustále přizpůsobovat něčemu. Takže jet podle nějaký linky, není úplně jako reálný.

Máte tedy i nějaké školení?

Tak můžeme si vybírat různá vzdělávání na udržování hranic, na komunikaci s klientem, na práci s agresivním klientem, komunikaci s rodiči a podobně.

Setkala jste se někdy s agresivním klientem?

Máme tady děti, který jsou medikovaný. 4-5 a jsou to většinou kluci, i když teď už jsou většinou někde v ústavu.

Nebo musela jste někdy něco řešit s agresivním klientem?

Tak několikrát jsme museli děti od sebe odtrhávat, a je fajn, že jsme tu dvě většinou, že se to dá vyřešit. Ale taky Vám s tím nepomůže žádná teorie práce, když dítě, o kterým nevíte, že má nějaký problém a nevíte co je spouštěč, dostane takovýhle záchvat agrese. Takže je to jako hodně o zkušenostech.

Takže hodně čerpáte ze zkušeností?

Určitě a o práci s emocema, to Vás ve škole taky nenaučí. To mi přijde jako nejdůležitější při práci s naší cílovou skupinou, umět si ohlídat svoje emoce a udržet si hranice, protože romské děti jsou hodně citlivý na hranice.

A pracujete i s rodiči?

Teďka teda dva roky intenzivně, díky tomu projektu, kde jsme pracovali s předškolními dětmi a doufám, že zase začneme díky těm sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi, protože jinak my máme cílovou skupinu 6-26 s tím, že někteří klienti z klubu pro starší už jsou taky rodiče v podstatě, ale my je známe spíš jako děti. Ale jsme jako v kontaktu s rodiči, ale míň, než by jsme být měli, protože při práci s romskou komunitou je důležité pracovat s celou rodinou. A je to hrozně znát, když se chodí do té rodiny častěji. Je ta práce efektivnější a ty cíle.. je to určitě lepší.

Takže teď pracujete spíš s dětmi, než s celou rodinou?

Ano, ale pracujeme na tom, abychom zase mohli pracovat i s rodiči, abys jsme jakoby měli finance na to i na ten terén, zaměřený na ty rodiče, což by mělo být od toho roku 2016.

Ty dva roky před tím?

To bylo díky projektu Pojd'te do školky, kde byly vyčleněné finance na práci s rodiči a probíhali tam i kluby rodičů.

Tam jste řešili co?

Ty probíhali jakoby skupinový, byli zaměřený na tvořivý dílny a na výlety a zážitky společné pro rodiny a rodiče s dětmi, a pak tam spadalo i poradenství, který bylo jakoby v té službě zahrnutý. Řešilo se hlavně výchovné problémy dětí, nástupy do základní školy, odklady docházky.. tak to byly asi nejdůležitější témata, a bydlení, protože se rodiny hodně jakoby.. Pracovali jsme i s rodinami z azylového domu, kde v podstatě můžou být jen ty tři měsíce, pokud jim není prodloužená smlouva. Takže i to bydlení se řešilo.

V jaké duchu jste to bydlení řešili?

Že jsme jim pomáhali vyplňovat nějaký formuláře a i se hledali byty, a když maminka potřebovala, tak jsme tam s ní i zašli, i jsme mohli řešit ty telefony, protože si maminky myslely, že když zavolají s romským přízvukem, tak už automaticky nebudou přizvaný na tu prohlídku toho bytu. Ale to bylo taky jakoby minimum, víc šlo o ten nástup do té základní školy, víc se řešilo, jestli řeknou ano nebo ne.

Co třeba zadluženost, řešili jste?

Ne, ne, to se jelo myslim jednou do občanské poradny do Českých Budějovic, ale to se neřešilo. Hledaly se způsoby, jak financovat školku klasickou, ale zadluženost ne. S tím, že v podstatě ty děti mají hrazené to školné, ale ne ty obědy, ale zjistili jsme, že to jde nějak obejít, že jsou hrazený i obědy z hmotný nouze.

Spolupracujete i s úřadem?

Jojo.

Je něco, co využíváte v praxi a líbilo by se Vám to dát do teorie?

Já jak neznám teorii, tak Vám nedokážu říct, co tam je a co tam není.

Jak získáváte důvěru?

Tak určitě je důležitý spolupracovat s celou rodinou. Pokud chcete pracovat s dětmi, tak musíte mít důvěru rodičů, kteří je budou posílat na ty aktivity. Je fajn a hodně důležité dělat i ty akce pro rodiče, to se nám hodně osvědčilo v rámci toho projektu, že se nám v podstatě zintenzivněly vztahy nejenom s rodiči těch konkrétních dětí, ale s celou tou komunitou. Je hodně důležitý mít zmapovanou tu komunitu, vědět, kdo je s kým příbuzný, protože jsou hodně jakoby Romové citliví na určitou nespravedlnost nebo určité nadržování některým rodinám. To je hodně důležitý si hlídat, protože v podstatě ta komunita, s kterou my pracujeme v té sociálně vyloučené lokalitě, tak je tam několik rodů, rodin, které se nemají rádi. Pak je i důležité si hlídat, jestli třeba když jsme měli v plánu zaměstnat někoho z komunity, tak opravdu nabídnout tu pracovní nabídku v podstatě každé rodině, i když jsme věděli, že to nepřijmou, ale je důležitý nikoho nevynechat, v tomhleto dodržovat pravidla, nedělat výjimky vůči nikomu. To by měla být zásada pracovníka, který s nimi dělá, protože se hrozně rychle rozkřikne, že se někde udělala nějaká výjimka, a pak se ty zbylé rodiny jako urazí, že oni byly nějakým způsobem poškozený. Jsou hodně citliví na zvýhodňování jiných. Takže v tom je dobrý vědět, kdo je s kým příbuzný, aby se některá z rodin necítila poškozená.

Spolupracují rádi?

Rodiče určitě. Nezajímají se ani tak o svoje děti, jako o aktivity, které jsou pro ně. Spolupracují rádi. Takže když jde o nějakou akci pro rodiče, tak se zajímají velmi intensivně a přijde jich třeba dvakrát víc, než jich pozvete, ale zase že by se nějak zvlášť zajímali o to, jak se pracuje s jejich dětmi, tak to si myslím, že je tak jedna třetina. Jsem si udělala na konci projektu takový minivýzkum a vyšlo mi z toho, že tak zhruba jedna

třetina rodičů se zajímala o to jakoby jestli jejich dítě udělalo nějaké posuny a nebo ne, a šlo jim o to, aby se jejich dítě zlepšilo a do první třídy se dostalo. Jedné třetině je jakoby úplně putna kde jejich dítě je a poslední třetina je ráda, že ho nemusí hlídat, že je někde jinde. Takže jedna třetina si myslím, že spolupracuje.

Ohledně vzdělávání je časté, že přijdou a chtějí doučování?

My máme pravidelně zavedený střeďeční doučování, kam děti chodí většinou do těch 12 let, pak se jejich zájmy přesunou trošičku někam jinám, ale je pořád dost dětí toho věku do 12, takže na doučování je tady vždycky plno, s tím, že si děti můžou vypracovávat úkoly z češtiny, matiky i jiné dny mimo tu středu a dostávají za to takovou odměnu ve formě jenom nakreslené hvězdičky a vždycky po měsíci vyhodnocujeme toho, kdo splnil nejvíc úkolů, zatleskáme mu a dostane nějakou drobnost, takže se snažíme děti k tomu motivovat. Zase kolem vysvědčení je to doučování víc využívané a píšou se i referáty.

Takže mají zájem?

Děti určitě zájem mají, ale do určitého věku, pak škola jde úplně stranou a zajímají je úplně jiné věci. Druhý stupeň už to moc nevyužívá.

Příloha 4 - Komunikační partner D

Říkávám něco teorie sociální práce?

To jsem asi měl ve škole a teď už žádný ponětí o teoriích nemám.

Třeba přístup orientovaný na úkoly, na klienta, antiopresivní přístup?

Něco se mi jakoby vybavuje, ale abych pravdu řekl, tak jsem to zapomněl po škole a vůbec mě to nechybí. Sociální práce se podle mě nemusí dělat podle teorií.

A podle čeho by se tedy měla dělat?

No podle mě je nejdůležitější osobnost sociálního pracovníka. Já ani nejsem příznivce toho, aby měl nutně nějaký vzdělání, který udává zákon a chápu, proč ten zákon je, ale nemyslím si, že sociálního pracovníka dělá škola. Já si myslím, že ten člověk by měl být schopný empatie na jedné straně, na druhé straně by měl být schopný udržet si odstup profesionální a měl by se vyznat, to co mu dá škola, nebo mu dá nějaký základ, přehled v systému sociálních dávek, v tom, jaký sociální služby existují, kdo co dělá, ale to by měl být opravdu jen takový základ, protože systém dávek se opravdu mění každou chvíli, zákon o sociálních službách je taky novelizovaný celkem často. To jsou věci, který se dají dohledat. Já si myslím, že ten člověk musí mít nějaký vztah k práci s lidmi a nemusí to být, nemusí vůbec projít. Já si nepamatuju téměř nic z psychologie ze školy ani z filosofie, jsou to takové střípky, co se člověk naučí na gymplu.

Mohu vědět jaké máte vzdělání?

Já mám vyšší odbornou školu sociálně právní, Sociální práci bakaláře v Ústí a magisterský mám Studia občanské společnosti, takže to spíš už nebyla sociální práce. Mě asi nejvíc dala ta VOŠ. Já jsem dělal vlastně třeták VOŠ a prvák výšky dohromady a já jsem asi nemusel se učit nic extra nového na tom bakaláři, všechno jsem si vystačil z té VOŠ a já teď přemejšším, jak můžou být užitečné ty teorie. My tady třeba máme kolegu, který má teorie hrozně rád a když po něm chci, aby něco převedl do praxe, tak je to hrozně složitý. Pak tady máme lidi, který sociální práci nevystudovali, udělali si

kurz na pracovníka v sociálních službách, což je prostě takovej rychlokurz, kterej si nemyslím, že by k něčemu byl, že je jenom kvůli tomu papíru, a při tom jsou skvělí na tu přímou práci. Já myslím, že teorie jsou dobrý pro výzkumníky, pro třeba vyšší pozice v sociálních službách, ale pro lidi v přímý práci to přínos není. Já nevím, co jsem kdy využil v tý práci. Já jsem začínal s drogově závislejma, tak co tam člověk potřebuje vědět, co se dozví ve škole.. Jaký jsou drogy? to je tam úplně k ničemu v tý práci. Jak se dělá terapeutický rozhovor? To Vás ve škole nenaučej. Co jinýho? Znat systém, kam se dá člověk poslat, s jakým problémem, takže jaký existují v tý lokalitě sociální služby, to se taky naučíte až v tý praxi, co dělají a s čím můžou tomu klientovi pomoci. A na to aby člověk v káčku měnil stříkačky, tak nepotřebuje bejt sociální pracovník, potřebuje vědět, že se o to nemá píchnout a mít nějaký nácviky aby se o to nepích. Potřebuje se umět dohodnout s těma klientama v terénu, třeba když jsou pod vlivem, tak aby je nerozčiloval, ale to se nenaučí ve škole. Tam se učí teorie, ne nějaký praktický návyky. Já podle mě jsem v káčku nepotřeboval nic z toho, co by sem se učil v nějakých metodách sociální práce. Jako vědět že street work je sociální práce na ulici jako terénní forma něčeho, nějaký sociální služby.. K čemu mi to je? Já potřebuju po tý ulici chodit a kontaktovat ty klienty, a to mě ve škole nenaučej.

A u Romskej menšiny konkrétně?

Moje máma učila v Chánově celej život, takže já jsem k Romům přičuch už od mala, když jsem jezdil do školy v přírodě s nima. A tady zase v týhle práci je třeba je brát jako rovnocenný parťáky a vytvořit si s nima nějaký vztahy, kde je nejdůležitější důvěra. Pak samozřejmě když to vezmu popořadě, tak druhá práce, co jsem dělal bylo s cizincema, s uprchlíkama. Tak tam je potřeba znát do tý sociální části na co mají cizinci a uprchlíci nárok v systému sociálních dávek, sociálních služeb. To se ve škole taky neučí. Tam se učí obecně a neumí to ani ty ženský na dávkách na úřadech práce. Prostě neví, co si mají počít s člověkem, kterej dostal azyl, jestli má nárok na dávky, nemá nárok na dávky, to ani oni neví a to už si musí člověk dostudovat v tý konkrétní práci. Pak co se tam s nima dělá, tam se třeba provázej azylanti, lidi z úplně jinýho prostředí přijdou sem, dostanou azyl, tak potřebuje se sehnat práce. Ve škole Vás nenaučej, jak se shání práce. Napsat životopis? To by měl umět člověk s jakoukoliv

střední školou. Takže se pomůže napsat životopis, doprovodí se na pracák, tam se vyřizuje něco s pracákem. Je dobrý znát alespoň to co ví ty lidi na pracáku, protože občas tam za toho klienta musí člověk trochu bojovat, protože oni mu nechtěj něco dát protože neví, jestli na to má nárok, tak člověk musí vědět jestli na to nárok má podle třeba kde je ten paragraf v zákoně, ale to taky není, nepamatuju si, že bych se to učil ve škole. Ten systém sociálních dávek, to je snad jediný, co jsem z té školy použil. Jsem věděl, že jsou nějaký dávky závislý na příjmech, nějaký dávky kde se příjem nezkoumá, pak nějaký násobky životního minima, z čeho se počítá životní minimum, tak tohleto jo, to mě ve škole naučili a byl jsem schopnej s tím klientem spočítat, jestli má nárok na nějaký dávky, pak pro ně dojít doprovodit ho tam. Ale shánět práci, to musí každej člověk a to prostě se stačí zorientovat v nějakých nabídkách práce a pak je to spíš o tom, že ten člověk doprovází toho klienta, když není schopnej si to vyřídit sám, což spousta azylantů není, protože maj trable s jazykem a tak dál. A je to spíš o vyjednávání, o přesvědčování těch lidí, a pak třeba řešit konflikty ve vesnici, ve který bydlej. To se taky prostě člověk nenaučí ve škole. Zařídit dětem, aby mohly chodit na základku, tak to záleží na té domluvě s ředitelem školy, de vo to, kam je umístěj protože azylanti třeba nemaj doklady o žádným vzdělání, takže dejme tomu desetiletý dítě azylanta půjde do první třídy, protože nemá žádněj základ tady, tak ale to je všechno na té dohodě s tím vedením školy. Co jsme tam řešili, třeba ještě slevy na jízdny, to jsou takový věci, který vopravdu přijdou s tím, jak oni v nějakým místě žijou, co potřebujou a vůbec ta sociální práce v tom pomocným s jakéjmakoliv trablema, já třeba první věc, kterou jsem s azylantama dělal, že jsem jim montoval anténu na střechu, to nepovažuju za sociální práci ale prostě je to toho součást. Jsou to normální lidi, tak potřebujou sledovat zprávy třeba. Nehraje jim televize a v Barmě jim hrála i bez antény, tak teďka prostě potřebujou anténu a neví to. Vysvětlit jim, že potřebujou očkování, že jako velkej horor bylo, že tady jsou klíšťa, tak viděj v televizi, kde je strašej, že když je kousne klíšťe, tak umřou, tak jsou z toho celý vyjevený, že jsou tady klíšťa, že kdyby to věděli, tak do Český republiky nikdy nejdou. Ale to jsou jenom zmatený z těch médií, člověk jim to musí vysvětlit. Tady do toho potřebuje člověk bejt nějak jazykově vybaveněj tady do týhle konkrétní práce. Já nevím, jestli jsem třeba výjimka, ale já jsem

moc těch věcí ze sociální práce co jsme se učili nepotřeboval. Asi chápu, že kdybych byl sociální pracovník na úřadě tak je to něco jinýho, ale to jsem nikdy nebyl.

A sociálního pracovníka pro Romy děláte jak dlouho?

Vedu tady ten team asi 5 let.

Co když přijde nový klient?

Když přijde nový člověk a já mu mám vysvětlovat, jak se tady věci dělají a proč se tak dělají, tak někdy to třeba skřípe v tom, že to sklouzává k tomu, že si s těma děckama jenom hrajem, že v tom není ten přesah do sociální práce. Ta hra by měla bejt jenom prostředek k tomu, jak se s tím děckem bavit, zjišťovat informace, jak ho třeba ovlivňovat ve smyslu té sociální práce ke změně chování, pokud je chování rizikový, ale to moc vidět není. Většinou je vidět to, že tady přijdou zvlášť tady nahoře v klubu ty menší děcka a něco tvořej, s něčím si hrajou, ale za vším tím je něco z té sociální práce, že když jsou to malý děcka a něco vytvářej, tak už je to třeba cvičení jemný motoriky, nebo se s nima mluví o tom, tady jsou třeba školní děcka, o tom doučování třeba jinejma formama, než ve škole, přes nějaký alternativní metody názornější. V tomhlectom je ten smysl té naší práce. Ty děcka se snažit co nejvíc rozvíjet do různých směrů, protože oni většinou jsou dobrý na muziku, tanec, ale to je dost málo té většinový společnosti, a nemůžeme tady těch našich já nevím 150 dětí směřovat k tomu, že budou všichni hudebníci a tanečníci, to je blbost. Ale oni umí spoustu dalších věcí, stačí je nějak rozvíjet. Některý jsou výtvarně nadaný, někomu jde perfektně něco ve škole a spousta věcí jim ve škole nejde, ale nejde jim, protože není na čem stavět, nechodili do školky. My vlastně začínáme už od školky, od tří let s těma děckama. Protože když přijdou do první třídy a nezažily nic, z toho vzdělávacího systému, tak jsou rovnou odsouzený k neúspěchu, protože za první neumí toho tolik, jako ty děcka okolo, který buď chodily do školky, nebo maj v rodinách takový zázemí který je na tu školu připravilo a voni přijdou a už na té startovní čáře prvního září do první třídy jsou daleko pozadu. Samozřejmě je to nebaví tím pádem, nevěřej si, flákaj to a jsou tou školou znechucený. Kdežto když jsou připravený, mají stejnou startovní pozici, jako ty ostatní děcka v té třídě, tak je v pohodě stíhaj a nejsou tak otrávený. Pak my tady

děláme to doučování s nima, nebo třeba se jezdí na vejlety, to často veřejnost říká, vy si s nima hraje, jedete si na vejlet, co to je za sociální práci? Ale na vejlety se jezdí prostě tak, aby se poznalo jiný prostředí, aby je to tak nějak vzdělalo, v něčem posuzovalo, takže se jezdí třeba do ekocentra, to říkám, protože máme zrovna letos projekt pomozte dětem, zaměřenej na ekologii, takže tam se jezdí na vejlety, který jim prostě rozšířej ty obzory. Oni jsou zavřený v nějaký svý sociálně vyloučený lokalitě, kde maj okolo sebe jenom zmar, většina lidí tam nepracuje, jsou závislý na dávkách, je v tom spousta patologií, od gemblingu po drogy, význam vzdělání jim nic moc neříká, protože v celý tý rodině žádný vzdělání není, takže my se jim spíš snažíme ukázat, že ten svět není o tý sociálně vyloučený lokalitě, a že takhle to není jako normálně, že normálně se lidi vzdělávají, pracujou, maj koníčky, který je baví a nejsou to zrovna koníčky, který by bavili jenom je a škodili všem ostatním, ale nějaký smyslupný trávení času. To je u nás ten hlavní nástroj, plus je naučit něco, co jim může pak pomoci do života a snažit se v nich rozvíjet to, co jim dělá a nějakým způsobem se snažit napravit to, co jim nejde.

A jaký je největší problém, se kterým za Vámi klienti chodí?

Já si myslím, že největší problém, který ty děcka maj je že se narodí jako Romové. A že naše společnost je odsoudí, aniž by je znala. Je to prostě cigán, ten nebude nikdy makat a krade a podle mě se nejvíc potýkaj s těma předsudkama, který v tý společnosti jsou. Oni se totiž naroděj do marazmu, naroděj se v sociálně vyloučený lokalitě, jejich rodiče nepracujou, jsou závislý na dávkách, je to třeba velká rodina, maj 6 sourozenců a bydlej v jedný místnosti, nikdo na ně nemá čas, aby se s nima učil barvy, tvary, cokoliv co potřebujou před tou základkou, takže dojdou do tý základky, kde nestíhají, kde všichni řeknou - tak voni jsou černý, voni na to nikdy mít nebudou, a táhne se to prostě s nima už od začátku. Pak je nechtěj vzít do práce, protože jsou černý, takže voni stejně makat nechtěj, a ty předsudky se s nima táhnou celým tím životem. Mě přijde že kdyby do tohohle prostředí se narodil kdokoliv, tak prostě na tom bude stejně a je jedno kdyby byl černej, bílej, fialovej, je to úplně jedno. Stejně jako kdyby se ty děcka, který žijou v tý sociálně vyloučený lokalitě narodily jinde v jiný rodině, tak z nich budou úplně jiný děti. Podle mě ten největší problém je to prostředí, to že jsou nahňácany

někde pospolu a nejde o to, že jsou černý, etnickej problém je to u Čechů, né u nich, etnickej problém je to v tom, že česká společnost je nastavená proti cikánský, ale to, že nemají práci, je tam koloběh závislosti na dávkách, tak to je sociální problém. A do toho se může dostat jakákoliv jiná rodina, která by skončila v sociálně vyloučený lokalitě, protože to je barák pro neplatiče a není to jenom o Romech. Do stejného kolotoče se dostanou lidi, který mají nějaký společný rysy, což je třeba ta ekonomická neúspěšnost, jsou chudý, nemají na zaplacení nájmu, dostanou se do prostředí, kde se koncentrujou ty patologie, protože je koncentrujou všechny na jedno místo a tam se prostě násobí. Ty děcka když viděj, jak všichni kolem kouřej trávu, půlka lidí je na perníku, nikdo nepracuje, tak jim to prostě přijde normální. Z toho se těžko vyhrabává. I prostě naši klienti, když se chtějí z takové oblasti odstěhovat, tak jak můžou jít do nějakýho komerčního nájmu, kde chtěj tři měsíce nájmu dopředu? Nemaj na to. Když už na to maj, tak jim ty pronajímatele řeknou, že je tam prostě nechtěj a výjimečně někdo řekne i proč, protože jsou cikáni, takže maj to dost složitý. No a my jsme za desítky let nevymysleli, jak ten problém řešit, tak já nedělám iluze, že na to přijdu já tady. Mě jde o to, aby jsem zvyšoval těm dětem šanci na úspěch, protože je maj hned od narození nižší, než kdokoliv jinej. A zasloužej si to, nemaj nižší IQ, nemaj nižší schopnosti se učit, nemaj nižší šikovnost, to nemaj, jenom se to s nima nerozvíjí nikde. Tak o to se snažíme my, aby ty šance měli větší, než do kterejch se naroděj.

A nějaký návrh, jak by se to dalo řešit?

Nedá se to řešit, protože nepřesvědčíte 90% lidí, aby vůbec začali uvažovat o tom, že budou na ty Romy koukat jinak. To prostě nepřesvědčíte. Teď je vlna uprchlíků, všichni se bojejí uprchlíků. Nikdo v životě žádnýho uprchlíka neviděl, nebo ty, co v životě žádnýho uprchlíka neviděli se bojejí nejvíc. A je to úplně postavený na hlavu, není to nic, co by mělo nějaký racionální základ, stejně jak s těma uprchlíka, tak je to stejný i u Romů. Nemá to racionální základ. Lidi se budou ohánět tím: my máme špatný zkušenosti s Romama, každej má nějaký špatný zkušenosti, ale to, že já mám špatný zkušenosti s bílejma mě přeci neodradí od toho přijmout sem někoho bílýho. To se nedá takhle generalizovat. Já mám špatný zkušenosti jak s Romama, tak mam špatný zkušenosti s etnickějma Čechama, ale vždycky to je s nějakým konkrétním člověkem,

není to s tou skupinou. Tenhle černej je debil, tak je debil, tenhle bílej je taky debil, tak je debil, tak těm se budu vyhýbat, s těma nebudu pracovat, ale nemůžu to vztáhnout na celou tu skupinu. Když se řekne: Romové kradou, tak stejnou logikou řeknu Češi kradou, no a Češi se budu jako urážet, protože já zrovna nekradu, tak stejně mezi těma Romama je taky většina, která nekrade, akorát se toho chytanou média, je to zajímavá zpráva, média jsou komerční subjekt, musej vydělávat, tak dávaj zprávy, který se nejvíc líběj, nebo který nejvíc rezonuje v té společnosti. Tak se tam dávaj uprchlíci třeba teďka, protože lidi se na to chtěj koukat, maj to místo večerního hororu, chtěj mít nákej důvod, proč že se maj tak blbě, tak teďka to je kvůli tomu, že tady budou uprchlíci. Nikdo neřekne, že se má blbě, protože je neschopnej, línej a něco neumí. Většinou ty, co se maj blbě, to sváděj na ty, co se maj ještě hůř.

Můžete to nějak konkretizovat?

Situace v Janově třeba. Tam byly ty největší protiromské demonstrace před, já nevím, jak je to dlouho 3-4 roky, možná 5. Janov je jedno velký sídliště kousek od Litvínova no a bylo tam Romů čím dál tím víc, ale všichni nadávaj na Romy, a nikdo nenadává na tu opravdovou příčinu těch problémů, a to jsou reality, který v Janově zkupovaly levný byty a vystěhovaly tam nepohodlný nájemníky z lukrativních čtvrtí, většinou to byly Romové, ty vystěhovaly z Prahy, odevšad různě, a jelikož v Janově byly nejlevnější byty, tak jim tam daly byt a ať se tam přestěhujou. To nebyla vina těch Romů, to prostě byl byznys, to si bílej chlápek v kvádru řek, že vydělá, a tím vzniknul v Janově obrovský etnický problém. Ale nikdo to nevidí. Všichni nadávaj na Romy, že jich je tam čím dál víc, že se tam stěhujou, ale to voni nedělaj úplně ze svý vůle. Voni měli někde dluhy v lukrativní části, tak jim majitel baráku řek: já vám koupím byt, smažu vám dluhy a nazdar. Zbavil se nepohodlných nájemníků a jeho nemovitost získala na ceně, a to, že koupil 3+1 v Janově za tři sta tisíc, to ho už vůbec nebolelo. A ty příčiny jsou vždycky úplně jinde, než kam se ukazuje. Mě rozčilujou třeba ty maily přeposílaný, kde jsou prostě lži, ale proběhne to těma mailama a každéj tomu věří, každéj je prostě línej si to ověřit ty informace a jenom se mu hodí, že má na koho nadávat. Protože sám je ve srabu a na koho já to teda svedu, že jsem ve srabu. Přece nebudu říkat, že jsem línej a neschopnej, to je kvůli nim, protože oni vysávají sociální

dávky, oni zneužívají sociální dávky, oni nemakají, oni kradou a já se kvůli tomu mam špatně. To je prostě tak.

Co si myslíte o tom, že většina romských dětí navštěvuje zvláštní školy?

Proč je 95% Romů ve zvláštních, když se neroděj hloupější, neroděj se s menším IQ, proč je 95% Romů jako ve zvláštní škole? Je to daný pohodlností ve škole. A částečně je to daný i tím.. Zním případy, kdy rodiče nemají povědomí o tom, k čemu je dobrý vzdělání, tak daj to dítě do zvláštní školy jenom z pohodlnosti, ono mu to tam pujde líp a bude míň starostí. A už nedohlídne to, že dodělá zvláštní školu a na trhu práce je celkem nepoužitelný, prostě to už jim samozřejmě nedojde. Romové nemaj moc porozumění pro význam toho vzdělání. Je to dlouhý, 9 let základka, střední škola další 4 roky, to je za nějakých 13 let ty výsledky se projevej a Romové nežijou jako pro něco, co se stane za 13 let, Romové žijou většinou jako okamžikem, tím, co se stane teďka.

To chápu, ale jak zrušit ten koloběh?

No právě že teď není možný. Museli by být zaměstnavatelé ochotný zaměstnávat Romy, museli by se ty podmínky jakoby narovnat, ale to nejde udělat ze dne na den. On chce každej rychlý výsledky, volby jsou na 4 roky a za 4 roky člověk v tom nic neudělá, to je problém, kterej je na celou generaci. Když se začne v tý školce, to dítě se připraví pořádně na základku, na tý základce díky tomu, že to dítě je připravený, bude mít tu startovní čáru trochu vylepšenou, než kdyby do tý školky nechodilo, když mu něco nepůjde, tak mu s tím někdo pomůže, protože když něco normálně dětem nejde, tak mu s tím pomůžou rodiče, pokud rodiče na to nemaj, jak je často u těchle dětí, že rodiče sami mají jen základku a už si z ní nic nepamatujou, takže je potřeba, aby jim někdo pomohl s tím učivem, když jim to nepůjde. Dodělaj základku a pak je problém, že oni nevidí smysl v tom, aby šli studovat dál, tak je potřeba jim ten smysl zprostředkovat. Najít nějaký romský elity který vystudovali, maj se dobře, a který jim to zprostředkujou. My jim to můžeme říkat horem dolem: udělej si střední školu a budeš mít šanci na lepší práci, ale moc to nepomáhá. Proč bych si měl dělat jako lepší školu, když prostě támhle kamarád od vedle žádnou školu nemá, prodává trávu a má se dobře. Ještě ho nechytli.

My když s těma děčkama začínáme pracovat v těch třech letech, tak máme daleko větší šanci, že nás bude poslouchat, že si bude uvědomovat, co říkáme. Když řekněm například: když půjdeš na střední školu, tak budeš mít takovýchle a takovýchle možnosti, když ji doděláš, když na ni nepůjdeš, tak budeš mít ty možnosti takovýchle. My je do ničeho netlačíme, my jim neříkáme, co mají dělat, my jim říkáme možnosti ať se podle toho rozhodnou. Začínali jsme ve třech letech a teď jsme v těch patnácti, kdy už se má rozhodovat, jestli půjde na střední, dodělá tu střední, tak jsme někde v osmnácti.. to je patnáctiletá práce. My jsme tady osmnáct let, za tu dobu jsme to prostě nestihli a teď se ještě bojíme, jestli budem další rok pracovat, jestli na to budou prostředky. Neexistuje žádná dlouhodobá koncepce k tomu, nebo jsou nějaký návrhy koncepcí, který většinou stojej a padaj s penězma. Ono je to i obousečný, politici si nemůžou dovolit najednou nasypat do romský problematiky nějakej větší balík peněz. Těch 90% procent tý xenofóbní společnosti je podruhý nezvolí samozřejmě, protože je to našťve, a politici si taky jako chráněj ty svý záda. Takže ono by šlo, šlo by dělat spoustu zajímavějch projektů, kdyby se do toho nasypalo daleko víc peněz, a pak by to za těch třeba 15, 20 let mělo nějaký výsledky. Jenže to nikdo nechce. Politik nechce výsledek za 15, 20 let, to už mu bude úplně ukradený. Ten už bude ve svý dozorčí radě, kterou si vpolitikaří za těch 10 let a to nebude fungovat.

To jsme trošku odbočili.

Já si nemyslím, že se ta situace bude zlepšovat. Teďko máme ambice, aby se to alespoň nezhoršovalo, ale možná se přelije problém z cikánů na uprchlíky kdo ví. Ale pokud tady mám 90% populace nastavený negativně proti Romům, tak se ta situace nikdy zlepšit nemůže, prostě nejde nějakou situaci nějaký menšiny zlepšit, když ta většina to bude furt bojkotovat a drtit dál. Já tady musím prostě hledat malý výsledky, malý úspěchy, který bohužel nikoho moc nezajímaj, ale je většina lidí ani pořádně nechápe, a nemůžu si tady doufat v to že tady tu situaci změním, to bych tady ani nemohl bejt a za chvílku bych byl vyhořelej, protože by se mi to furt nevedlo. Ale může se dělat něco tady s tou komunitou, s těma děčkama, můžou bejt lepší v tý škole, můžou dělat míň kravin, jako třeba by mohli míň pít energetický drinky v šesti letech, to fakt není drahý, mohli by míň kouřit nemuseli by tak brzo zkoušet drogy a nemuseli by tak

brzo otěhotnět. Takže když se budou tyhle věci vést, když to třeba budou dělat později, tak je to supr. Budou mít pořád větší šance na to, mít v dospělosti možnost nějak se uplatnit.

Ještě jednu otázku. Máte něco co se využívá v praxi a v teorii to není? Co byste chtěl do té teorie přidat?

Vzhledem k tomu, že jsem z teorie všechno zapomněl, tak nevím, co v nich je a není. Nám co se nejvíc osvědčuje a nevím, jestli to v teorii je, je vytvořit si důvěru. De o to, že, jak ty děcka, tak ty rodiče musí věřit tomu, že s nima jednáme fér, že je ničím neoblubujem, že na ně neděláme žádný šmėčka, že se s nima můžem bavit na rovinu a oni s náma. To nám funguje. Děcka by se nám s ničím nesvěřily, oni prostě choděj se svejma trablema, se kterejma se nemůžou svěřit někomu jinýmu a tady se těm lidem svěří a dá se s tím nějak pracovat. Rodiče by je sem prostě neposílali, nebo nepouštěli, kdyby nám nevěřili. Děláme komunitní práci s dospělejma a ten postoj by mohl být takovej, že co nám tady gadžové chtěj zase vysvětlovat, no tak když už přišli, tak si to poslechnem jedním uchem tam a druhým ven a hotovo. Takhle tam můžeme chodit 20 let a nic se nestane, ale my potřebujeme si věřit vzájemně. Když se na něčem dohodnem, tak to bude platit, že oni nám můžou říct: máme s něčím průser a my budeme hledat s nima to řešení. A neřekneme jim: no tak si porad'te sami, nebo máte problém s dítětem? Tak my vás nahlásíme na sociálku, ta to vyřeší. Prostě hlavní je si věřit, nevím, jestli to v nějakých teoriích je. Pak si myslím, že hodně důležitý je jim dávat prostor pro jejich vlastní nápady, a proto aby si ten prostor, kterej tady pro ně je, aby si ho mohli uzpůsobit tak, jak chtějí. My jenom hlídáme to, aby to nebylo něco proti smyslu tý naší práce, jakože pravidla si tady dělají sami, my jenom hlídáme to, aby tam nepropašovali pravidlo nějakou kravinu, třeba když přijdeme do komunitního centra, tak si zapálíme jointa. Takový pravidlo samozřejmě neprojde, ale oni si sami určej, že tu nebudou mluvit sprostě, to vzejde od nich, nebudem na sebe řvát, my tam musíme občas něco propašovat, jako že se nesmí plivat před budovou, nebo v ní, ale na těch pravidlech se vlastně dohodnem, je to partnerskej vztah. Třeba v pondělí se pouštěj filmy. My jsme měli v projektu, že to musí být filmy s ekologickou tématikou, oni na ně koukat nechtějí, tak se prostě najde nějaký kompromis. Jednou vybírají film oni, jednou my

a každý pondělí se pouští. Takovýhle partnerský přístup funguje bez ohledu na věk, u dospělých bych si ani netroufl zvolit jiné, než partnerské přístup, nejsem expert na jejich život, takže jde o to jim říkat, jaký jsou možnosti a rozhodnutí nechávat na nich, ale s tím, aby věděli, co to jejich rozhodnutí znamená, jaký jsou tam pak ty důsledky, který občas nedohlídnou, tak jim je občas musíme zprostředkovat my. Jinak je to partnerské přístup, postavené na důvěře. Nic víc tady moc neděláme.

Příloha 5 - Komunikační partner E

Používáte teoretické přístupy?

Tak asi na úvod. Já jsem si vždycky myslela, že teorie a praxe v sociální oblasti by měly jít ruku v ruce, ale ono to mnohdy bohužel nejde, protože někdy jsou někde v těch našich metodách napsaná pravidla a samozřejmě že vždy podle nich postupovat nemůžeme a nebo je to na praxi absolutně neaplikovatelný. Abych odpověděla určitě používám, jen je teď nedokážu přesně pojmenovat.

Nevadí, popsala byste mi jak jednáte s klientem, když přijde s nějakým problémem?

Tak třeba, když přijde nový klient. Tak to je v podstatě klasika. Popovídáním zjišťuju co má za problém, většinou on přijde konkrétně a řekne: mám ten a ten problém, a já si samozřejmě zjišťuju ještě věci kolem toho. Sepisuju s nim souhlas týkající se citlivých údajů, abych mohla ty jeho údaje zpracovávat. Vezmu si na něj tedy tyhle citlivý údaje: jméno, příjmení, datum narození, rodný číslo, píšu tam i národnost, příslušnost, píšu tam informace o dětech a dělám si jakýsi takový terénní záznam. Je to takový terénní sociální záznam abych měla přehled: kdo s ním žije, jaké jsou tam rodinné vazby, píšu si tam co je tam za problém, co se týká bytové situace, tak kde přesně žijou, když se jedná třeba o byt o velikosti 1+1 jak to tam vypadá. Samozřejmě potom si tam udělám šetření, to stoprocentně, a potom už řeším ten daný problém, a to může být jakýkoliv v podstatě.

A jaké jsou nejčastější problémy se kterými klienti přichází?

V poslední době je to určitě zadluženost a je to bytová situace. S tím, že někdy si dám úkol já samozřejmě, protože tam potřeba dozjistit nějaké informace, takže si dám úkol já a samozřejmě nějaký úkoly má i ten klient, ale není to o tom, že já bych mu přímo diktovala uděláš tohle, tohle, tohle. Je to víceméně že to vzejde z toho vzájemného pohovoru, snažíme se spolupracovat. A pak samozřejmě po určitý době dojde dochází k vyhodnocení situace, jestli jsme se někam dál posunuli, protože co se týká třeba té dluhové situace, tak tam se to řeší třeba několik let. Tam ta zakázka je

ukončena třeba až pak po dlouholetým řešení. Takže asi tak. A metody, metody samozřejmě využívám, z teorie co jsem se naučila. Ale že bych si přímo uvědomovala, teď využívám tuhle metodu, tuhle, to zpětně když člověk píše záznam z toho jednání, tak si to uvědomí, ale vyloženě jakoby si to při tom neřekne. Používá to asi automaticky bych řekla. Ještě mě napadl jeden příklad, řeším teď případ nezvládnutí výchovy ze strany rodičů kdy se rodič sám chová jako dítě, Je dost složité motivovat tu matku k tomu jak by měla vystupovat a chovat se k těm dětem zkoušeli jsme i nácvik dovednosti, trochu se to přerušilo kvůli prázdninám, protože děti jsou pryč. Budem v tom pokračovat po prázdninách.

Jak řešíte tento případ?

Přijde klienta, většinou si k tomu zvu kolegyně z OSPOD abychom si pak zbytečně složitě nemuseli předávat informace nebo abychom zbytečně něco neřešili nadvakrát. Je lepší když jsme u toho obě. S matkou se nemůžeme bavit na úrovni takový jako mírný ona nad sebou potřebuje pocítit bič né že bychom na ní samozřejmě křičeli to né. Je potřeba abychom jí vedly v tom jak by se měla chovat, snažíme se jí ukázat jak by se v těch situacích měla zachovat a popřípadě aby si to vyzkoušela. Zkoušíme během rozvoje jak byste se zachovala kdyby...co byste udělala a pak si to zhodnotíme.

Mohu tedy s toho usuzovat, že používáte přístup na klienta?

Přístup orientovaný na klienta stoprocentně používám i ten antiopresivní přístup tak ten je celkově u té komunity. Vzhledem k postoji široké veřejnosti, snažíme se o to aby jejich negativní postoj změnil v ten kladný, také u klienta se snažíme o odstranění diskriminace a bývá to zvlášť u jednání na úřadě tak tam se snažíme zmírňovat dopady.

A máte nějakou nejčastější teorii, kterou používáte?

Neřekla bych. A ono hlavně se to tak nějak prolíná, že těch metod se používá samozřejmě několik, takže.. /odmlčí se/

Jak často za Vámi klienti chodí?

To je různý. Někteří klienti jsou tu dvakrát za den, někteří jsou tu několikrát do týdne a někteří třeba jednou za dva měsíce. To záleží na složitosti toho problému, který řešíme. Takže je to strašně individuální, nedá se to říct.

Chodí oni k Vám, nebo chodíte Vy za nimi?

Já se snažím chodit maximálně ted'ko do terénu. Tak jsem terénní pracovník, tak je to logický, že většinu času bych měla trávit v terénu, ale hodně se změnilo oproti době, kdy jsem sem nastoupila, protože oni třeba chtějí přijít sem, protože v rodině třeba nemůžou mluvit. Takže kolikrát mi říkají: jojojo já o tom problému vim, já přijdu, popovídáme si o tom u Vás, tam budeme mít víc klidu. Takže se mi stává i to i to. A je to takový, zase je to nárazový, že je období, kdy oni chodí spíš ke mě, a potom je období, kdy chodím já za nimi. Takže se to taky nedá říct, jestli je to tak nebo tak.

Jak získáváte důvěru u romské menšiny?

Tak to je docela dlouholetý proces, to ted' už si myslím, nebo můžu si myslím říct, že za tu dobu, co tady působím, tak že ta důvěra mezi náma je, ale nikdy podle mě nebude stoprocentní. Ale zase je příjemný, když já jsem ted' na dlouhou dobu vypadla, protože jsem byla nemocná, a oni sem samozřejmě nechodili. A když jsem potom za nima přišla domu, tak mi říkali: jé to je fajn, že jste zase v práci. My jsme za Váma chtěli jít, ale zjistili jsme, že tam nejste a jinam jsme jít nechtěli. Tak to je docela jakoby pak příjemný.

Je to tedy taková zpětná vazba?

Jo. A i před vánoci vlastně jsem jim říkala, že delší dobu tady nebudu a říkala jsem jim, že můžou přijít samozřejmě za kolegyněma, který mě zastupují, tak mi říkali někteří: my na Vás počkáme, my důvěřujem Vám. Takže to je taky tak jako fajn. A ten proces získání důvěry je docela fakt dlouholetý. A myslím si, že já se s nimi snažím jednat upřímně a na rovinu a myslím si, že to mi taky hodně pomohlo.

Mohla byste mi říct třeba příklad když někdo přijde třeba ohledně bydlení?

Že vůbec nemá bydlení?

Nebo nevyhovující bydlení.

No tak když by to byla situace, že vůbec nemá bydlení, tak by se samozřejmě zjišťovali ty okolnosti. Proč ho nemá? Protože může být dlužníkem u města, tudíž já vím, že nemůžeme pomoci ke krizovému bydlení, když dluží a ty dluhy nesplácí. Zjišťuju určitě finanční situaci. A potom co můžeme nabídnout je zprostředkování pobytu v azylovém domě, kde vlastně předjednáme kontakt a oni už si to s tím klientem sami domlouvají, a nebo jim poskytujeme kontakty na ubytovny. A já teď dělám i to, že je opětovně obvolávám. Ale zase záleží na klientovi, protože přijde klient, který sem chodí kvůli té bytové situaci poměrně často a vyloženě víte, že Vás zneužívá, že je schopný si lecos vyřídit sám a nechce. Tak samozřejmě že se snažím potom vést takovýho klienta i k samostatnosti, že neudělat všechno za něj, protože to je taky špatně.

S jakými organizacemi spolupracujete?

Určitě azylové domy. Ubytovny nejsou až tak organizace, ale převážně azylové domy, s těma spolupracuju. A teďkon se snažíme spolupracovat i tady s nízkoprahovým zařízením, protože tam docela se to zase týká jiných problémů a hlavně s tím klubem XY (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež XY), takže tam zase spolupracujeme v rámci volnočasovek, doučování a tak, takže to je taky docela fajn.

Tak že když tak je odkazujete tam?

Jo, jo. Není to o tom, že bych třeba práci odmítala, ale mnohdy je to o tom, že já s nima něco udělám, oni s nima zase kus udělají, že ta práce je jako provázaná a možná, že je intenzivnější. Ta časová dotace na jednoho klienta, když bych to měla rozpočítat, tak není zas až tak velká, takže je fajn, že se domluvíme co kdo udělá a spolupracujeme docela dobře.

Kolik máte teď zhruba klientů?

Cca 150-160 on se ten počet klientů během roka mění, ale tuším, že když jsem dělala závěrečnou zprávu, tak to bylo kolem 160 klientů.

A je to tak, že se to mění v rámci sezóny?

Ono je to tak v průběhu roka. Oni migrují. Samozřejmě že někdy přijdou tady o byt, takže jdou jinám a zase se do Milevska vrací, pak jsou tady ti, co jsou tu na dlouhodobých návštěvách. Nebo se sem sestěhovávají zase třeba z jiných oblastí, z Rožmitálu, ze Slovenska. Teďko tu máme dva chlapce ze Slovenska, kteří přijeli za svou rodinou. Takže ono se nedá říct, že by třeba před Vánoci bylo těch klientů víc. Strašně se to mění v průběhu toho roka.

A co tedy konkrétně všechno řešíte za problémy?

Bydlení, řešíme výchovný problémy, občas i záškoláctví, řešíme třeba zdravotní problémy, řešíme problémy, jako jsou vši ve školce, řešíme finanční problémy. Prakticky to co tady v kanceláři, jenom s tím, že tam je to u nich doma, v tom jejich přirozeném prostředí, možná pro ně třeba i bezpečnější mnohdy. Není to vyloženě ten úřad, ta budova, kam musí. Možná že je to takový nenásilný.

A jak třeba řešíte záškoláctví?

Záškoláctví většinou teď domluvou. Ono dlouho záškoláctví nebylo a teď je to takový, ono to není záškoláctví v pravém slova smyslu, ale spíš jednomu chlapcovi se občas nechce do školy, takže je mu špatně strašně a zneužívá dobroty maminky, ta ho vždycky omluví ale teď jsme to řešili domluvou a funguje to, ale předtím tu dlouhá léta tenhle problém nebyl.

A jsou nějaké věci, které řešíte s romskými dětmi, které mají jiné problémy, než dospělí?

A tak určitě. Tak jsou to problémy třeba osobního charakteru, kdy třeba chtějí, já nevím, týká se to docela i intimních záležitostí, kdy třeba přijdou o radu, nebo s nima řeším taky přímo ty výchovný problémy, nebo je připravuju na vyučování. A kdykoliv samozřejmě za mnou to dítě může přijít s jakýmkoliv problémem. Mám tu takový děti, který choděj a chtěj, jenom třeba abych je vyslechla. Chtějí mluvit, a když potom třeba chtějí, řeknu jim i svůj názor, pohled na věc, domluvíme se, jak to třeba udělat jinak, ale někdy jenom třeba poslouchám, protože se chtějí vypovídat. Nemají komu to říct. Takže

zrovna u jedny holčičky se mi tohle stávalo poměrně často, tam bych řekla že ta důvěra je, že se drží k těm sto procentům, že mě na jednu stranu i těší, že přesto, že má blízko v rodině jak k mamince, tak k babičce, tak přesto přijde sem a chce si o tom popovídat třeba tady u mě. Protože ví, že já ji nebudu přesvědčovat, nebudu ji k ničemu nutit.

A děláte někdy i prostředníka mezi rodiči a dětmi?

To už jsem strašně dlouho nedělala. Ale kdysi jo, kdysi jsem to určitě v něčem dělala, ale teď už strašně dlouho ne. Většinou bych řekla, že tam ty rodiny spolupracují dohromady, že tam není problém. V poslední době nebyl problém, že bych musela dělat takhle prostředníka, to určitě ne.

Ohledně těch metod, když s někým spolupracujete, tak v ten moment o tom neuvažujete, jaké používáte metody? Zdá se vám, že používáte něco co v teorii chybí?

Když nad tím tak zauvažuju, tak nevím, možná. To bych musela asi hodně uvažovat. Otázkou je, co si myslíte pod metodama, protože každý si ty metody vykládá úplně jinak. Pak bych řekla, že člověk si během té práce vytváří své vlastní metody, že jsou to metody kombinací těch ostatních.

Máte tedy nějakou svoji?

Neřekla bych, že to je metoda, ale já používám upřímnost a jednání na rovinu, ale to není metoda. To se mi osvědčilo, to si myslím, že je hodně důležitý. A jinak samozřejmě se snažím maximálně podporovat toho klienta aby jednal sám, ale těch cestiček k tomu, jak toho docílit, je někdy hodně moc, takže nic konkrétního.

Stalo se Vám, že jste měla třeba plačtivého klienta?

/přítakává/ Myslím si, že jsem se setkala asi se všemi typy klientů. Plačtivý klient, já si myslím, že tam je vůbec nejdůležitější dobrat se podstaty věci proč. Mám klientku, která ráda pláče a ve finále ona si hrozně libuje v té situaci, ve který se nachází. Teď zrovna se domlouváme na tom, že se jí budeme snažit dostat z té situace nácvikem těch kladných jakoby dovedností, takže to jsem zvědavá, to bude pro mě takový experiment, jestli se to vůbec povede. Agresivního klienta už jsem taky měla. V poslední době ne,

ale kdysi na začátku a já jsem si prošla kurzem právě terénní práce a tam nás dokonce školil styčný důstojník jak se chovat v takových situacích, takže jsem párkrát ty různé triky možná, ty doporučení použila a povedlo. Takže se ta agrese se úplně odbourala, takže ten klient se prostě posadil a začal jednat normálně.

Můžete mi dát příklad? Když by u Vás seděl agresivní klient jak byste se zachovala?

On neseděl. On přišel a začal křičet, takže pro mě bylo podstatný to, že jsem si stoupla taky a začala jsem, přizpůsobila jsem se jemu v podstatě i tím postojem. A postupně jak jsme rozebírali tu situaci, tak i já jsem šla s hlasem jakoby níž, níž, níž a on taky až jsme se dostali do té roviny, no a on pamatuju si, že měl ruce takhle v kříž, takže já jsem si je dala taky, pak jsem je pustila dolu a on je pustil taky. Nevím, jestli je to instinktivní, a pak jsem se posadila a on si sednul v klidu taky a už jsme to řešili. Asi je důležitý do toho klienta vyloženě nerýpat, aby se ta agresivita nestupňovala, takže spíš jakoby to tlumit, ale tak nějak jakoby šikovně nenásilně. Tuhle metodu jsem využila několikrát a opravdu se mě osvědčila. Nebo to, jak bych měla jednat.

Jaký z těch typů klientů Vám sem chodí nejčastěji?

Nejčastěji? /dlouhá pauza/ To se nedá úplně takhle říci. Já mám teďko poměrně klidný klienty. Přeci jen ta spolupráce už trvá strašně dlouho, takže oni ví, jak já jedním, já vím, jak jednají oni a u Romů je to přeci jen trošičku jiný. Oni jinak prožívají emoce a jinak i je do toho rozhovoru dávají. Takže vyloženě zase se to nedá říct, že převážně jedním s tím klientem, nebo s tím, ale v podstatě v poslední době je to takový klidový režim, takže spíš je to klient pohodář, že i přesto, že má problém, tak přijde a mluvíme v naprostém klidu. Mám klientku, která přenáší zodpovědnost na druhé, to se mi objevuje teďko možná u víc klientů.

A to se projevuje jak?

Snažím se jí vrátit do toho, aby ona byla jakoby samostatná. Ano, mohla bych tam zavolat, ale třeba řeknu pojďte, zavoláme tam společně. Že já to číslo vytočím, třeba i předjedním ten hovor, a pak ho předám jí k telefonu. Ona ve finále mi řekne, že to nic

těžkýho nebylo. Ale ona každá ta situace je naprosto jiná. Tím jak je každý klient jiný, tak ono toho, co používám při své práci je strašně hodně.

A jak dlouho pracujete s Romskou menšinou?

Od roku 2007, takže osmým rokem. Takže už zkušeností mám, potáhnu devátej.

Stále Vás to baví, naplňuje?

Bavilo by mě to určitě víc, kdybych měla víc možností, jak tomu klientovi pomoci, a kdyby tu byla nějaká záchytná sociální síť, těch organizací, které tu působí, by bylo víc, nejenom třeba 2, a kdybychom spolu spolupracovali. To tu chybí a to mě strašně štve. Ale jinak ta práce je strašně pestrá, není stereotypní. Jsou období, kdy na klienty musím tak trochu spustit, musím je k něčemu tlačit, pak je období, které je úplně klidový a super spolupracujeme a rozumíme si. Není to prostě stereotypní práce. A hlavně se tu člověk k leccemu dostane, což je fajn. Čímž samozřejmě získávám víc a víc zkušeností. Už jsem se dokonce dostala i k tomu před léty, že jsem psala žádost o milost k prezidentovi a takovýchle věci.

Máte tady v organizaci definované postupy jak jednat s klientem?

Ne. Já mám tady někde příručku Terénní práce a tam určitě něco je. Stoprocentně. Přiznám se, že už ji neznám úplně nazpaměť, ale čítávala jsem ji docela. Jako tam se řídím určitejma krokama, snažím se, aby zase jako ta práce tady měla smysl, a aby i v té dokumentaci bylo vidět, co s tím klientem bylo uděláno, jak s ním bylo postupováno. Ale nemáme nikde vyloženě že jakoby jsme měli definovaný, nebo napsaný. A vím, že jsme se mnohdy třeba na kraji dohadovali, že ta praxe a teorie se mnohdy nedá skloubit, protože když nám tam tvrdili: ale Vy to takhle musíte! a ono to prakticky nejde. Netýkalo se to metody, ale vím, že tenkrát na kraji dohadovali to, že podle určitejch metodik a zákonů když třeba my zjistíme, že klient pracuje na černo, by jsme to měli nahlásit na úřad práce a ten úřad práce by to měl prošetřit. A ten úřad práce to ve skutečnosti nedělá. Ta metodička prostě nedokázala pochopit, proč to nedělá, ona si furt stála za tím, že oni to musí dělat a dělají to, ale tak to v praxi nefunguje. Já zase si myslím, že člověk jakoby si úplně vždycky nezachová ten odstup při jednání s tím

klientem, protože jsou klienti, u kterých se musí projevit víc empatie a potřebují jakoby to větší vedení, a pak říkám jsou klienti naprosto samostatní, kde to funguje úplně normálně.

Použila jste někdy otázku po zázraku?

/Přemýšlí/ Já si myslím, že se to dá použít, ale teď si nejsem vědoma, jestli jsem to někdy použila. Ale jo, u jedny klientky jsem to kdysi použila ale to už je strašně dávno. Tam jsem to použila Zeptala jsem se jí, co by dělala kdyby se stalo... a vím že tenkrát odpověď hledala těžko a nakonec řekla, že by to bylo dobré. Já si myslím, že většinu s těch teorií jsem použila aspoň jednou.

Používáte nějakou nejčastěji?

To se tak nedá říct.

Je něco co používáte v praxi a v teorii to chybí nebo byste chtěla aby se to učilo na školách?

Já si myslím že by bylo dobré, aby se na školách vyučovala zároveň teorie a praxe. Aby se ta teorie dala uvádět do praxe, aby dávali ty příklady, aby si to ty lidi zažili. To je důležité. Jinak nepocítuji, že by mi něco chybělo mě spíš ve své práci chybí nějaká jednotná metodika kterou nemáme. To se tika vyloženě toho funkčního místa, ale ve všeobecnosti ve škole hodně chybí ta praxe. Vidím to tu, přijdou sem na praxi, znají teorii, ale vůbec neví, jak jí mají využít pro tu praxi. Já jsem na VOŠce měla spoustu praxe a jsem za to hodně ráda. My jsme toho hodně viděli, ale myslím si že té praxe by mělo být mnohem víc. Ještě by měla existovat jedna stěžejní publikace, kde by bylo jasně definovaný, co je to metoda sociální práce a byly by tam prostě rozepsány ty teorie. A ne, že se podíváte do jedny knížky a tam je metoda rozhovor, nebo práce ve skupině, a pak se podíváte do druhé a tam máš přístupy jako antiopresivní a zaměřený na klienta a tak. Potom nevíte, co je ta metoda, to tam jakoby chybí. Je taky pravda ta, že v rámci těch škol, co jsem byla, tak všude se učilo něco jiného. A ohledně těch knížek, tak opravdu mi chybí nějaká knížka, po který bych šáhla, mě třeba Matoušek nikdy nevyhovoval.

Kolik let pracujete s touto cílovou skupinou a jakou školu máte vystudovanou?

8 let pracuji s romskou menšinou a mám vystudováno po gymplu vyšší odbornou školu v Prachaticích a pak mám vystudovanou vysokou školu bakaláře na oboru sociální práce a magistra na oboru etika v sociální práci.

Příloha 6 - Komunikační partner F

Jak dlouho pracuje s romskou menšinou a jaké máte vzdělání?

S touto cílovkou pracuji krátce 5 měsíců, mám vystudovaného bakaláře v oboru sociální práce ve veřejné správě.

Z jakými nejčastějšími problémy za vámi chodí klienti?

S klienty nejčastěji řeším dluhy, třeba za energie, nebo za bydlení. Taky mi často klienti chodí s nějakými osobními problémy, hádky v rodině nebo se sousedem. Ale nejvíc asi ty dluhy, to je tady často.

Podle čeho se řídíte při práci s klientem?

V praxi používám asi 1/3 teorie nevědomky, neuvědoměle, zbytek se orientuji spíše vnitřním etickým kodexem a vlastními normami, sociálním cítěním a empatií. Každý klient a každý případ je individuální, teorie je vždy třeba upravit pro praktické užití. Sociální práce je obdobná jako pedagogická, můžete ji studovat ale pro praktikování nebo výkon této práce je třeba mít vložené nebo i výchovou ovlivněné sociální cítění, stejně jako u pedagogiky, buď máte přístup, vlohy k práci s dětmi nebo nemáte a žádná škola vás to nenaučí, může ale nevědomé učinit vědomým a cíleným, stejně tak je to u sociální práce, pokud člověk sociální cítění má, může být dobrým sociálním pracovníkem a nepotřebuje teorie, ale s teoriemi může svůj výkon zlepšit. Pokud ovšem toto cítění nemá, nepomůže mu ani podrobná znalost teorií, protože je stejně v praxi užívat nebude, pokud ano, bude to stát hodně sil se to naučit a možná to i bude působit strnule a uměle vyumělkovaně a nikoliv

Můžete uvést nějaký příklad?

Klient přešel od jedné energetické společnosti ke druhé, společnost číslo jedna mu zaslala dopis, zda skutečně chce přejít k jiné společnosti, pokud ne, stačí když předem připravenou přílohu podepíše a bezplatně odešle zpět jim. Klient nechtěl, dokonce jsem se ho v rámci sociálního poradenství na to ptala, řekl, že změnu chce a je pevně rozhodnut, ptala jsem se několikrát i mu vysvětlila, že to může být velmi nevýhodná

smlouva, nechtěl. Za měsíc přišel, že chce změnit společnost za původní, nová je moc drahá. Ve smlouvě ale je, že u společnosti musí být 2 roky, jinak platí pokutu. Volali jsme první společnosti, zda by mu mohli pomoci přejít opět k nim, nejde to. Mohli něco dělat, když mu zaslali dopis, kdyby podepsal, nebo do 14 dnů, tedy než mu začali dodávat energii od společnosti číslo dvě, ukončit smlouvu z důvodů, že byla uzavřena jinde, než na místě k tomu určeném. Rozčílila jsem se, proč se nedostavil dřív, proč to neřešil, proč to nepodepsal první společnosti, jak jsem mu doporučila a jak nám řekli na zákaznické lince. Klient tvrdil, že mu nic nepřišlo. Dostal vynadáno, protože kopii dopisu nám sám předtím přinesl. Jsem názoru, že by rozhovor s klientem měl být opravdový, tak že dávám najevo své emoce samozřejmě s ohledem na danou situaci.

Jak u Vás probíhá první kontakt s klientem?

Nejdřív se seznámíme, já mu vysvětlím, jak to tady chodí, pak mi klient zhruba řekne, co má za problém, a podle toho si domluvíme, co si připravíme na příště a kdy bude další kontakt. Většinou je to sehnat si třeba papíry od bytu, nájemní smlouvu, smlouvu s energetickou společností a tak, podle toho problému. Když to příště přinese, tak to pak řešíme nějak dál, když ne, tak mu vysvětlím, proč to má přinést a že tím, že to nepřinese, tak si nepomůže.

Jaký tedy používáte nejčastěji teoretické přístupy?

Myslím si, že asi nejčastěji používám přístup orientovaný na úkoly a na klienta.

Můžete mi k tomu říct trochu víc?

Ptáme se, co klient potřebuje, vysvětlí nám to, my to pak zopakujeme, zda jsme se správně pochopili. Navrhujeme řešení, klient si vybere, nebo zavoláme na informace, viz zákaznické linky, UP, OSSZ, klientovi problém osvětlíme v širší rovině, navrhujeme další řešení a jejich možné následky, klient si vybere, znovu mu vysvětlíme jednotlivé kroky vybraného řešení, podporujeme ho v jejich plnění. Například domluvení a dodržení splátkového kalendáře.

Chtěla byste něco přidat co používáte v praxi a v teorii to chybí?

Přidat nic nechci, k čemu by mi to bylo?