

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

**INTEGRACE ROMSKÉ MENŠINY V AZYLOVÉM DOMĚ
NADĚJE V PLZNI**

ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Vedoucí práce: Ing. Jaroslav Šetek, Ph.D.

Autor práce: Marie Štrosová, DiS.

Studijní obor: Sociálně a charitativní práce

Ročník: IV.

2013

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 (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích 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 oponenta 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.

Datum 29. 3. 2013

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Jaroslavu Šetkovi, Ph.D. za cenné rady,
připomínky a metodické vedení při zpracování bakalářské práce.

Děkuji středisku Naděje v Plzni za cenné připomínky a rady.

TEORETICKÁ ČÁST

ÚVOD

Otázka romské menšiny je v naší společnosti velice diskutované téma. Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla Romy zabývat na základě zkušeností získaných při vykonávání profese sociální pracovnice. Profesi jsem vykonávala v azylovém domě Naděje v Plzni. Většinu obyvatel zde tvoří Romové.

Naše společnost je plná předsudků vůči romské menšině. Okolo sebe neustále slyšíme, jak nějací Romové něco zcizili, jinde se zase dopustili přepadení člověka, žijí ze sociálních dávek atd. Tyto skutky staví Romy na okraj společnosti. Stávají se z nich lidé sociálně vyloučení. Co je příčinou jejich chování? V čem tkví problematičnost jejich přizpůsobení se společnosti?

Důvody můžeme hledat i v jejich původu. Romové k nám přišli jako kočovníci z Indie již ve středověku. Neměli stálé území, pendlovali z místa na místo. Dříve byli výbornými košíkáři, kováři, hudebníky. Pevně dbali na rodinné vztahy, dodržování tradic.

I dnes mají Romové v sobě zakořeněnou svobodu. V této skutečnosti může tkvět problém s jejich integrací do většinové společnosti. Romové odmítají žít konvenčně, nemají rádi pocit „svazování“. Domnívám se, že právě skrze fakta pocházející z kořenů daného etnika lze romskou menšinu lépe pochopit. Je možno chování Romů, jejich životní styl nějakým způsobem změnit? Jak podpořit jejich integraci do společnosti?

Aby byl člověk plně začleněn (integrován) do většinové společnosti, je potřeba mít zaměstnání, odpovídající bydlení, plnit funkci rodiny – například podporovat potomky v dosažení co nevyššího možného vzdělání, zajišťovat zdravotní péči. Jakmile se stane, že jedinec v některé z těchto oblastí selže, může se snadno dostat na okraj společnosti. V takovémto případě není odkázán jen na své schopnosti, ale má možnost obrátit se s žádostí o pomoc na odpovídající zařízení, které nabízí sociální služby. V případě své bakalářské práce hovořím o již zmiňovaném azylovém domě Naděje v Plzni. Sociální služby jsou zde potřebným poskytovány na základě integračního programu, jehož donátorem je Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. Součástí programu jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které zahrnují poskytování náhradního ubytování, pomoc při hledání zaměstnání, nového bydlení, dluhové poradenství, vzdělávací programy. Dále nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Nedílnou součástí je nabídka potravinové pomoci prostřednictvím potravinové banky.

Cílem bakalářské práce je zmapovat, do jak míry obyvatelé azylového domu využívají nabízených služeb jako prostředku integrace do většinové společnosti, a jak moc jsou s nabízenými službami spokojeni. Dále pak se zaměřuji na roli sociálního pracovníka. Snažím se zjistit, jak stěžejní je pro uživatele sociálních služeb pomoc sociálního pracovníka.

Má bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. První část je teoretická, kde pracuji s odbornou literaturou a internetovými zdroji. Čerpám především z literatury autorů Barši, Lázníčkové, Říčana, Šiškové, Štěchové. Zmiňuji se o historii Romů, romské identitě. Volně přecházím k pojmu integrace. Integrační proces aplikuji na

možnosti integrace, které nabízí azylový dům Naděje. Popisu azylového domu a nabídky jeho služeb je věnována jedna kapitola. V další samostatné kapitole hovořím o sociální práci a úloze sociálního pracovníka. Myslím si, že právě sociální pracovník působící v daném zařízení, je pro uživatele sociálních služeb klíčovou osobou. Může značně ovlivnit, v lepším případě i změnit uživatelův přístup k životu. Z tohoto důvodu umisťuji roli sociálního pracovníka do názvu své bakalářské práce.

Druhá část práce je částí praktickou. Výzkum, ze kterého se praktická část skládá, je zaměřen na uživatele sociálních služeb azylového domu Naděje. Zde bylo provedeno šetření, jehož cíl jsem již uvedla na předchozí stránce. K výzkumu byly stanoveny dvě hypotézy. Pro získání potřebných dat byly použity dvě techniky – rozhovor a pozorování.

OBSAH

TEORETICKÁ ČÁST

| | |
|--|----|
| ÚVOD | 4 |
| 1 Romové | 8 |
| 1.1 Historie Romů..... | 8 |
| 1.1.1 Romové v Evropě..... | 8 |
| 1.1.2 Romové v Čechách..... | 8 |
| 1.2 Romská identita..... | 12 |
| 1.2.1 Pozitivní složky romské identity..... | 12 |
| 1.2.2 Negativní složky romské identity..... | 12 |
| 2 Integrace romské menšiny | 13 |
| 2.1 Význam pojmu integrace..... | 13 |
| 2.3 Opatření pro podporu integračního procesu..... | 14 |
| 3 Naděje | 16 |
| 3.1 Vznik Naděje..... | 16 |
| 3.2 Poslání a cíle, program činnosti..... | 16 |
| 3.3 Pobočka Plzeň..... | 18 |
| 4 Sociální práce, sociální pracovník | 20 |
| 4.1 Definice sociální práce..... | 20 |
| 4.2 Cíle sociální práce..... | 21 |
| 4.3 Úroveň sociální práce..... | 21 |
| 4.4 Sociální pracovník..... | 23 |
| 4.5.1 Role sociálního pracovníka..... | 23 |
| 4.5.2 Kompetence sociálního pracovníka..... | 25 |
| 4.5.3 Pravidla pro dobrou praxi..... | 27 |
| 4.5.4 Zásady poskytování služeb v Naději..... | 28 |

PRAKTICKÁ ČÁST

| | |
|---|----|
| 1 Cíl šetření | 29 |
| 2 Stanovení hypotéz | 29 |
| 3 Metody a techniky sběru dat | 30 |
| 3.1 Metody výzkumu..... | 30 |
| 3.2 Techniky výzkumu..... | 30 |
| 4 Popis terénu a výzkumného vzorku | 31 |
| 4.1 Popis terénu..... | 31 |
| 4.2 Popis výzkumného vzorku..... | 31 |
| 4.2.1 <i>Prezentace výsledků</i> | 34 |
| 4.2.2 <i>Interpretace výsledků</i> | 40 |
| 5 Verifikace hypotéz | 45 |
| | |
| ZÁVĚR | 47 |
| POUŽITÉ ZDROJE | 48 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 50 |
| PŘÍLOHY | 51 |
| ABSTRAKT | 54 |
| ABSTRACT | 55 |

1 ROMOVÉ

Žijí s námi a přece vedle nám po staletí. Po svém příchodu do Evropy dlouho tajemní a nesrozumitelní usedlému obyvatelstvu. Odlišní vzhledem i mentalitou, poutníci, s chováním nepochopitelným usedlým domácím, jejich názorům a životnímu stylu.¹

1.1 Historie Romů

Znalosti historických osudů romského etnika jsou dodnes značně neúplné a někdy i nejasné, naplněné hypotézami a odlišnými verzemi výkladu. Každý národ – po svém konstituování – popisuje vlastní dějiny sám. K tomuto účelu využívá různých pramenů písemné povahy, mezi jinými také pramenů vlastních, tedy informací, jejichž autory byli sami příslušníci daného národa, na které klade velký důraz. Romové však takové možnosti nemají, vzhledem k neexistenci romského písemnictví, mohou využít pouze dokladů, které o nich sepsali příslušníci národů jiných; jsou tedy vždy pohledem zvnějšku, často neobjektivním a zkresleným, někdy poznamenaným vžitými stereotypy a polopravdami, jež neustálým opakováním získaly zdání pravdivosti. K rekonstrukci dějin Romů jsou k dispozici pouze historické písemné záznamy z pera příslušníků majority, které vždy zůstanou jen pohledem zvenčí. Svědectví samotných Romů pro vzdálená historická období nemáme, náš pohled tedy musí zůstat více méně jednostranný a jako takový bychom jej měli také vnímat. Společnost totiž zachovala nejvíce svědectví o Romech většinou tam, kde s nimi chtě nechtě přicházela do styku – tedy při restriktivních a represivních akcích; nejvíce záznamů o Romech obsahují historické soudní spisy, zápisy ve smolných a popravčích knihách apod.²

Z historického hlediska je za pravlast Romů považována Indie. Postavení Romů na společenském žebříčku (indický kastovní systém) se postupem času měnilo, a to převážně sestupně. Již ve své pravlasti se Romové věnovali kočovnému způsobu života. Smyslem tohoto životního stylu bylo uplatnění jejich dovedností v různých řemeslných a uměleckých odvětvích. Romští předkové platili za výborné kováře, hudebníky, tanečníky. V dobách nouze se živili i žebrotou. Jejich odchod z Indie probíhal v několika vlnách. Započal v 10. století.³

Odchod Romů z Indie probíhal v migračních vlnách vzdálených od sebe několik staletí. Cesty Romů z indického subkontinentu směřovaly stále na západ. Dnes žijí Romové téměř na celém světě, ale například do Austrálie a Ameriky se dostali až s vlnou dalších přistěhovalců z Evropy v 19. A zejména ve 20. století.⁴

1.1.1 Romové v Evropě

Do Evropy doputovala první vlna Romů před rokem 1000 přes dnešní Turecko, slabší proud dorazil ještě asi o sto let dříve přes Egypt a severoafrické pobřeží do Španělska. V současné romštině lze najít slova převzatá ze třinácti jazyků. Dá se z nich usuzovat,

¹ LÁZNIČKOVÁ, I. *Romové – O Roma*, s. 5.

² Tamtéž, s. 15

³ Srov. ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 13.

⁴ LÁZNIČKOVÁ, I. *Romové – O Roma*, s. 15.

že se mnozí z nich delší dobu zdržovali v dnešním Íránu, ještě více slov však převzali z řečtiny a z jazyků balkánských národů. Na Balkáně se také někteří brzy usadili natrvalo.⁵

Dějiny Romů v Evropě jsou složitou spleť řady příběhů a osudů mnoha různých skupin, jež se lišily způsobem obživy, dialektem, kulturou i tím, jak vycházely s neromským obyvatelstvem, jež se k nim také chovalo v různých zemích značně různě.⁶

V Evropě byli Romové zpočátku vítáni, byli přijímáni na šlechtických i panovnických dvorech, dostávali průvodní i doporučující listy, kterými se pak vykazovali na dalších místech. Přinášeli totiž zajímavé informace o vzdálených zemích (na základě znalosti křesťanských tradic o sobě tvrdili, že byli i u Božího hrobu v Jeruzalémě), krásnou hudbu a nové technologie především ve zpracování kovů. Byli rovněž vyhlášenými zvěrolékaři a léčiteli, romským ženám se přisuzovalo umění předpovídat budoucnost.⁷

Brzy však začalo pronásledování Romů jak ze strany církve, která je vinila z nevěrectví, tak ze strany světské moci, která jim podsouvala špionáž, sabotáže, loupežnictví, ale i nekalou konkurenci řemeslnickým cechům. Velká část dosud tradovaných předsudků k Romům má středověký původ.

Pronásledování a útlak se táhne celými dějinami pobytu Romů na evropském kontinentu. Relativně mírnější útlak v jihovýchodní Evropě umožnil některým romským rodům, aby se zde trvale usazovaly. V západní Evropě však byli Romové nadále pod pohrůžkou trestu smrti vyháněni nebo i beztrestně zabíjeni, proto se neusazovali a dodnes tam mnohé skupiny žijí kočovně či polokočovně. V 18. století byla i ve většině západních zemí vystřídána politika vyhánění (eliminace) politikou více či méně násilné asimilace. Vyvrcholením pronásledování byla vyhlazovací politika třetí říše. V době druhé světové války velká část západoevropských Romů skončila v koncentračních táborech, pro východoevropské Romy byl podobný osud připravován.

Ani po roce 1945 se však osud Romů podstatně nezměnil. Na východě i na západě Evropy se stali objektem nedobrovolné asimilační politiky a manipulace. Teprve od devadesátých let 20. století dochází ke změnám, které přinášejí i Romům základní politická práva; jsou uznáváni jako národnostní menšina, mluví se o neteritoriálním národu.⁸

⁵ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 13 - 14

⁶ Tamtéž, s. 14

⁷ ŠIŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice*, s. 119 – 120.

⁸ Tamtéž, s. 120.

1.1.2 Romové v Čechách

První zmínku o Romech na našem území můžeme najít v Popravčí knize pánů z Rožmberka. Tento záznam pochází z r. 1400, a hovoří o jednom spoluviníkovi jako o „cikánovi černém“.⁹

Z počátku byli Romové pod ochranou německého císaře a českého krále Zikmunda, od kterého získali dva ochranné listy. R. 1422 získali také list papeže Martina V.¹⁰, jímž bylo uloženo, aby Romové sedm let putovali jako kajícníci evropskými zeměmi – z čehož jim plynul nárok na ochranu, pomoc a almužny. Řím tehdy uvěřil vyprávění, že se tento národ provinil (snad tím, že neposkytl pomoc Svaté rodině na její cestě do Egypta, či že odpadl od křesťanské víry) a touží dosáhnout odpuštění. Podle jiných vyprávění, kterými vysvětlovali svou přítomnost, byli naopak ze své vlasti vyhnáni pro víru. Již z této doby však pocházejí četné stížnosti na jejich magické praktiky, které byly hodnoceny jako bezbožnost, a na parazitní chování, jež se jevilo s jejich početním růstem méně a méně únosné.¹¹

V r. 1427 jsou odhaleni jako falešní kajícníci a vykázáni z církve. Na základě královských nařízení jsou vypovídáni z českých zemí, mučeni, zabijeni.¹² Ze zpráv o perzekuci Romů je patrná různá praxe, daná jednak dobou, jednak místem. Někdy na ně byly pořádány hony a zabít Roma bylo beztrestné, jindy byli postihováni pouze ti, kteří se potulovali a dopouštěli se krádeží. Konaly se soudní procesy, děti byly dávány na výchovu do neromských rodin. Obyvatelstvo často navzdory perzekučním výnosům jejich přítomnost víceméně ochotně akceptovalo, zčásti patrně ze soucitu a ze solidarity, zčásti proto, že dovedli být užiteční svým zbožím a službami či zajímavý jako zákazníci i jako podivuhodní cizinci.¹³

Pronásledování Romů po r. 1700 pokračuje. Dospělí muži mají být „bez rozdílu s provazem na hrdle trestání“. Ženám a dospívajícím má být uříznuto pravé ucho (v Čechách). Zároveň se však v této době už postupně prosazují snahy vzít Romy oficiálně na vědomí, legalizovat jejich přítomnost a začlenit je do společnosti. Jsou – zprvu výjimečně – úředně tolerováni, zejména jakožto kováři; jako kovářům je jim někdy povolováno i kočování, aby mohli svou práci nabízet tam, kde měli odbyt. Marie Terezie byla se svým zákonem z roku 1761 první, kdo začal uplatňovat asimilační politiku: Romové mají pracovat v zemědělství, oblékat se jako ostatní, plnit povinnosti nevolníků vůči vrchnosti a náboženské povinnosti vůči církvi – a pod trestem 25 ran holí nemluvit romsky. Vzpurným mají být odebrány děti a dány na výchovu do spolehlivých rodin.¹⁴

Na většině území Čech a Moravy byli Romové známí jako kočovníci. Prodávali vlastní kovářské výrobky, kotle, koryta, nebo levné zboží, které nakoupili. Někteří se dokázali uživit jako koňští handlíři. Industriální společnost však postupně omezovala tyto možnosti a tlačila je stále více k pochybným zdrojům obživy: hádání z ruky a

⁹Srov. ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 14.

¹⁰Srov. tamtéž, s. 14.

¹¹ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 14

¹²Srov. tamtéž, s. 14 – 15.

¹³Tamtéž, s. 15.

¹⁴Tamtéž, s. 15.

z karet, žebrotě, krádežím. Z únosných kočovníků se postupně stávali nežádoucí a obtížní tuláci.¹⁵

V r. 1927 byl vydán zákon proti potulným Romům a tulákům žijícím „po cikánsku“. Romům se zakazovalo kočovat a tábořit ve větších skupinách, vlastní zbraně, byly jim vydávány zvláštní legitimace, ke kočování si museli vyžádat dočasně platné povolení, byli pod soustavným policejním dohledem.¹⁶

Kritická byla pro Romy doba holocaustu. Téměř pět tisíc Romů zahynulo, přežil asi jeden tisíc.¹⁷

Od roku 1946 až do poloviny devadesátých let k nám postupně většina Romů přicházela ze Slovenska. Důležitým mezníkem v životě Romů byl rok 1989. Romové mohli svobodně používat svůj jazyk, taktéž romskou kulturu. S vydatnou podporou romistů přichází pokus o celkovou „renesanci“ romské menšiny. Píše se romská próza, na vysokých školách se studuje romský jazyk a kultura. Romům jsou poskytnuta k využití média.¹⁸

Brzy se však ukázalo, že Romové zatím nedokážou svých možností dostatečně využít (...) vnímají současnou dobu jako zlou, svou situaci jako nebezpečnou. Za komunistů, jak říkají, jim bylo lépe. Klíčem k pochopení změn, o které jde, je kontrast mezi komunistickým paternalismem a současným – řekněme – vulgárním liberalismem s rysy anarchie. Skromná, ale pro politicky se nebouřícího občana vcelku „zateplená“ předlistopadová existence byla vystřídána pobytem na zdravém, leč ostrém vzduchu, kde se každý především musí čile starat sám o sebe a nést následky svých činů nebo své nečinnosti (například neplacení nájemného nebo elektřiny). Jak to postihlo naše Romy?¹⁹

1. **Nezaměstnanost:** Do nynějška byli Romové zvyklí, že v případě ztráty zaměstnání jim příslušný úřad ihned zajistí nové. Existovala pracovní povinnost. Nyní, v případě vyhýbání se práci, je zaměstnanec většinou propuštěn a nucen žít z „podpory“. Ale i v tomto Romové vycítili jakousi volnost, a mnozí z nich si na živobytí vydělávají jinou, nelegální cestou.²⁰
2. **Mediální pranýř:** Dnešní média prezentují Romy v nelichotivém světle. Mluví o nich jako o lidech, kteří zanedbávají hygienu, odmítají pracovat, žijí především ze sociálních dávek, živí se prostitucí, užívají drogy. Vzniká zde jakýsi uzavřený kruh. Média vysílají negativní, často zkreslené informace o Romech. Společnost tyto informace jistým způsobem vyžaduje, chce slyšet senzačně přibarvené informace. Čím více takových informací média produkují, tím se zvyšuje negativní pohled na Romy.²¹

¹⁵ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 16.

¹⁶ Tamtéž, s. 17.

¹⁷ Srov. tamtéž, s. 17.

¹⁸ Srov. tamtéž, s. 29.

¹⁹ Tamtéž, s. 29 – 30.

²⁰ Srov. ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 30.

²¹ Srov. tamtéž, s. 30 – 31.

3. **Dostupnost aktivních škodlivých látek:** S příchodem listopadové revoluce došlo k liberalizaci obchodu se zbožím, které bylo za doby komunismu obtížně dosažitelné (alkohol, drogy, přístupnost ke gamblerství). Společnost se stává stále více konzumní. Toto má neblahý dopad na romskou menšinu. Dochází k její devastaci na úrovni psychické, fyzické, ekonomické a i morální.²²
4. **Většinová averze** vůči Romům je u nás velice vystupňována. Reprezentanty skupiny s motivem rasové nenávisti jsou např. stoupcí skinheads.²³

1.2 Romská identita

1.2.1 Pozitivní složky romské identity

Pro romskou identitu je posilující fakt, že se ke svému romství hlásí ti, kteří patří společenské elitě této země. Zřeknutí se vlastního romství může vést k tomu, že se Rom snaží zdůraznit své nové „gádžovství“ pozn. gádžo – romské označení pro bílého člověka ještě větší distancí od svého „bývalého“ národa, než jakou projevují gádžové.²⁴

Co znamená pro Roma výraz Rom? Je to značení, jež zdůrazňuje jednotu všech Romů, tzn. MY ROMOVÉ – VY GÁDŽOVÉ. Naši Romové o sobě mluví spíše jako o Cikánech. Označení Rom vnímají sice jako zdvořilé, ale příliš oficiální, neosobní.²⁵

Romové rádi zdůrazňují svůj tradiční smysl pro pospolitost. Jsou také citově spontánní, temperamentní. Sami sebe vidí jako upřímné, družné, mimořádně solidární s příslušníky vlastní rodiny a rodu.²⁶

Jazyk má pro romskou identitu, jako řeč písní, příběhů a lidové moudrosti, nejvyšší hodnotu.²⁷

1.2.2 Negativní složky romské identity

Rysy romské identity v dnešní době slábnou. Do pozadí se vytrácí fakt, že Romové bývali výborní hudebníci, řemeslníci. Do popředí vystupují rysy negativní. Rysy, které Rom může vnímat jako pozitivní, ale většinová populace je vidí jako negativní.²⁸

Důležitou složkou povahy romského člověka je svoboda, resp. nevázanost. Romové nejsou spoutáni našimi konvencemi. Např. romský dělník – pokud přijme nějaké zaměstnání, jde do práce jen tehdy, když se mu chce, a ani své děti nenutí chodit pravidelně do školy. Jde spát, když je ospalý, vstane, když se probudí, jí a pije,

²² Srov. ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 31.

²³ Srov. tamtéž, s. 31.

²⁴ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 85 – 92.

²⁵ Tamtéž, s. 85.

²⁶ Tamtéž, s. 90.

²⁷ Tamtéž, s. 85 – 92.

²⁸ Tamtéž, s. 91.

když má chuť a na co má chuť. Rom nebrzdí ani své sexuální impulzy, neztišuje svůj hlas z ohledu na sousedy, nedusí v sobě vztek. Je mu cizí pokora před byrokratem, když na to přijde, hrozí mu nožem nebo pěstí. Pohrdá naší puntičkářskou hygienou. I když už mnoho generací nekočuje, pohybuje se stále „ve světě vydechujícím pach divoké svobody“.²⁹

Sociální psychologie učí, že příslušníci dlouhodobě utlačované a pohrdané menšiny mají sklon převzít negativní obraz, který o nich má většina. Tím vzniká jakýsi komplex méněcennosti, pohrdání sebou samým, dokonce nenávisť k sobě a k vlastnímu lidu. Bylo by překvapující, kdyby se Romové mohli této strašné zákonitosti vymknout. Musíme tedy předpokládat, že nejhlubší, vytěsněná, nevědomá vrstva vlastní identity našich Romů je vyjádřena slovy: „Gádžové mají pravdu, my černí jsme k ničemu a nikdy to nebude jinak ...“³⁰

Romové v České republice patří do skupiny s nejnižší sociální úrovní, s vysokou nezaměstnaností, nízkou úrovní vzdělání, špatnou kvalitou bydlení a vzhledem ke svému podílu na celkovém počtu obyvatel s neúměrně velkým podílem na trestné činnosti. V životě občansko – politickém, kulturním i ekonomickém jsou vyloučeni na okraj české společnosti.³¹

Romové patří k vrstvám s nejhoršími životními podmínkami, neboť se vyznačují podprůměrnou sociální a vzdělanostní úrovní, vysokou nezaměstnaností, špatnou bytovou situací, nepříznivým zdravotním stavem, neúměrnou kriminalitou a stále se zhoršujícím napětím mezi vlastní komunitou a ostatní českou společností.³²

Výše zmiňovaná negativa mají za následek problematický proces integrace do většinové společnosti. Právě potřeba mít zaměstnání, dbát na zdraví, hygienu, vzdělání svých dětí, je důkazem integrace do společnosti. Více o integraci romské menšiny budu hovořit v následující kapitole.

2 INTEGRACE ROMSKÉ MENŠINY

2.1 Význam pojmu integrace

Pojem integrace etnické menšiny nemá jednoznačný význam. Podle některých představ se jedná o asimilaci kulturně odlišné entity, jiní stejným pojmem označují vytváření multikulturní společnosti, kde každé odlišnosti je dán dostatek prostoru a respektu a majoritní kultura relativizuje svůj monopol na správné jednání.³³

²⁹ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*, s. 85 – 92.

³⁰ Tamtéž, s. 94.

³¹ BARŠA, P. *Politická teorie multikulturalismu*, s. 273.

³² NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*, s. 110.

³³ ŠTĚCHOVÁ, M. *Romská minorita a postupy integrace*, s. 6.

Vláda České republiky přijala 14. června 2000 Koncepti politiky vlády vůči příslušníkům romské komunity, napomáhající jejich integraci do společnosti. Tato koncepce má sloužit k postupnému dosažení bezproblémového soužití mezi majoritou a romskou komunitou, dále k začlenění romských občanů do společnosti na základě jejich vlastní volby a k aktivní účasti všech občanů na správě veřejných záležitostí. Integrace je ve vládních materiálech definována jako „postupné funkční soužití většiny a menšiny, vzájemné kulturní ovlivňování většiny a všech menšin, rozvoj menšinové kultury vedoucí k multikulturalitě společnosti, která obohacuje všechny její části....Integrace je dvoustranný proces, jehož podmínkou je dobrovolná snaha ty jedince, kteří se chtějí integrovat, přijmout, resp. co nejvíce jim přijetí usnadnit... Integrace Romů a dalších osob do společnosti není zvláštní službou pro Romy, ale je především službou pro společnost jako celek.³⁴

Hlavními cíly koncepce je zajištění bezpečnosti Romů, odstranění všech forem diskriminace (tj. vnějších překážek integrace Romů do společnosti), odstranění jejich handicapů ve vzdělání a kvalifikaci (tj. vnitřních překážek integrace), zlepšení sociální situace Romů, emancipace Romů a umožnění jejich spolurozhodování ve věcech týkajících se romské komunity, rozvoj romské kultury a jazyka a vytvoření tolerantního prostředí bez předsudků.³⁵

2.2 Opatření pro podporu integračního procesu

a) opatření vlády

Koncepce romské integrace na období 2010–2013 nemění základní východiska dosavadního přístupu vlády k řešení situace romských komunit. Vláda ČR v první řadě usiluje o dosažení **provázanosti a koordinace činnosti klíčových subjektů pro romskou inkluzi na národní i na lokální úrovni** a vytváří nástroje ke snadnějšímu prosazování národních koncepcí a strategií na lokální úrovni. Snadnějšího prosazování státní politiky integrace Romů na lokální úrovni by mělo být dosaženo prostřednictvím obsahového vymezení úkolů napomáhajících integraci příslušníků romských komunit do společnosti, které by mělo být včleněno do *zákona č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů*. Další opatření v této oblasti spočívají ve finanční podpoře činnosti romských poradců, ve vytvoření jejich nové doporučené pracovní náplně, v níž by se měly odrážet úkoly vyplývající z romské integrace, v nastavení efektivního systému evidence a evaluace jejich činnosti a v posílení jejich metodické

³⁴ŠTĚCHOVÁ, M. *Romská minorita a postupy integrace*, s. 5.

³⁵Tamtéž, s. 5.

podpory.³⁶

V části věnované **podpoře romské kultury a jazyka** je nahlíženo na příslušníky romských komunit z hlediska národnostní menšiny. Prostřednictvím navrhovaných opatření vláda usiluje o podporu a rozvoj romské kultury a o její včlenění do většinové kultury české společnosti s cílem zachovat kulturní dědictví Romů a zprostředkovat je co nejširší veřejnosti. Romská kultura, jazyk a dějiny by měly být rovněž součástí rámcových vzdělávacích programů škol, metodických a výukových materiálů pro žáky i studenty na všech stupních vzdělávání. V neposlední řadě vláda podporuje uchování trvalé vzpomínky na oběti romského holocaustu prostřednictvím úpravy pietních míst v Letech u Písku a v Hodoníně u Kunštátu, cíleným výzkumem a popularizací tématu romského holocaustu.

Koncepce se dále zabývala řešením situace té části romské národnostní menšiny, která trpí v důsledku strukturálně i individuálně podmíněných bariér **sociálním vyloučením**.³⁷

V části věnované **vzdělávání** formuluje opatření ke zvýšení vzdělanostní úrovně příslušníků romských komunit a k zabránění segregaci romských žáků ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí mimo hlavní vzdělávací proud. Tato opatření reagují na vzdělávací potřeby Romů všech věkových kategorií od rozšířeníčasné péče k opatřením pro usnadnění přestupu žáků do sekundárního a terciárního stupně vzdělávání až po podporu celoživotního učení Romů.³⁸

V **oblasti zaměstnanosti** vláda usiluje o zvýšení počtu zaměstnaných Romů a Romek.

Tohoto cíle chce dosáhnout změnou veřejných služeb zaměstnanosti, podporováním sociálního podnikání ve vyloučených romských lokalitách a zahrnutím oblasti podnikání do rámcových vzdělávacích programů škol. Vláda rovněž prosazuje důsledné monitorování výskytu diskriminace a dalšího protiprávního jednání na trhu práce ve vztahu k Romům a jejich postihování a podporuje rozšíření sítě antidiskriminačního servisu, jehož prostřednictvím mohou Romové uplatnit své právo na rovný přístup k zaměstnání, které jim zaručuje současná legislativa. Zásadním úkolem v této oblasti je působit na postoje zaměstnavatelů a prosazovat princip diverzity v soukromém sektoru i ve veřejné správě, a tím zvyšovat ochotu zaměstnavatelů přijímat příslušníky romských komunit do pracovního procesu.³⁹

³⁶ *Koncepce romské integrace na období 2010 – 2013* [online]. [cit. 25. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Koncepce-romske-integrace-2010---2013.pdf>.

³⁷ Tamtéž [online].

³⁸ Tamtéž [online]

³⁹ *Koncepce romské integrace na období 2010 – 2013* [online]. [cit. 25. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Koncepce-romske-integrace-2010---2013.pdf>

b) neziskové a nevládní organizace

Neziskových organizací, které se zabývají romskou menšinou a nabízejí jí různé formy pomoci, je v ČR širší spektrum. Nebudu zde uvádět výčet, ale zaměřím se na jednu konkrétní organizaci.

Po ukončení studia na Vyšší odborné škole sociální v Prachaticích jsem pracovala jako sociální pracovnice v azylovém domě o. s. Naděje v Plzni, kde značné procento klientů činí právě Romové.

Naděje nabízí svým klientům sociální služby, které podporují integraci znevýhodněných osob. Napomáhají při návratu zpět do „běžného“ života. Více se Nadějí zabývám v následující kapitole.

3 NADĚJE

3.1 Vznik Naděje

Naděje se zrodila „bez věna“, pouze z nadšení a touhy pomoci, ale také s vědomím, že lidská bída nevzniká pouze z nedostatku jídla nebo střechy nad hlavou, ale především nedostatkem lásky, ohleduplnosti a pochopení, které nám všem nabízí Bůh prostřednictvím Ježíše Krista. Naděje vznikla spontánně, bez předchozího plánování. Na začátku to byla práce bez peněz na provoz, podávání jídla na nádražích rumunským uprchlíkům. První období, od srpna 1990 do dubna 1991, se vyznačovalo výhradně dobrovolnou prací nejprve v Praze při první pomoci (ubytování a stravování), později v uprchlických táborech v Jablonečku u Mimoně a v Bělé pod Bezdězem, posléze opět v Praze při přípravě vlastních středisek. Vznik Naděje a její rozvoj je spojen s osobností Vlastimily Hradecké.⁴⁰

Z počátečního nadšení několika jednotlivců vyrostla organizace, která dnes působí na celém našem území. Od počáteční pomoci uprchlíkům se programy pomoci postupně rozšiřovaly na další skupiny potřebných lidí, od lidí bez domova, přes staré a opuštěné lidi, handicapované děti a mládež, opuštěné děti, až po národnostní menšiny a pro opuštěné vězně.⁴¹

3.2 Poslání a cíle, program činnosti

Cílem Naděje je od počátku poskytovat klientům kvalitní sociální služby na vysoké odborné úrovni.⁴²

⁴⁰ Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

⁴¹ Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

⁴² Tamtéž [online].

Své poslání dostala Naděje již na počátku, při svém vzniku. Posláním Naděje je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření.⁴³

Na poslání Naděje navazuje její etika a vnitřní kultura, to jsou psaná a nepsaná pravidla chování a jednání. Již v roce 1991 vznikly první Zásady charitativní služby, které se na patnáct let staly součástí všech pracovně právních vztahů.⁴⁴

K naplnění svého poslání užívá Naděje soustavu svých služeb, to jsou cíle, které také nalezneme ve stanovách: cílem je vybudování a provozování sítě služeb lidem na křesťanských principech. Ve svých zařízeních i mimo ně poskytuje Naděje jako svou hlavní činnost pomoc duchovní, morální, sociální, zdravotní, lékařskou, hygienickou, stravovací, ubytovací, hmotnou, právní, poradenskou, osvětovou, vzdělávací, výchovnou apod., včetně doplňkových služeb. Své služby zaměřuje zejména na lidi osamělé, zdravotně postižené, na rodiny, děti i rodiče, sociálně vyloučené nebo jinak znevýhodněné nebo ohrožené, s cílem podpořit jejich kompetence a zlepšit vztahy. Pracuje s dětmi, mládeží, dospělými i seniory.⁴⁵

Každý ze sociálních programů je koncipován komplementárně, doplňuje se a upřesňuje jednak podle vývoje a potřeb ve společnosti, jednak podle našich schopností a možností. Konkrétní služby v rámci každého programu jsou přizpůsobeny specifickým potřebám cílových skupin a mohou se lišit místo od místa, pobočka od pobočky. V průběhu uplynulých let se ukázalo, že se některé části programů v konkrétních projektech prolínají.⁴⁶

Celkovým rámcem široce rozevřeného systému služeb je prevence chudoby a osamělosti, prevence sociálního vyloučení a současně sociální intervence v případech již vzniklé chudoby a osamělosti a v případech již existujícího sociálního vyloučení včetně jeho extrémní formy, bezdomovství. Od začátku činnosti Naděje mezi uprchlíky zůstává stálou ideou princip multietičnosti, a to jak ve vztahu ke klientům, tak i při přijímání zaměstnanců a dobrovolných spolupracovníků.⁴⁷

Přístup ke každému klientovi je individuální, pomoc je vždy adresná. V každém se snažíme vidět lidskou bytost, Boží stvoření, kterému vždy náleží zachování lidské důstojnosti, i když tomu aktuální stav neodpovídá. Prioritami jsou hned po uspokojení okamžitých potřeb (nasycení, hygiena, ošacení, lékařská pomoc) také bydlení nebo alespoň ubytování a práce pro ty, kteří jsou schopni pracovat.⁴⁸

Poskytované sociální služby se diferencovaly již prvním rokem. Při práci v uprchlických táborech vznikla první definice Integračního programu, která se v dalších letech modifikovala současně s rozšiřováním činnosti, s pomocí lidem bez domova a s orací ve vyloučených lokalitách. S otevřením Domova pokojného stáří

⁴³ Tamtéž [online].

⁴⁴ Srov. Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

⁴⁵ Tamtéž [online].

⁴⁶ Tamtéž [online].

⁴⁷ Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

⁴⁸ Tamtéž [online].

v Nedašově na jaře 1991 byl definován Program pro třetí věk, o rok později ve Zlíně Program pro mentálně postižené. Čtvrtým se stal Program podpory rodiny. Všemi základními programy činnosti prolíná Misijní program, Program zdravotní péče a program potravinové pomoci. Nejmladší hlavní činností je Program celoživotního vzdělávání zaměstnanců.⁴⁹

3.3 Pobočka Plzeň

Pobočka v Plzni zahájila svoji činnost v roce 1998. Počátku předcházelo vypsání výběrového řízení magistrátem města Plzně na obsazení domu v Železniční ulici, kde se měly poskytovat sociální služby lidem v nouzi. Naděje toto výběrové řízení vyhrála, a v listopadu začala svoji činnost.⁵⁰

Dům slouží jako náhradní ubytování pro nájemníky vystěhované z obecních bytů, kteří porušují pravidla nájemních smluv (nejčastěji se jedná o neplacení nájemného). V případě volné kapacity jsou v domě také ubytovávány rodiny, které ztratily bydlení i z jiných důvodů. Momentálně je zde ubytováno patnáct rodin, tj. přibližně osmdesát osob.⁵¹

Cílem činnosti azylového domu je omezit sociální vyloučení ubytovaných rodin, případně mu úplně zabránit. Proto poskytuje sociální, pracovní, právní a především dluhové poradenství, pomáhá při řešení rodinných a sousedských vztahů, při hledání zaměstnání a při vyřizování sociálních dávek. Sociální pracovníci dbají zejména na to, aby klienti získali pravidelné příjmy, ze kterých by mohli platit nájem, zdravotní pojištění i případné dluhy, a posilují jejich motivaci k získání ztraceného vlastního bydlení.⁵²

Integrační program Naděje

Integrační program (od roku 1990) od počátku pomáhá širokému okruhu lidí, kteří se nacházejí v různorodých nepříznivých životních situacích. Patří sem nejen lidé bez domova přežívající dlouhodobě na ulici, ale také mladí dospělí, kteří ztratili své zázemí, lidé včetně seniorů, kteří se náhle ocitli bez bydlení a také lidé bezdomovstvím přímo či nepřímo ohrožení. Součástí Integračního programu jsou terénní, ambulantní a pobytové služby. Ty na sebe navazují a doplňují se podle individuálních potřeb svých uživatelů.⁵³

Cílem Integračního programu je pomoc člověku, který chce svoji situaci změnit, při jeho začlenění – opětovném zapojení do života společnosti. Současně je jeho cílem

⁴⁹ Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

⁵⁰ Srov. HRADECKÁ, M., HRADECKÝ, I. *Dvacet let Naděje*, s. 44

⁵¹ Srov. tamtéž, s. 44.

⁵² HRADECKÁ, M., HRADECKÝ, I. *Dvacet let Naděje*, s. 44.

⁵³ Tamtéž, s. 8.

podpora lidí, kteří jsou sociálním vyloučením bezprostředně ohroženi. Integrovaný program byl původně určen pro pomoc uprchlíkům. Dnes pomáhá v začlenění do společnosti především lidem bez domova, ale také mladým lidem opouštějícím dětské domovy nebo ohroženým závislostmi.⁵⁴

Integrovaný program je komplexem služeb, který je koncipován jako víceúrovňový. Základním, nulovým stupněm jsou nízkoprahová denní centra se streetworkem a nízkoprahové noclehárny. Na ně navazují další stupně azylového ubytování a v malé míře podporované bydlení. Většímu rozvoji žádoucího podporovaného bydlení, které by umožnilo integraci, brání nedostatek sociálních bytů.⁵⁵

Součástí programu jsou:

- terénní služby: terénní programy (streetwork, mobilní terénní práce)
- ambulantní služby: nízkoprahová denní centra, noclehárny
- pobytové služby: azylové domy
- posílení zaměstnatelnosti: job klub, vytváření pracovních příležitostí (veřejně prospěšné práce, veřejná služba, obecně prospěšné práce)
- zdravotní péče: ordinace praktického lékaře v Praze
- duchovenská a pastorační péče
- krizové služby: zejména zimní úkryty a noclehárny, potravinová pomoc
- doplňkové služby: sociální jídelna, šatník⁵⁶

Zvláštním zaměřením programu je podpora rodin a jednotlivců ve vyloučených lokalitách. Jeho důležitou součástí jsou ambulantní i terénní služby v domácnostech ohrožených lidí, zejména v sociálních bytech, v městských ubytovnách a tzv. holobytech pro dlužníky nájemného.⁵⁷

Součástí programu jsou:

- terénní služby: terénní programy (streetwork, sociální intervence v bytech) a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- ambulantní služby: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a různé typy klubů pro děti a mládež
- potravinová pomoc
- duchovenská a pastorační péče

⁵⁴ Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

⁵⁵ Tamtéž [online].

⁵⁶ Tamtéž [online].

⁵⁷ Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

- přednášková a osvětová činnost, psychologické poradenství, protidluhové poradenství⁵⁸

2. Integrovaný program Naděje Plzeň, donátor MPSV ČR

Jedná se o program podpory sociálních služeb na celostátní úrovni. Spolufinancuje provoz poskytování sociálních služeb osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Cílovou skupinou jsou osoby a domácnosti vystěhované z obecních bytů za důvodu hrubého porušování povinností vyplývajících z nájmu bytu – rodiny ohrožené bezdomovectvím.

V rámci projektu se realizují následující sociální služby:

- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- azylový dům pro ženy,
- nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

4 SOCIÁLNÍ PRÁCE, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

4.1 Definice sociální práce

Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.⁵⁹

Užívaje teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.⁶⁰

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.⁶¹

⁵⁸ Tamtéž [online]

⁵⁹ *Sociální revue*. [online]. [cit. 26. února 2013]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>>[Definice sociální práce](http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace) | [Sociální revue](http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace)

⁶⁰ *Sociální revue*. [online]. [cit. 26. února 2013]. Dostupné na WWW: <[Definice sociální práce](http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace) | [Sociální revue](http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace)>

⁶¹ *Základy sociální práce*. In *Metody a řízení sociální práce*, Praha, 2003, s. 11.

4.2 Cíle sociální práce

Praktické cíle sociální práce jsou podle Americké asociace sociálních pracovníků následující (podle Zastrowa, 1995):

1. podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se
2. zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti
3. napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také obhájce klientových zájmů) – pozn. role sociálního pracovníka budou podrobněji vysvětleny v kapitole 4.5.1 Role sociálního pracovníka
4. rozvíjet a zlepšovat sociální politiku⁶²

4.3 Úrovně sociální práce

V sociální práci se činnosti běžně rozlišují na tři úrovně: sociální práce na mikroúrovni, střední úrovni a makroúrovni. Mikroúroveň zahrnuje případovou práci, pod střední úroveň spadá práce s rodinami a malými skupinami; práce s velkými skupinami, organizacemi, komunitami je úkolem sociální práce na makroúrovni.⁶³

Na mikroúrovni pracuje sociální pracovník formou případové práce, resp. vedení případu. Oběma případy může být popisována tatáž činnost, tj. individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy. Základní činností při práci s případem je poradenství. To může být doplňováno jinými postupy. Termín *vedení případu* (case management) se užívá až v několika posledních desetiletích. Akcentuje koordinační a mediační činnost sociálního pracovníka (v našich podmínkách např. probačního úředníka, který poskytuje soudu informace o klientovi, domlouvá se s klientem o možných opatřeních, včetně tzv. alternativních trestů, vyjednává i se subjekty, které klient poškodil, a s organizacemi, které se účastní výkonu alternativního trestu, a také monitoruje, jak klient vykonává to, k čemu se zavázal).⁶⁴

⁶² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 13 - 14

⁶³ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 14

⁶⁴ MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 14.

Skupinová práce může mít podobu aktivit se skupinou (např. víkendové programy v přírodním prostředí pořádané pro rizikovou městskou mládež; kurzy sociálních dovedností a rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané; programy pro seniory v klubech důchodců; job- kluby organizované úřady práce pro skupiny nezaměstnaných, pracovní aktivity s lidmi, kteří mají vážný mentální hendikep). Cílem skupinové práce může být i nespécifická skupinová terapie, která má klientovi poskytnout otevřenou zpětnou vazbu o tom, jak působí na lidi, korektivní zkušenost, náhled, naději na řešení jeho těžkostí a v neposlední řadě mu může poskytnout příležitost, aby pomohl druhým lidem.⁶⁵

Práce s rodinou může mít podobu úžeji zaměřených aktivit organizovaných pro jednu rodinu nebo skupinu rodin (např. poradenství rodinám, jež adoptují děti; poradenství rodičům v rozvodu, které se týká kontaktu s dětmi; osvětové skupiny pro rodiče, jejichž děti experimentují s drogami); jindy se jedná o rodinnou terapii, jejíž cíle jsou obecnější: zlepšit fungování rodiny, vyjasnit rodinnou komunikaci, vymezit role členů rodiny, vytyčit hranice odpovědnosti mezi jednotlivci a také mezi podsystémy rodiny.⁶⁶

Komunitní práce spočívá v organizaci akcí místního společenství, jejichž cílem je naplnění určité místní potřeby nebo řešení místního problému. Sociální pracovník může potřebu či problém analyzovat, plánovat postup, iniciovat akci, koordinovat činnost účastníků (ať už jde o jednotlivce, nebo instituce), propagovat akci, hodnotit účinky.⁶⁷

4.4 Sociální pracovník

V ČR je definován v z. 108/ 2006 jako pracovník vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů, poskytující sociální poradenství, provádějící analytickou a koncepční činnost o sociální oblasti,

⁶⁵ Tamtéž, s. 14.

⁶⁶ MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 14.

⁶⁷ Tamtéž, s. 14 – 15.

odborné činnosti v zařízení služeb sociální prevence, depistážní činnost, poskytující krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Zákon definuje i

předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, k nimž patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání).⁶⁸

Sociální pracovník pracuje:

- s klienty, s jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu;
- s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti;
- s uměle vytvořenými skupinami, např. se školními třídami nebo skupinami lidí, které tráví svůj život v ústavu sociální péče či ve vězení;
- s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytující sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize;
- s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími na jednom místě;
- jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje.⁶⁹

4.4.1 Role sociálního pracovníka

V průběhu své profesní činnosti vykonává sociální pracovník řadu rolí. Tyto role se vzájemně prolínají. V praxi může jeden typ role převládat nad druhým typem. Děje se tak v závislosti na požadované pracovní náplni, charakteru zařízení, stylu vedení organizace, cílů a prostředků jejího programu atd.⁷⁰

⁶⁸ MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 201.

⁶⁹ MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 13.

⁷⁰ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 22.

Typy rolí:

- **pečovatel** nebo **poskytovatel** – napomáhá klientům v jejich denním životě zvládat činnosti, které v důsledku nemoci či postižení nejsou schopni sami vykonávat; služba se poskytuje v domácnosti klienta či v pobytovém zařízení
- **zprostředkovatel služeb** – pomáhá klientům získat kontakt se sociálními zařízeními, případně jinými zdroji pomoci; sociální pracovník pomáhá určit hierarchii potřeb podle naléhavosti potřeb klienta, nabízí klientovi návrhy možných řešení problémů, radí, na jaké instituce se ještě klient může obrátit s žádostí o pomoc
- **cvičitel (učitel) sociální adaptace** – napomáhá klientovi modifikovat jeho chování tak, aby účinněji řešil své problémy, povzbuzuje ke změnám v chování, je trenérem sociálních a adaptačních dovedností
- **poradce nebo terapeut** – pomáhá klientovi získat náhled na jejich postoje, pocity a způsoby jednání se záměrem napomoci jejich osobnostnímu růstu nebo adaptabilnějšímu jednání
- **případový manažer** – poměrně dlouhodobá role; sociální pracovník má v síti nabízených služeb zajistit jejich efektivní sladění v rámci předem stanoveného cíle
- **manažer pracovní náplně v zařízení** – plánuje načasování a dávkování intervence, sleduje kvalitu poskytovaných služeb a průběžně zpracovává informace; uplatňuje se především ve větších zařízeních
- **personální manažer** – zajišťuje výcvik, výuku, supervizi, konzultace, řídí pracovníky zařízení
- **administrátor** – tj. vedoucí pracovník nebo ředitel zařízení; zastává manažerské funkce, koordinátor, plánovač rozvoje zařízení, odborná hodnotitel programů
- **činitel sociálních změn** – komunitní sociální pracovník, který se angažuje ve správních a legislativních orgánech, v politice⁷¹

⁷¹ ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 22 – 23.

4.4.2 Kompetence sociálního pracovníka

U nás se kompetencemi sociálního pracovníka, čili způsobilostí k výkonu profese, zabývala se spolupracovnice Havrdová (1999). Kompetence chápe jako funkcionální projev profesionální role. Soustava základních kompetencí byla inspirována materiálem britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci shrnujícím požadavky pro udělení diplomu v sociální práci, zohledňovala standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice a vycházela z praktických zkušeností členů týmu, který českou verzi soustavy vytvořil. Soustava zahrnuje následující schopnosti a dovednosti:

- rozvíjet účinnou komunikaci
- orientovat se a plánovat postup
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- zasahovat a poskytovat služby
- přispívat k práci organizace
- odborně růst ⁷²

Každá kompetence je blíže definována tzv. kritérii kompetence, jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role. Například kompetence „zasahovat a poskytovat služby“ zahrnuje kritéria: znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence; poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem; pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty; organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů; vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni; aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí; aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí; pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci; připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby. ⁷³

Sociální pracovník by měl dokázat ve prospěch svého klienta (kterým může být jednotlivce, rodina i skupina) mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální.

⁷² MATOUŠEK, *Metody a řízení sociální práce*, s. 15 – 16.

⁷³ Tamtéž, s. 16.

Přirozeným systémem podpory je rodina, síť přátel a známých, také místní komunita, zaměstnavatelé, určité zdroje představuje stát reprezentovaný správními orgány, orgány samosprávy, organizace vytvářející a rozdělující ekonomický zisk, systém charitativních organizací, dostupné vzdělávací a kulturní instituce.⁷⁴

Aby spolupráce mezi pracovníkem a klientem bylo co nejefektivnější, je potřeba rozvíjet a vést vzájemnou komunikaci. Pouze s dostatečným množstvím získaných informací je možno postupovat dále při řešení klientova problému.

Nejpříznivější cestou k získání informací je rozhovor (pozn. rozhovor je rozmlouvání dvou nebo několika lidí), který představuje základní nástroj pracovníka. Je důležité, aby pracovník dokázal klientovi co nejvíce naslouchat. Od tohoto se odvíjí pracovníkova schopnost používat rozhovor jako nástroj, záleží na něm, jak získaným informacím porozumí a jaké dedukce z rozhovoru vyvodí.⁷⁵

Rozhovor je dělen do několika fází. Tyto fáze se cyklicky opakují, navazují na sebe a neustále se prolínají

První fází rozhovoru je **příprava**. Zde si pracovník sám zodpovídá zásadní otázky, pomocí kterých si připomíná, kdo je, co je jeho posláním, jaké má cíle, zdroje, východiska, o co se opírá atd.

Po této fázi následuje **otevření** společné práce s klientem, sjednání schůzky. Jedná se o prvotní kontakt, při kterém má pracovník nastolit pocit klidné atmosféry, pocit bezpečí, získat si klientovu důvěru.

Ve třetí fázi, která se nazývá **dojednávání**, dochází k ujasnění situace, tzn. ujistit se, že klient ví, co mu pracovník může nabídnout jako formu pomoci. Pracovník si ujasní, co si klient přeje.⁷⁶

Pro udržení pracovních vztahů je důležité rozhovor stále udržovat, **průběh** rozhovoru. Vyřešením problému se dosáhne společného cíle.

Při **ukončení** rozhovoru se ověřuje úspěch a zhodnotí se společná práce.

⁷⁴ Tamtéž, s. 16.

⁷⁵ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 15.

⁷⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 15.

Následuje fáze **příprava**, která znamená další vzdělávání, seberozvoj, supervizi a přípravu.⁷⁷

4.4.3 Pravidla pro dobrou praxi (Clark)

Autor Clark poukazuje na jedinečnost a hodnotu, svobodu a spravedlnost člověka ve společnosti. Z těchto hodnot vyvozuje na základě literatury **pravidla pro tzv. dobrou praxi**:

- respektování klienta (úcta)
- upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi – např. dobrá informovanost klienta o dosažitelných službách, práce v nejlepším zájmu klienta
- vzdělanost a dovednost pracovníka – vychází se z pozice klienta, která je vždy slabší než pozice sociálního pracovníka, klient nemá dostatek schopností, znalostí, energie a prostředků, aby svůj problém samostatně řešil
- pečlivost a ochota pracovníka – např. jít nad rámec svých povinností
- účinnost a užitečnost – ačkoli je obtížné garantovat, že se klientova situace zlepší, přesto by se měl sociální pracovník seznamovat s výsledky výzkumů a používat nové metody práce, které by v daném případě mohly být efektivnější, cílem působení sociálního pracovníka je zmocnění klienta, aby byl dále schopen svoje problémy řešit sám
- oprávněnost (legitimita) – intervence do klientových osobních vztahů, životních plánů a každodenních problémů jen tehdy, když je legitimní, zaštitěná autoritou (státem, profesní organizací apod.)
- spolupráce a odpovědnost – sociální pracovníci v rámci organizace i mimo ni sdílejí společnou odpovědnost ke klientovi, a proto je spolupráce nezbytná
- autorita a váženost („dobré jméno“) – závisí na udržování vysoké kvality služby; sociální pracovníci by měli pro svou bezúhonnost, odbornost a spolehlivost používat ve společnosti vážnost⁷⁸

Tato pravidla úzce korespondují se základními atributy profese včetně etického kodexu.

⁷⁷ Srov. tamtéž, s. 15.

⁷⁸ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 15.

4.4.4. Zásady poskytování sociálních služeb v Naději

Základní zásady poskytování sociálních služeb definujeme odvozeně od Kodexu etiky:

- a) Ctít osobní svobodu a práva každého klienta do té míry, aby zároveň nedocházelo k omezení svobody a práv druhých osob.
- b) Chovat se ke každému klientovi vždy uctivě a s vědomím, že naše služby jsou určeny právě jemu. Vidět v něm svého bližního a přistupovat k němu laskavě, zdvořile, s láskou a s respektem. Vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí.
- c) Nehovořit o klientovi v jeho přítomnosti ve třetí osobě.
- d) Při poskytování služeb klienta nediskriminovat (např. z hlediska vyznání, národnosti či osobní sympatie).
- e) U každého klienta podporovat jeho rozvoj, včetně rozvoje duchovního.
- f) Nikdy klienta nepoškodit.
- g) Pracovní zatížení klienta včetně příležitostných prací je možno připustit pouze po jeho jednoznačném souhlasu, a to jen v rámci plánovaného rozvoje osobnosti.
- h) Nenechat si od klienta sloužit (ani bezplatně, ani úplatně) nepřijímat peníze ani věcné dary a žádným způsobem klienta nezneužít.
- i) Nevnášet do kontaktu s klientem své osobní problémy ani pracovní záležitosti a současně zachovávat potřebnou empatii.
- j) Nepřipustit ani náznak intimního vztahu ke klientovi nebo jeho rodinným příslušníkům, od vztahu intimního odlišovat lidský citový vztah ke klientovi.
- k) Podporovat dobrou spolupráci Naděje s rodinou klientů a v rámci možností též dobré vztahy klientů s jejich rodinnými příslušníky.
- l) Nedát ani nepůjčit klientu peníze (ani služební, ani vlastní).
- m) Zachovávat profesionální mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.⁷⁹

⁷⁹ Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>.

PRAKTICKÁ ČÁST

1 CÍL ŠETŘENÍ

Cílem šetření je zjistit, zda a jakým způsobem klienti azylového domu Naděje využívají nabízených služeb jako nástroj k možnosti integrace a návratu zpět do „běžného života“, a jak moc je pro ně důležitá role sociálního pracovníka.

2 STANOVENÍ HYPOTÉZ

Hypotéza H1 (dále jen H1)

Domnívám se, že většina klientů využívá nabízených služeb jako nástroj k možnosti integrace. Pro účely této práce budu jako většinu považovat 50% a více.

Hypotéza H2 (dále jen H2)

Domnívám se, že většina respondentů shledává roli sociálního pracovníka v azylovém domě jako nedílnou součást sociální práce. Se službami sociálního pracovníka jsou spokojeni. Za většinu budu ve výsledcích považovat 50% a více.

3 METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT

3.1 Metody výzkumu

Pro vyhodnocení získaných poznatků, které potřebuji pro zpracování praktické části své bakalářské práce, jsem použila tzv. kvantitativního výzkumu v terénu.

K vyhodnocení dat byla použita metoda matematicko – statistická.

3.2 Techniky výzkumu

K získání potřebných dat jsem se rozhodla použít dvě techniky, které jsem shledala jako nejvhodnější – rozhovor a pozorování.

Pozorování nám poskytuje informace o chování a činnostech lidí. Je to úmyslné a záměrné vnímání, při kterém soustředíme svoji pozornost na to, co chceme poznat, čemu chceme lépe porozumět.

Jako druhou techniku jsem zvolila rozhovor. Rozhovor patří mezi techniku vyšetřovací, explorativní. Pomocí rozhovoru můžeme získat takové informace, které nemůžeme bezprostředně pozorovat. Rozhovor může být např. řízený a volný. Důležitá je ochota dotazovaného vypovídat pravdivě. Rozhovor musí probíhat v atmosféře vzájemné důvěry. Při rozhovoru můžeme sledovat klientovy reakce, případně mu blíže vysvětlit, jak byly jednotlivé dotazy míněny.

Rozhovor probíhal na základě otázek připravených na záznamovém archu (viz příloha). Rozhovor se skládá celkem ze 17 otázek, které byly pokládány jako uzavřené, polouzavřené a otevřené.

4 POPIS TERÉNU A VÝZKUMNÉHO VZORKU

4.1 Popis terénu

Sociální šetření bylo provedeno v azylovém domě Naděje v Plzni. Zde jsem byla zaměstnána jako sociální pracovnice, a také jsem zde působila v rámci praxe v průběhu studia na vysoké škole.

Pobočka v Plzni vznikla roku 1998, kdy Naděje vyhrála výběrové řízení vypsané Magistrátem města Plzně na obsazení domu v Železniční ulici.

Dům má celkem tři podlaží. V přízemí domu se nachází zázemí pro zaměstnance. Přibližně polovinu ubytovaných tvoří děti, kterým je zde věnována velká pozornost. Právě v přízemí jsou pro ně zřízeny klubovny, ve kterých jsou pořádány hry, soutěže, pohybové a hudební aktivity. Pro děti jsou také pořádány výlety a různé kulturní akce. Pravidelně v létě jezdí děti na tábor. Velký důraz je kladem na vzdělávání dětí. Školákům je nabízena pomoc s domácími úkoly, předškolní děti jsou připravovány na vstup do školy. Dále se zde nachází místnost sloužící jako potravinová banka pro uživatele.

Zbývající dvě patra obývají rodiny s dětmi. Ke každé bytové jednotce náleží sociální zařízení (sprchový kout, WC). V prvním patře je umístěna kuchyňka pro azylanty. V roce 2006 byl dům rozšířen o azylová lůžka pro ženy, které z různých důvodů ztratily střechu nad hlavou. Aktuální kapacita činí deset lůžek.

4.2 Popis výzkumného vzorku

Rozhovor bylo ochotno vést celkem 25 respondentů. Ostatní z různých důvodů odmítli. Na dotazy odpovídalo celkem 10 mužů a 15 žen.

Hned na úvod rozhovoru byly zařazeny 4 identifikační otázky. Za identifikační údaje jsou v rámci výzkumu považovány – pohlaví, věk, vzdělání, doba pobytu.

Následující tabulky ukazují základní údaje o respondentech.

Identifikační údaje respondentů

Tabulka č. 1 – Rozdělení respondentů podle pohlaví

| Pohlaví | Muž | Žena |
|---------|-----|------|
| Počet | 10 | 15 |
| V % | 40 | 60 |

Z tabulky je patrné, že na otázky odpovídalo celkem 25 respondentů, a to 10 mužů a 15 žen. Muži tvoří 40% z celku, ženy 60% všech tázaných.

Tabulka č. 2 – Rozdělení podle věku

| Věk | Muži | V % | Ženy | V % |
|---------------|-----------|------------|-----------|-------------|
| 18-25 | 2 | 20 | 5 | 33,3 |
| 26-35 | 4 | 40 | 4 | 26,6 |
| 36-45 | 2 | 20 | 4 | 26,6 |
| 45 a více | 2 | 20 | 2 | 13,3 |
| Celkem | 10 | 100 | 15 | 99,8 |

Tato tabulka znázorňuje rozdělení respondentů na základě věku. V azylovém domě žijí 2 muži ve věku 18 – 25 let. Do totožného věkového rozmezí spadá 5 žen. Stejný počet, 4 muži a 4 ženy se řadí do rozmezí 26 – 35 let. Dále 2 muži se nachází ve věku 36 – 45 let, přičemž ženy jsou 4. Stejný počet, 2 muži a 2 ženy překročili věkovou hranici 45 let.

Tabulka č. 3 – Rozdělení podle vzdělání

| Vzdělání | Muži | V % | Ženy | V % |
|---------------|-----------|------------|-----------|-------------|
| Základní | 7 | 70 | 8 | 53,3 |
| Učební obor | 3 | 30 | 6 | 39,9 |
| Středoškolské | - | - | 1 | 6,6 |
| Vyšší odborné | - | - | - | - |
| Vysokoškolské | - | - | - | - |
| Celkem | 10 | 100 | 15 | 99,8 |

Zde vidíme rozdělení respondentů na základě nejvyššího dosaženého vzdělání. Do tabulky jsem zařadila možnosti vzdělání: základní, učební obor, středoškolské, vyšší odborné, vysokoškolské. Podle zkoumaného vzorku se potvrdilo, že romská menšina ve většině případů nedosahuje vysokého vzdělání. Pouze 1 žena ukončila středoškolské vzdělání. Ostatní respondenti mají základní vzdělání, popř. jsou vyučeni. Základní vzdělání má 7 mužů a 8 žen. Vyučeni v nějakém oboru jsou 3 muži a 6 žen.

Tabulka č. 4 – Rozdělení podle délky pobytu

| Délka pobytu | Muži | V % | Ženy | V % |
|-------------------|------|-----|------|------|
| Méně než 6 měsíců | 2 | 20 | 2 | 13,3 |
| Rok až 18 měsíců | 6 | 60 | 7 | 46,2 |
| Déle než 2 roky | 2 | 20 | 6 | 39,6 |

Tabulka s rozdělením na základě délky pobytu ukazuje, že méně než půl roku v azylovém domě žijí 2 muži a 2 ženy. 6 mužů a 7 žen zde bydlí rok až 18 měsíců. Déle než 2 roky azylový dům obývají 2 muži a 6 žen.

4.2.1 Prezentace výsledků

Hypotéza H1 (dále jen H1)

Domnívám se, že většina klientů využívá nabízených služeb jako nástroj k možnosti integrace. Pro účely této práce budu jako většinu považovat 50% a více.

K hypotéze se váží následující otázky: 7, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17

Otázka č. 7 Pokud jste na otázku č. 6 (Máte stálý příjem?) odpověděl/a NE, řekněte, jakým způsobem se snažíte situaci řešit (hledání stálého zaměstnání).

| Odpověď | Počet | V % |
|--|-----------|------------|
| Jsem v evidenci úřadu práce; čekám na jejich nabídku | 3 | 20 |
| Sám/ sama sleduji inzerci s nabídkou zaměstnání | 3 | 20 |
| Využívám pomoci sociálních pracovníků Naděje; společně hledáme nabídky zaměst. | 9 | 60 |
| Celkem | 15 | 100 |

Tato otázka se týkala pouze části (15) z celkového počtu (25) dotazovaných respondentů. Stalo se tak z důvodu odpovědi na otázku č. 6 Máte stálý příjem. Stálý příjem má 15 respondentů. V otázce č. 7 tedy operujeme s počtem 15 respondentů. Nejvyšší počet 9 respondentů odpověděl, že při se hledání zaměstnání obrací na sociální pracovníky Naděje. Samostatně se snaží situaci řešit 3 respondenti, totožný počet 3 se spokojí s evidencí na úřadu práce, čeká, jakou práci jim úřad práce nabídne.

Otázka č. 9 V případě odpovědi na ot. č. 8 možností b), řekněte, zda Vám s nalezením zaměstnání pomohl sociální pracovník Naděje.

| Odpověď | Počet | V % |
|------------------------------|-----------|------------|
| ANO | 6 | 60 |
| NE, pomohl jsem si sám/ sama | 4 | 40 |
| Celkem | 10 | 100 |

Na tuto otázku odpovídalo celkem 10 respondentů. Otázka č. 9 navazuje na otázku č. 8 Řekněte, zda jste pracoval/ a ještě před vstupem do Naděje, kde byly možnosti odpovědí a) před vstupem, b) až po vstupu.

Na otázku č. 9 odpovědělo kladně 6 z počtu 10 respondentů. 4 respondenti uvádí jako odpověď vlastní iniciativu.

Otázka č. 10 Naděje má pro své klienty zaveden kurz práce na počítači. Navštěvujete tento kurz?

| Odpověď | Počet | V % |
|---------------|-----------|------------|
| ANO | 17 | 68 |
| NE | 8 | 32 |
| Celkem | 25 | 100 |

Zde pracujeme již se všemi respondenty (tedy počtem 25). Drtivá většina 17 respondentů, odpověděla kladně, že navštěvuje kurz práce na počítači. 8 respondentů se kurzu neúčastní.

Otázka č. 11 Pokud jste v předešlé otázce zvolil/ a odpověď ANO, sdělte prosím, k jakým účelům počítač nejčastěji využíváte.

| Odpověď | Počet | V % |
|--|-----------|-------------|
| Pro zábavu | 3 | 17,6 |
| Učím se PC ovládat – psaní, tabulky | 7 | 41,1 |
| Internet – hledání zaměstnání, bydlení | 7 | 41,1 |
| Celkem | 17 | 99,8 |

Na otázku odpovídalo 17 respondentů. Otázka se vztahuje k otázce č. 10 Navštěvujete kurz práce na počítači (viz předchozí otázka). Pro zábavu využívají PC 3 respondenti. Shodného počtu odpovědí 7 a 7 využívá PC pro hledání zaměstnání a k učení se PC ovládat.

Otázka č. 14 Řešil/ a jste již otázku bydlení?

| Odpověď | Počet | V % |
|---------------|-----------|------------|
| ANO | 14 | 56 |
| NE | 11 | 44 |
| Celkem | 25 | 100 |

Otázku bydlení řešilo 14 z 25 dotázaných. Záporně odpovědělo 11 respondentů.

Otázka č. 15 V případě, že jste v předešlé otázce zvolil/ a odpověď ANO, řekněte, jakým způsobem jste bydlení hledal/a.

| Odpověď | Počet | V % |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Sám/ sama pomocí inzerce | 6 | 42,8 |
| S pomocí sociálního pracovníka | 8 | 57,1 |
| Celkem | 14 | 99,9 |

Svoji bytovou problematiku se samostatně snaží řešit 6 dotazovaných. 8 respondentů se s žádostí o pomoc obrací na sociálního pracovníka. Na otázku odpovídalo 14 respondentů. Otázka se vztahuje k ot. č. 14 (viz předchozí).

Otázka č. 16 Byli jste při hledání bydlení úspěšní?

| Odpověď | Počet | V % |
|---------------------------------------|-----------|-------------|
| ANO, v řádu několika týdnů se stěhuju | 5 | 35,7 |
| Zatím NE, budu hledat dále | 9 | 64,2 |
| Celkem | 14 | 99,9 |

Při hledání bydlení doposud zaznamenalo úspěch 5 respondentů. 9 dotázaných bude bydlení nadále hledat.

Otázka č. 17 Obrátil/a jste se někdy na sociální pracovníky s žádostí o pomoc v oblasti právního poradenství? Byla vaše žádost kladně vyřízena?

| Odpověď | Počet | V % |
|--|-----------|------------|
| ANO, společně jsme našli možné řešení dotazu | 15 | 60 |
| ANO, ale s odpovědí jsem nebyl/ a příliš spokojen/ a | 4 | 16 |
| Právní poradenství jsem doposud nevyhledal/ a | 6 | 24 |
| Celkem | 25 | 100 |

Na tuto otázku odpovídalo celkem 25 respondentů. 15 zvolilo odpověď jednoznačně kladnou. 4 dotazovaní zvolili také kladnou odpověď, ale nebyli s odpovědí příliš spokojeni. 6 respondentů právní poradenství dosud nevyhledalo.

Hypotéza H2 (dále jen H2)

Domnívám se, že většina respondentů shledává roli sociálního pracovníka v azylovém domě jako nedílnou součást sociální práce. Se službami sociálního pracovníka jsou spokojeni. Za většinu budu ve výsledcích považovat 50% a více.

K hypotéze č. 2 se vztahují otázky č.: 9, 12, 13

Otázka č. 9 V případě odpovědi na ot. č. 8 možností b), řekněte, zda Vám s nalezením zaměstnání pomohl sociální pracovník Naděje.

| Odpověď | Počet | V % |
|------------------------------|-----------|------------|
| ANO | 6 | 60 |
| NE, pomohl jsem si sám/ sama | 4 | 40 |
| Celkem | 10 | 100 |

Na tuto otázku odpovídalo celkem 10 respondentů. Otázka č. 9 navazuje na otázku č. 8 Řekněte, zda jste pracoval/ a ještě před vstupem do Naděje, kde byly možnosti odpovědi a) před vstupem, b) až po vstupu.

Na otázku č. 9 odpovědělo kladně 6 z počtu 10 respondentů. 4 respondenti uvádí jako odpověď vlastní iniciativu.

Otázka č. 12 Jaký máte názor na sociální pracovníky v Naději?

| Odpověď | Počet | V % |
|---|-----------|------------|
| Jsem velice spokojený/ á, neumím si azylový dům bez jejich přítomnosti představit | 20 | 80 |
| Prostě sem patří | 3 | 12 |
| Jich práci zde pokládám za zbytečnou, nemuseli by zde být | 2 | 8 |
| Celkem | 25 | 100 |

Jednoznačný výsledek ukázal, že 20 respondentů z počtu 25 je s prací sociálních pracovníků velice spokojeno. 3 respondenti si myslí, že sociální pracovník do azylového domu patří, pouze 2 dotázaní z počtu 25 považuje práci sociálních pracovníků za zbytečnou.

Otázka č. 13 Jakých vlastností si na sociálních pracovnících nejvíce ceníte?

| Odpověď | Počet | V % |
|------------------------|-----------|------------|
| Ochoty poradit, pomoci | 10 | 40 |
| Odborných znalostí | 13 | 52 |
| Jich práce si necením | 2 | 8 |
| Celkem | 25 | 100 |

Nejvíce si klienti cení odborných znalostí sociálních pracovníků 13 z 25 dotázaných. 10 dotázaných chválí ochotu poradit, pouze 2 respondenti si práce sociálních pracovníků necení vůbec.

4.2.2 Interpretace výsledků

Hypotéza H1

Domnívám se, že většina klientů využívá nabízených služeb jako nástroj k možnosti integrace. Pro účely této práce budu jako většinu považovat 50% a více.

Otázka č. 7 Pokud jste na otázku č. 6 (Máte stálý příjem?) odpověděl/a NE, řekněte, jakým způsobem se snažíte situaci řešit (hledání stálého zaměstnání) .

Tato otázka se týkala pouze části (15) z celkového počtu (25) dotazovaných respondentů. Stalo se tak z důvodu odpovědi na otázku č. 6 Máte stálý příjem. Stálý příjem má 15 respondentů. V otázce č. 7 tedy operujeme s počtem 15 respondentů. Nejvyšší počet 9 respondentů odpověděl, že při se hledání zaměstnání obrací na sociální pracovníky Naděje. Samostatně se snaží situaci řešit 3 respondenti, totožný počet 3 se spokojí s evidencí na úřadu práce, čeká, jakou práci jim úřad práce nabídne.

Počet odpovědí 9 znamená k celkovému poměru dotázaných 60%.

Hypotéza H1 byla tedy potvrzena.

Otázka č. 9 V případě odpovědi na ot. č. 8 možností b), řekněte, zda Vám s nalezením zaměstnání pomohl sociální pracovník Naděje.

Na otázku č. 9 odpovědělo kladně 6 z počtu 10 respondentů. 4 respondenti uvádí jako odpověď vlastní iniciativu.

6 kladných odpovědí z 10 dotázaných respondentů vyjadřuje 60%. Tento výsledek považuji za kladné potvrzení hypotézy.

Hypotéza H1 byla potvrzena.

Otázka č. 10 Naděje má pro své klienty zaveden kurz práce na počítači. Navštívujete tento kurz?

Zde pracujeme již se všemi respondenty (tedy počtem 25). Drtivá většina 17 respondentů, odpověděla kladně, že navštívuje kurz práce na počítači. 8 respondentů se kurzu neúčastní.

17 respondentů odpovídá 68%. Tento výsledek považuji za potvrzení hypotézy.

Hypotéza H1 byla potvrzena.

Otázka č. 11 Pokud jste v předešlé otázce zvolil/ a odpověď ANO, sdělte prosím, k jakým účelům počítač nejčastěji využíváte.

Na otázku odpovídalo 17 respondentů. Otázka se vztahuje k otázce č. 10 Navštívujete kurz práce na počítači (viz předchozí otázka). Pro zábavu využívají PC 3 respondenti. Shodného počtu odpovědí 7 a 7 využívá PC pro hledání zaměstnání a k učení se PC ovládat. Zde ani v jednom případě nebyla překročena hranice 50%. Tento fakt ale nepovažuji za vyvrácení hypotézy. Za potvrzení hypotézy považuji fakt, že většina respondentů, tj. 17 kurz navštívuje, tudíž se snaží zvýšit své znalosti, které by bylo možno později uplatnit např. v zaměstnání.

Hypotéza H1 byla potvrzena.

Otázka č. 14 Řešil/ a jste již otázku bydlení?

Otázku bydlení řešilo 14 z 25 dotázaných. Záporně odpovědělo 11 respondentů. 14 respondentů odpovídá 56% výzkumného vzorku. Respondenti dokazují, že se snaží řešit svoji bytovou otázku, tj. je zde prokázána snaha o integraci.

Hypotéza H1 tedy byla potvrzena.

Otázka č. 15 V případě, že jste v předešlé otázce zvolil/ a odpověď ANO, řekněte, jakým způsobem jste bydlení hledal/a.

Svoji bytovou problematiku se samostatně snaží řešit 6 dotazovaných. 8 respondentů se s žádostí o pomoc obrací na sociálního pracovníka. Na otázku odpovídalo 14 respondentů. Otázka se vztahuje k ot. č. 14 (viz předchozí). Na sociálního pracovníka se obrací 51, 1% respondentů. Tímto přístupem dává najevo, že pracovníkovi důvěřuje a využívá tak možnosti, kterou mu Naděje nabízí, tedy pomoc s integrací v otázce bydlení.

Hypotéza H1 byla potvrzena.

Otázka č. 16 Byli jste při hledání bydlení úspěšní?

Při hledání zaměstnání doposud zaznamenalo úspěch **5 respondentů. 9 dotázaných** bude bydlení nadále hledat. Zde většina dotázaných **64, 2 %** odpovědělo, že **doposud** nové bydlení **ne našlo**.

Hypotéza byla tedy vyvrácena.

Otázka č. 17 Obrátil/a jste se někdy na sociální pracovníky s žádostí o pomoc v oblasti právního poradenství? Byla vaše žádost kladně vyřízena?

Na tuto otázku odpovídalo celkem **25 respondentů. 15 zvolilo** odpověď jednoznačně **kladnou**. 4 dotazovaní zvolili také kladnou odpověď, ale nebyli s odpovědí příliš spokojeni. 6 respondentů právní poradenství dosud nevyhledalo. Počtu **15 respondentů odpovídá 60%**.

Hypotéza H1 byla potvrzena.

Hypotéza H2

Domnívám se, že většina respondentů shledává roli sociálního pracovníka v azylovém domě jako nedílnou součást sociální práce. Se službami sociálního pracovníka jsou spokojeni. Za většinu budu ve výsledcích považovat 50% a více.

K hypotéze č. 2 se vztahují otázky č.: 9, 12, 13

Otázka č. 9

Otázka č. 9 V případě odpovědi na ot. č. 8 možností b), řekněte, zda Vám s nalezením zaměstnání pomohl sociální pracovník Naděje.

Na tuto otázku odpovídalo celkem 10 respondentů. Otázka č. 9 navazuje na otázku č. 8 Řekněte, zda jste pracoval/ a ještě před vstupem do Naděje, kde byly možnosti odpovědi a) před vstupem, b) až po vstupu.

Na otázku č. 9 odpovědělo **kladně 6 z počtu 10 respondentů**. 4 respondenti uvádí jako odpověď vlastní iniciativu. **6 respondentů odpovídá 60% všech dotázaných**.

Hypotéza H2 byla potvrzena.

Otázka č. 12 Jaký máte názor na sociální pracovníky v Naději?

Jednoznačný výsledek ukázal, že **20 respondentů z počtu 25** je s prací sociálních pracovníků velice **spokojeno**. 3 respondenti si myslí, že sociální pracovník do azylového domu patří, pouze 2 dotázaní z počtu 25 považuje práci sociálních pracovníků za zbytečnou. Počet **20 respondentů odpovídá 80% všech dotázaných**.

Hypotéza H2 byla potvrzena.

Otázka č. 13 Jakých vlastností si na sociálních pracovnících nejvíce ceníte?

Nejvíce si klienti cení odborných znalostí sociálních pracovníků 13 z 25 dotázaných. 10 dotázaných chválí ochotu poradit, pouze 2 respondenti si práce sociálních pracovníků necení vůbec. 52% dotázaných považuje sociální pracovníky Naděje za erudované. Dává tím tak tedy najevo, že jim důvěřuje a ví, že se na ně může obrátit s žádostí a odbornou radu a pomoc.

H2 byla potvrzena.

5 Verifikace hypotéz

Hypotéza H1

Domnívám se, že většina klientů využívá nabízených služeb jako nástroj k možnosti integrace. Pro účely této práce budu jako většinu považovat 50% a více.

Legenda

| | |
|-----|--|
| + | Hypotéza potvrzena |
| - | Hypotéza vyvrácena |
| +/- | Hypotéza nebyla průkazně potvrzena ani vyvrácena |

| | | | | | | | | |
|----------|---|---|----|----|----|----|----|----|
| Otázka | 7 | 9 | 10 | 11 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| Výsledky | + | + | + | + | + | + | - | + |

Z výsledků vyplývá, že hypotéza H1 byla potvrzena.

Hypotéza H2

Domnívám se, že většina respondentů shledává roli sociálního pracovníka v azylovém domě jako nedílnou součást sociální práce. Se službami sociálního pracovníka jsou spokojeni. Za většinu budu ve výsledcích považovat 50% a více.

Legenda

| | |
|-----|--|
| + | Hypotéza potvrzena |
| - | Hypotéza vyvrácena |
| +/- | Hypotéza nebyla průkazně potvrzena ani vyvrácena |

| | | | |
|----------|---|----|----|
| Otázka | 9 | 12 | 13 |
| Výsledky | + | + | + |

Z výsledků vyplývá, že hypotéza H2 byla potvrzena.

ZÁVĚR

Lidské osudy jsou nevyzpytatelné. V jedné chvíli jsme šťastné bytosti, které mají vše podstatné pro to, aby byl člověk spokojený – rodinu, zaměstnání, zdraví. V životě každého z nás může ale nastat situace, kdy toto všechno ztratíme. Rázem se ocitneme bez finančních prostředků, bez domova, bez pomoci.

I v takové situaci se ale nemusíme cítit zcela ztraceni. Existuje řada zařízení, které nabízí pomoc lidem v případě sociální nouze. Jednou z nich je právě azylový dům Naděje, který nabízí svým klientům sociální služby. Jejich cílem je podpořit integraci lidí v sociální nouzi, pomoci jim najít si např. zaměstnání, nové bydlení, vyřešit problémy s dluhy. Pro účely své bakalářské práce uvádím, že většina obyvatel Naděje je romské národnosti.

Pro pomoc lidem jsou zde zaměstnanci, zejména pak sociální pracovníci. Každý z nich je erudovaným odborníkem ve svém oboru. Musí mít odpovídající vzdělání, aby mohl klientovi poskytnout odbornou radu. Kromě odborného vzdělání v sociální oblasti musí mít sociální pracovník řadu specifických vlastností, jako je např. empatie, ochota pomoci a poradit, přistupovat ke každému jedinci individuálně, respektovat jeho potřeby, vyvarovat se diskriminaci atd.

Cílem sociální práce by měla být podpora jedince v jeho samostatnosti. Úkolem sociálního pracovníka není vyřešit problém za klienta, ale být mu nápomocen, aby situaci dokázal řešit zejména vlastními silami. Důležité je, aby si sociální pracovník uměl získat klientovu důvěru. Na základě vzájemné důvěry pak může probíhat spolupráce.

Výsledky šetření ukázaly, že Naděje ve svých řadách zaměstnává odborníky, kteří si umí získat důvěru klienta. Při řešení nepříznivé situace se klient obrací spíše na sociálního pracovníka, využívá tak možnost pomoci. Nejvíce si cení odborných znalostí a ochoty pomoci. Najdou se i klienti, kteří se snaží pomoci si zcela samostatně, převládá ale varianta, kdy klient vyhledá pomoc sociálního pracovníka. Pozitivní přístup mají uživatelé k možnosti osvojit si znalost práce na PC. Navštěvují vzdělávací kurz vedený sociálními pracovníky. I zde je patrná snaha uživatelů změnit svoji stávající situaci. Počítač využívají k hledání zaměstnání, a také se učí pracovat s textovým editorem. Dále se řeší otázka bydlení. Výsledky jsou ale méně optimistické. Pouze 5 ze 14 respondentů našlo nové bydlení, zbývajících 9 bude v hledání nadále pokračovat. Klienti se na pracovníky obrací také s žádostmi o pomoc v právní oblasti, kde dostávají uspokojivé rady. Právní poradenství v rámci výzkumu vyhledalo 15 z 25 dotázaných. Stálý příjem nemá 15 z 25 dotázaných. Z výzkumu vyplývá, že většina respondentů se snaží hledat nové zaměstnání, a to zejména s podporou sociálního pracovníka.

Myslím, že Naděje nabízí dostatek možností, jak napomoci sociálně potřebnému jedinci v procesu integrace do společnosti. Obě hypotézy byly potvrzeny.

POUŽITÉ ZDROJE

Knižní zdroje:

BARŠA, P. *Politická teorie multikulturalismu*. Brno: centrum pro studium demokracie a kultury, 2003. ISBN 80-7325-020-9.

HRADECKÁ, M., HRADECKÝ, I. a kol. *Dvacet let Naděje*. Praha: Naděje, 2010. ISBN 978-80-86451-17-6.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.

NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*. 5. doplněné vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002. ISBN 80-244-0497-4.

ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-250-5.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 2000. ISBN 80-85850-00-1.

ŠÍŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.

ŠTĚCHOVÁ, M. *Romská minorita a postupy integrace*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2002. ISBN 80-7338-008-0.

ŠULEŘ, P., LÁZNIČKOVÁ, I. a kol. *Romové – O Roma. Tradice a současnost*. Brno: Svan, 1999. ISBN 80-85956-14-4.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

Internetové zdroje:

Vláda České republiky [online]. [cit. 26. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/koncepce-romske-integrace-na-obdobi-20102013-71187/>.

Definice sociální práce [online]. [cit. 25. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>.

Koncepce romské integrace na období 2010 – 2013 [online]. [cit. 25. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Koncepce-romske-integrace-2010---2013.pdf>.

Naděje [online]. [cit. 20. března 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.nadeje.cz/>

Seznam příloh

Příloha - Záznamový arch pro rozhovor

Záznamový arch pro řízený rozhovor

Dobrý den,

jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, kde nyní zpracovávám bakalářskou práci na Téma integrace romské menšiny v azylovém domě Naděje v Plzni. Touto cestou Vás prosím o zodpovězení několika otázek, které mi napomohou ke zpracování tématu. Informace získané z rozhovoru budou použity pouze pro zpracování bakalářské práce.

1. Jste muž/ žena?

2. Váš věk 18 – 25 let

26 – 35 let

36 – 45 let

46 a více

3. Vaše vzdělání? Základní

Učební obor

Středoškolské

Vyšší odborné

Vysokoškolské

4. Jak dlouho žijete v azylovém domě? Méně než 6 měsíců

Rok až 18 měsíců

Déle než 2 roky

5. Z jakého důvodu jste vyhledal/a bydlení v azylovém domě?

Odpověď'.....
.....
.....

6. Máte stálý příjem?

ANO

NE

7. Pokud jste na ot. č. 6 odpověděl/ a NE, řekněte, jakým způsobem se snažíte situaci řešit.

- a) Jsem evidován na úřadu práce, čekám na jejich nabídky
- b) Sám/ sama sleduji inzerci s nabídkou práce
- c) Využívám pomoci sociálních pracovníků Naděje, společně hledáme nabídky na internetu

8. Pokud jste na ot. č. 6 odpověděl/ a ANO, řekněte, zda jste pracoval/ a ještě před vstupem do Naděje.

- a) před vstupem
- b) až po vstupu

9. V případě odpovědi na ot. č. 8 možností b), řekněte, zda Vám s nalezením zaměstnání pomohli sociální pracovníci Naděje.

- a) ANO
- b) NE, pomohl jsem si sám/ sama

10. Naděje má pro své klienty zaveden kurz práce na počítači. Navštěvujete tento kurz?

- a) ANO
- b) NE

11. Pokud jste v předešlé ot. zvolil/ a odpověď ANO, prosím sdělte, k jakým účelům počítač nejčastěji využíváte.

- a) pro zábavu
- b) učím se počítač ovládat – psaní, tabulky
- c) internet – hledání zaměstnání, bydlení

12. Jaký máte názor na sociální pracovníky?

- a) jsem velice spokojený/ spokojena, neumím si azylový dům bez jejich přítomnosti představit
- b) prostě sem patří
- c) jejich práci zde pokládám za zbytečnou, nemuseli by zde být

13. Jakých vlastností si na sociálních pracovnících nejvíce ceníte?

- a) ochoty pomoci, poradit
- b) odborných znalostí
- c) jejich práce si necením

14. Řešil/ a jste již někdy otázku bydlení?

- a) ANO
- b) NE, bydlím zde

15. V případě, že jste zvolil/ a v předešlé ot. odpověď ANO, řekněte, jakým způsobem jste bydlení hledal/ a.

- a) sám/ sama pomocí inzerce
- b) s pomocí sociálního pracovníka

16. Byli jste při hledání bydlení úspěšní?

- a) ANO, v řádu několika týdnů se budu stěhovat
- b) zatím NE, budu hledat dále

17. Obrátil/ a jste se již někdy na sociální pracovníky s žádostí o pomoc v oblasti právního poradenství? Byla Vaše žádost kladně vyřízena?

- a) ANO, společně jsme našli možné řešení dotazu
- b) ANO, ale s odpovědí jsem nebyl/ a příliš spokojen/ a
- c) právní poradenství jsem doposud nevyhledal

ABSTRAKT

ŠTROSOVÁ, M. *Integrace romské menšiny v azylovém domě Naděje v Plzni. Role sociálního pracovníka*. České Budějovice 2013. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce J. Šetek.

Klíčová slova: romská menšina, azylový dům, romská identita, sociální práce, sociální pracovník

Práce se zabývá možnostmi integrace romské menšiny v azylovém domě Naděje v Plzni.

Teoretická část charakterizuje Romy z historického hlediska, zabývá se jejich identitou. Dále hovoří o pojmu integrace romské menšiny, azylovém domě Naděje v Plzni, roli sociálního pracovníka.

Praktická část vychází z výzkumu. K získání potřebných informací byly použity dvě výzkumné techniky – rozhovor a pozorování. Cílem bylo zjistit, zda a jakým způsobem klienti azylového domu využívají nabízených služeb jako nástroj integrace do většinové společnosti. A dále, jak moc je pro ně důležitá role sociálního pracovníka.

ABSTRACT

The integration of romany minority in the asylum house Naděje in Pilsen. The role of social worker

Key word: romany minority, asylum house, romany identity, integration, social work, social worker

The thesis deals with possibility of integration the Romany minority in the asylum house Naděje in Pilsen.

The theoretical part describes Romany from the historical view, deals with their identity. Than talks about term the integration of Romany minority, asylum house Naděje and role of social worker in the trial of integration. The target of the thesis is to discover if and how the clients of the asylum house take advantage of offered services like the possibility to integrate into the majority. And than how much is the role of social worker important for them.